

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
CENTRO DE FILOSOFIA E CIENCIAS HUMANAS
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM PSICOLOGIA COGNITIVA**

ROBSON SANTOS DE OLIVEIRA

Uso de Marcas Verbais para Aspectos

Não-Verbais da Conversação

em Salas de Bate-Papo na Internet

Dissertação de Mestrado

Recife

2007

ROBSON SANTOS DE OLIVEIRA

Uso de Marcas Verbais para Aspectos

Não-Verbais da Conversação

em Salas de Bate-Papo na Internet

Dissertação de Mestrado apresentada pelo aluno Robson Santos de Oliveira para obtenção de título de Mestre em Psicologia Cognitiva à Pós-Graduação em Psicologia Cognitiva da UFPE, sob a orientação do professor Luciano R. L. Meira.

Recife

2007

FOLHA DE APROVAÇÃO

Robson Santos de Oliveira

Uso de Marcas Verbais para os Aspectos Não-Verbais da Conversação em Salas de Bate-Papo na Internet.

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Psicologia Cognitiva da Universidade Federal de Pernambuco para obtenção do título de Mestre.
Área de Concentração: Psicologia Cognitiva

Aprovado em: 14 de junho de 2007

Banca Examinadora

Prof. Dr. Luciano Rogério de Lemos Meira
Instituição: U.F.PE

Assinatura: Luciano Meira

Profa. Dra. Flávia de Almeida Barros
Instituição: U.F.PE

Assinatura: Flávia de Almeida Barros

Prof. Dr. Jorge Tarcísio da Rocha Falcão
Instituição: U.F.PE

Assinatura: Jorge Falcão

Ao professor

Luiz Antônio Marcuschi

AGRADECIMENTOS

Ao professor Uaci Matias, a quem devo mudanças significativas em minha vida, inclusive a realização deste trabalho.

Ao professor Luciano Meira, pelo apoio, atenção, orientação e incentivo à pesquisa científica e análise crítica do pensamento durante o processo de pesquisa e construção do conhecimento.

Ao professor Luís Antonio Marcuschi, pelo apoio dado inicialmente durante a pesquisa.

Aos professores de Psicologia Cognitiva da UFPE, com os quais pude aprender mais e ser *apresentado* a novos autores e pensadores.

Aos colegas do curso, com os quais também pude aprender.

À equipe da Secretaria de Pós-Graduação de Psicologia Cognitiva: Vera Amélia, Elaine Marques e especialmente, Vera Ferraz, por seu carinho e atenção durante todo o curso.

*“Vivemos no infinitamente
mínimo momento do presente.”*

*“...o sujeito psicológico humano é,
ao mesmo tempo,
um ser relacional e individual.”*

Prof^ª. Maninha (Maria C.D.P.Lyra)

RESUMO

DE OLIVEIRA, R. **Uso de Marcas Verbais para os aspectos não-verbais da conversação em salas de bate-papo na Internet.** 2007. 132 f. Dissertação (Mestrado) – Pós-graduação em Psicologia Cognitiva, Universidade Federal de Pernambuco, Pernambuco, 2007.

Este estudo propõe-se a analisar o uso dos marcadores verbais que representam alguns aspectos não-verbais da conversação em salas de bate-papo na internet e de que forma tais aspectos contribuem para a interação no diálogo realizado neste contexto, predominantemente verbal. É uma investigação sobre os processos de comunicação humana no contexto das novas tecnologias, especificamente em salas *chats*, considerando os aspectos psicológicos e sócio-culturais. Apoiamo-nos nas perspectivas etnometodológicas da Análise da Conversação e nos Princípios da Cooperação de Grice, fundamentadas numa abordagem interacional dos sujeitos que dialogam a partir de enunciados co-construídos, considerando-se os aspectos gestuais e o contexto. Realizou-se uma etnografia virtual em salas de bate-papo, observando o uso dos marcadores verbais que representam alguns aspectos não-verbais da conversação (*emoticons* e expressões lexicais de onomatopéias, abreviações e entonações) e os efeitos dessa prática no diálogo construído. Aplicando-se as Máximas Conversacionais Gricianas a estas marcas verbais, verificou-se quais delas apresentaram maior transgressão ao Princípio da Cooperação, produzindo implicaturas. Os resultados ainda indicaram a emergência de novos *emoticons* criados pelos próprios usuários, bem como o processo de co-regulação e engajamento dos participantes nestas salas de bate-papo, semelhante a uma conversação face-a-face, embora os limites encontrados face à complexidade do estudo, sugerindo-se pesquisas futuras para algumas questões apresentadas.

Palavras-chave: *chats*; aspectos não-verbais; interação; análise da conversação; máximas conversacionais de Grice; etnografia virtual.

ABSTRACT

DE OLIVEIRA, R. **Use of Verbal Marks for the not-verbal aspects of the conversation in rooms of chat in the Internet.** 2007. 132 f. Dissertação (Master in Science) - Pós-graduação em Psicologia Cognitiva, Universidade Federal de Pernambuco, Pernambuco, 2007.

This study is considered to analyze the use of the verbal markers that represent some not-verbal aspects of the conversation in rooms of chat in the Internet and of that it forms such aspects contribute for the interaction in the dialogue carried through in this context, predominantly verbal. It is an inquiry on the communication processes human being in the context of the new technologies, specifically in rooms chats, considering the psychological and partner-cultural aspects. We support ourselves in the etnometodológicas perspectives of the Conversation Analysis and in the Grice's Cooperative Principle, based on an interactional analysis of the persons that dialogue from co-constructed statements, considering the gestuais aspects and the context. A virtual ethnography in chat rooms was become fulfilled, observing the use of the verbal markers that represent some not-verbal aspects of the conversation (emoticons and lexical expressions of sounds, abbreviations and tunes) and the effect of this practical in the constructed dialogue. Applying the Grice's Cooperative Principle to these verbal marks, one verified which of them had presented greater trespass to the Cooperative Principle, producing implicatures. The new results had still indicated the emergency of emoticons created by the proper users, as well as the process of co-regulation and engagement of the participants in these rooms of chat, seemed to a conversation face-to-face, although the thresholds encountered before the complexity of the study, suggesting themselves future research for some presented questions.

Word-key: chats; not-verbal aspects; interaction; analysis of the conversation; Grice's Cooperative Principle; virtual ethnography.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Movimento de Pêndulo	18
Figura 2. Diagrama esquemático do sistema clássico de comunicação	19
Figura 3. Esquema de imagem Início-Caminho-Fim	21
Figura 4. Imagem de ambiente de <i>chat</i> Tema Livre - UOL	30
Figura 5. Imagem de ambiente de <i>chat</i> Recife - UOL	58
Figura 6. Exemplo de engajamento conversacional (Goodwin)	81
Figura 7. Comunicação hiperpessoal em <i>chat</i> aberto	102

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Resultado Geral do uso de Marca Verbal M-ICO(Marca Iconográfica)	89
Gráfico 2. Resultado Geral do uso de Marca Verbal MAL-A (Marca de Autoria Lexical: Abreviação)	95
Gráfico 3. Resultado Geral do uso de Marca Verbal MAL-O (Marca de Autoria Lexical: Onomatopéia)	105
Gráfico 4. Resultado Geral do uso de Marca Verbal MAL-E (Marca de Autoria Lexical: Entonação)	112
Gráfico 5. Resultado Geral das MV's encontradas.....	114
Gráfico 6: Resultado Geral das MC's atendidas	115
Gráfico 7: Resultado Geral das Implicaturas e MC's atendidas	119

LISTA DE QUADROS

Quadro 1. Protocolo dos marcadores verbais.....	65
Quadro 2. Critérios de Identificação das Implicaturas às Máximas Gricianas	68
Quadro 3. Análise das Marcas Verbais e das Máximas Gricianas	70
Quadro 4. Emoticons das Salas UOL	74
Quadro 5. <i>Emoticons</i> criado por usuário da sala da UOL	84
Quadro 6. Algumas abreviações das salas de bate-papo	87
Quadro 7. Correspondência de MAL-O de sorriso	94
Quadro 8. Tipos de entonação para ensaio mental	105
Quadro 9. Resultado Geral de MV's e MC's	109
Quadro 10. Resultado ordinal e percentual de MV's	110
Quadro 11. Resultado ordinal e percentual das MC's	111
Quadro 12. Relação das MV's que mais geraram implicaturas nas MC's	112
Quadro 13. Relação das MV's que mais geraram implicaturas nas MC's	117
Quadro 14. Resultado ordinal e percentual das MC's	118
Quadro 15. Percentual de MV's que atenderam às MC's	118

SUMÁRIO

RESUMO	VII
ABSTRACT	VIII
1. Introdução	14
2. Fundamentação Teórica	17
2.1 Sistemas de Comunicação	17
2.1.1 Comunicação Humana Mediada por Computador	27
2.1.2 Um tipo de comunicação síncrona na internet: <i>o chat</i>	29
2.2 A conversação nos <i>chats</i> como uma atividade dialógica e interacional:	32
2.2.1 A representação do corpo para a construção do diálogo	34
2.2.2 Fala e gesticulação (aspectos não-verbais)	37
2.2.3 Co-regulação e engajamento	40
2.3 Máximas Conversacionais de Grice	43
2.3.1 A lógica da conversação:simetria e harmonia. Co-regulação	43
2.3.2 A idéia de implicatura: intenção, inferência. Metáfora.....	46
3. Método Proposto	50
3.1 Análise da Conversação e Etnografia Virtual	50
3.2 Modelo Etnográfico.....	53
3.3 A configuração contextual	56
3.4 Observação-participante nas salas de bate-papo na internet.....	59

3.5 Aspectos Éticos	62
3.6 Unidade de análise: o enunciado	65
3.7 Protocolos de identificação das marcas verbais representativas dos aspectos não-verbais da conversação (gestos e expressões faciais)	68
3.7.1 Expressões iconográficas (<i>Emoticons</i>)	70
3.7.2 Expressões lexicais (Abreviações, Onomatopéias e Entonações)	70
3.7.3 Aplicabilidade das Máximas Conversacionais de Grice nos diálogos dos <i>chats</i>	71
3.7.4 Análise dos aspectos não verbais da conversação	73
4. Análise de Resultados	76
4.1 Marcas Verbais	76
4.1.1 Marcas Iconográficas	77
4.1.2 Marcas de Autoria Lexicais: Abreviação	90
4.1.3 Marcas de Autoria Lexicais: Onomatopéias	95
4.1.4 Marcas de Autoria Lexicais: Entonações	106
4.2 Máximas Conversacionais	113
5. Conclusão	121
Referências Bibliográficas	127

1. Introdução

Motivou-nos a pesquisa dos aspectos não-verbais da conversação nas salas de bate-papo na internet a crescente e contínua participação de pessoas neste ambientes, também considerados virtuais em referência aos ambientes físicos nos quais ocorre uma interação face-a-face. Nas salas de bate-papo (*chats*) a conversação realiza-se através das interfaces gráficas do computador que permitem trocas de expressões faciais (*emoticons*), recursos de sons e até de imagens dos participantes (*webcams*), além da própria escrita entre os usuários, os quais não compartilham o mesmo ambiente físico, podendo estar em lugares diferentes, assim como ocorre numa comunicação através do telefone.

Esta nova modalidade de comunicação oferecida pelos recursos da tecnologia implica em novos modos ou transformação dos antigos processos de interação. Como a conversação ocorre predominantemente através da escrita, com a ausência do corpo dos participantes, observa-se que muitos dos aspectos corporais da fala, considerados como aspectos não-verbais da conversação, são incorporados ao texto do discurso remetendo os participantes desta comunicação a incluir alguns deles, como grafias que imitam sons de dormir (“zzzzzzzz”), de chorar (“buábuábuááá”) ou de sorrir (“kakakakaka”), por exemplo. Essas onomatopéias do corpo humano são constantes nas conversações dos *chats* como formas de incorporação dos participantes da fala nestes ambientes, incorporação esta entendida no seu sentido psicológico-cognitivo, tornando o corpo “presente” mesmo no texto escrito ou criando uma “imagem” psicológica do mesmo enquanto se fala. Isto representa uma idéia não dicotomizada corpo-mente do ser psicológico, uma aplicação do modelo defendido por Lakoff e Nuñez (2000).

Além das onomatopéias podemos encontrar nos *chats* abreviações de palavras que representam movimentos corporais como “bjs” (beijar), “rs” (risos) ou “tc” (teclar). Identificamos também marcas verbais que representam entonações do que seriam as vozes dos participantes, podendo significar murmúrios ou gritos (“amoooooooooor”, “bom diaaaaaaaa”). Estas três marcas verbais (onomatopéias, abreviações e entonações) e os *emoticons* constituem o objeto desta pesquisa que realizamos através de uma metodologia qualitativa dos resultados obtidos e de uma etnografia virtual.

Para constituir uma investigação na área de Psicologia Cognitiva valemo-nos de uma matriz teórica envolvendo autores diversos, enfocando modelos de **sistemas dinâmicos de comunicação** (FOGEL, 2003; GOODWIN, 1981, 1990, 1999), de **dialogismo** (BAKHTIN, 2003, 2004) e de **embodiment** (LAKOFF & NUÑEZ, 2000), além das contribuições da própria Lingüística como de Marcuschi (2003, 2005) e Grice (1975). Estes e outros referenciais adotados estão explicitados no capítulo 2

Outras pesquisas realizadas na área como as de Araújo (2003), Leblanc (1999), Hilgert (2005) e Marcuschi (2005) inspiraram-nos e também motivaram a realização desta, através dos resultados apresentados e das indicações para estudos futuros. Foram importantes para a construção de um método de investigação proposto e apresentado no capítulo 3, incluindo aspectos éticos e os procedimentos utilizados para uma etnografia virtual.

Os resultados da pesquisa foram analisados sob uma perspectiva qualitativa, envolvendo a participação do pesquisador durante a investigação realizada, aspectos éticos e o processo de análise dos dados obtidos numa perspectiva de observação e interpretação a partir dos referenciais teóricos adotados, descritos no capítulo 4 deste trabalho dissertativo.

A pesquisa aborda aspectos da interação humana realizados através do computador, especificamente nos *chats*, contribuindo para uma análise da comunicação humana e dos recursos utilizados bem como de algumas estratégias cognitivas que são construídas para suprir a ausência do corpo, incluindo-o no discurso da fala dos participantes. Futuras pesquisas poderão ser realizadas, aprofundando-se a investigação no que diz respeito à intencionalidade das expressões utilizadas e/ou à co-construção de significados de marcas e *emoticons*.

2. Fundamentação Teórica

Este estudo propõe-se a analisar o uso dos marcadores verbais que representam alguns aspectos não-verbais da conversação em salas de bate-papo na Internet e de que forma tais aspectos contribuem para a interação no diálogo realizado neste contexto, predominantemente verbal. É uma investigação sobre os processos de comunicação humana no contexto das novas tecnologias, especificamente em salas de bate-papo, considerando aspectos psicológicos e sócio-culturais.

Para a elaboração desta pesquisa, apoiamo-nos nas perspectivas etnometodológicas da Análise da Conversação e nos Princípios da Cooperação de Grice, fundamentadas numa abordagem interacional dos sujeitos que dialogam a partir de enunciados compartilhados, considerando-se os aspectos gestuais e o contexto. Os referenciais teóricos adotados e explicitados a seguir, orientou-nos na realização de uma etnografia virtual em salas de bate-papo (*chats*), observando o uso dos marcadores verbais que representam alguns aspectos não-verbais da conversação e os efeitos dessa prática no diálogo construído.

2.1 Sistemas de Comunicação

Comumente, a comunicação é compreendida em termos de trocas de sinais informacionais entre uma fonte emissora (E) e uma fonte receptora (R), através de um canal que proporciona a intermediação entre estes dois pólos. Essa é uma perspectiva de um *sistema de comunicação de estados discretos* (FOGEL, 1993), caracterizada por seus elementos assumirem estados fixos e seu fluxo comunicacional ser unidirecional, podendo-se determinar a origem e o destino da

mensagem bem como sua posição no canal de comunicação. Essa perspectiva apóia-se numa visão mecanicista-newtoniana do universo e tem aplicabilidade na “comunicação” física, por exemplo, ao se descrever o movimento dos corpos: uma esfera amarrada em uma corda sendo jogada contra outra, comunica-lhe direção e sentido, empurrando-a. Considere para esse efeito a bola B1 como sendo a emissora e a bola B2, estacionária, como sendo a receptora que receberá a comunicação, ou transmissão, da energia cinética na forma de colisão, movendo-se após o impacto, como na figura abaixo:

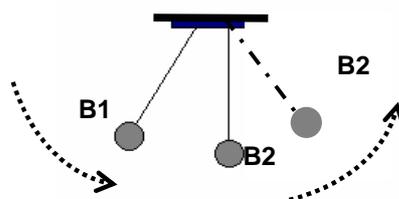


Figura 1: Movimento de Pêndulo: B1 tocando em B2, fazendo-o mover

Esse modelo de comunicação é utilizado em várias áreas do conhecimento humano, como na tecnologia, nos meios de comunicação de massa e mesmo na psicologia behaviorista, e teve ênfase durante e após a segunda Grande Guerra Mundial. Encontramos exemplo evidente na Teoria Matemática da Comunicação, de Claude Elwood Shannon (1948), considerado o fundador da comunicação eletrônica ao associar os conceitos de álgebra booleana (1=sim/circuito fechado; 0=não/circuito aberto) aos sistemas de telefonia, criando a nomenclatura *bit* (*binary digit*). Sua preocupação principal foi com a transmissão da mensagem entre o Emissor e o Receptor, de modo mais fidedigno possível, detendo-se na engenharia de mecanismos que evitassem o

máximo de ruídos ou perdas na comunicação. Não faziam parte de sua pesquisa os aspectos semânticos ou humano-interacionais da comunicação:

O problema fundamental de uma comunicação é aquele de reproduzir em um ponto exatamente ou aproximadamente uma mensagem selecionada em um outro ponto. Frequentemente as mensagens têm *significados*; isto é elas referem-se ou são correlacionadas de acordo com algum sistema com determinadas entidades físicas ou conceituais. *Estes aspectos semânticos de uma comunicação são irrelevantes ao problema da engenharia.* O aspecto significativo é que a mensagem real é uma selecionada de um jogo de mensagens possíveis. (SHANNON, 1948, p. 1)

Sua Teoria Matemática da Comunicação utiliza a medida logarítmica associando às concepções de entropia¹ da 2ª Lei da Termodinâmica para definição dos teoremas que garantem a transmissão da mensagem de uma fonte emissora para uma unidade receptora, com um mínimo de perdas. O modelo de comunicação utilizado por Shannon (1948) em sua teoria corresponde ao *sistema de comunicação de estados discretos*, conforme o esquema a seguir:

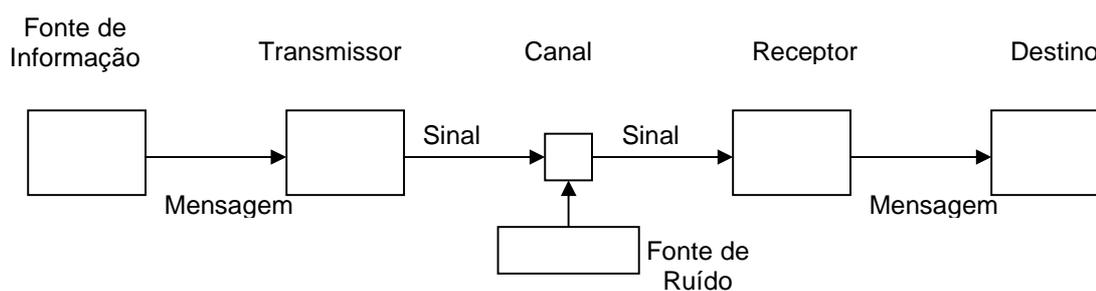


Figura 2: Diagrama esquemático do sistema clássico de comunicação (Shannon, 1948)

¹ Entropia: A entropia é a medida do grau de desorganização do sistema, isto é, da diferença que desencadeia a troca de calor. Quanto mais entropia em um sistema mais caracterizado é o seu nível de desordem de energia; no seu sentido mais amplo estabelece a condição de que os processos se realizam em uma certa direção e não na direção oposta (irreversibilidade): " Quando um sistema contendo uma grande quantidade de partículas e deixado ao seu próprio controle, ele assume um estado de máxima **entropia**, isto é, torna-se o mais desordenado possível. " <http://www.searadaciencia.ufc.br/donafifi/entropia/entropia5.htm>

Nessa mesma perspectiva, Harold Lasswell, considerado um dos principais teóricos e pesquisadores da moderna teoria de comunicação de massa (MCM), construiu o *modelo de agulha hipodérmica* na década de 30, como aplicação do paradigma de um *sistema de estados discretos de comunicação*. O modelo de Lasswell foi proposto em 1948, após estudos sobre os conteúdos da propaganda aplicados na sociedade e utilizados pelos líderes políticos da época como Hitler, Roosevelt, Stalin e Mussolini. Seu artigo intitulado “The structure and function of communication in society” inicia com a seguinte frase: “Uma forma adequada para desenvolver um ato de comunicação é responder às seguintes perguntas: *quem; diz o quê; através de que canal; com que efeito?*” (LASSWEL, apud CARLO, 2003).

A ênfase dada por Lasswell à última questão atende aos fins da propaganda, apoiada na idéia behaviorista de que a toda resposta corresponde um estímulo, sendo o esquema E – R (Estímulo – Resposta) essencial para a Teoria Hipodérmica. Assim, os meios de comunicação de Massa (MCM) enviariam estímulos que poderiam ser imediatamente respondidos pelos receptores: os canais de propaganda seriam a metáfora da grande *agulha hipodérmica* aplicada nas pessoas que, imediatamente, responderiam. O comportamento da audiência (receptor) é então controlado pelo detentor (emissor) dos meios de comunicação (canal).

A idéia desta linearidade no processo de comunicação constituída por uma *origem*, um *meio* e um ponto *final* da mensagem, pode também ter seu fundamento básico a partir dos esquemas cognitivos que relacionam conceitos e imagens, experiências e metáforas. Lakoff (2000) tem apresentado a idéia de *mente encarnada*², discutida ao longo deste trabalho, afirmando que toda linguagem humana tem um sistema de relações espaciais (em cima, embaixo,

² Embodied Mind: conceito que se opõe a dicotomia cartesiana mente-corpo, considerando a cognição humana resultado da natureza de nosso corpo, de nosso cérebro e de nossas funções diárias no mundo. A mente está encarnada no corpo e não fora dele como um ser a parte ou algo abstrato.

aqui, ali, etc.) dentro do qual estão associados conceitos básicos chamados de esquemas de imagens (*image schemas*), os quais parecem ser universais. Dentre os diversos tipos de esquemas, poderemos utilizar um que se adequa aos *sistemas de estados discretos de comunicação*: o esquema início-caminho-fim (Figura 3).

Lakoff e Nuñez (2000) afirmam que toda linguagem inclui formas de expressar a noção espacial de *origem* (com a palavra *de*), de *meio* (com as palavras *ao longo*, *através*, *por*) e de *posição final* (com a palavra *para*), constituindo-se no esquema **início-caminho-fim**, ilustrado a seguir, lembrando a física mecânica e cinemática:

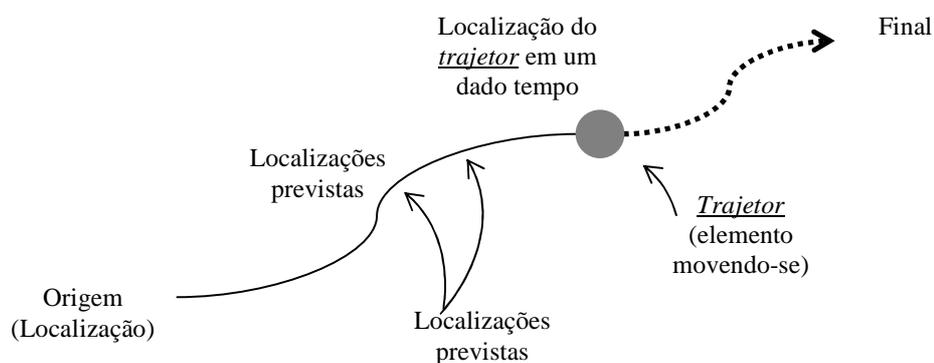


Figura 3: Esquema de imagem Início-Caminho-Fim. (LAKOFF & NUÑEZ, 2000)

Há uma lógica inerente a este esquema, constituindo-se numa perspectiva linear com que lidamos com o espaço e nosso movimento dentro dele. Esta perspectiva psicológica contribui de alguma maneira na concepção do *sistema de estados discretos de comunicação*, na qual emissor, receptor, sinal, ruído e canal configuram-se num espaço e no tempo definidos, podendo ser rigorosamente determinados e assumindo suas funções específicas. Por exemplo, enquanto o emissor envia a mensagem, o receptor assume sua posição de expectador (ouvinte/leitor) aguardando o sinal chegar com a informação. Quando o receptor recebe a mensagem e a envia de

volta, os papéis se invertem, agora assumindo o estado de emissor, enquanto o outro se comporta como receptor.

Esse enquadre conceitual facilmente aplicável no contexto tecnológico (máquinas que se *comunicam* entre si, ponto a ponto: fax, telefonia fixa e móvel, internet, redes de computadores, etc.) apresenta, no entanto, severas limitações quando empregados ao contexto das práticas comunicativas tipicamente humanas. Ao considerarmos que no processo comunicativo humano não ocorre apenas uma transferência de informação entre os parceiros (Emissor e Receptor), mas uma dinâmica complexa de interação entre os mesmos, considerados continuamente ativos, temos o *sistema de processo contínuo de comunicação* (FOGEL, 1993): os envolvidos não originam a comunicação, mas participam dela. Não há como se determinar mais exatamente quem começou a comunicação e quem é o receptor; ambos agora, se constituem em elementos ativos, que assumem dialogicamente a posição de emissão e recepção da mensagem. A própria mensagem, por sua vez, se transforma em um elemento dinâmico e mutável, não mais restrita aos limites de um código: a mensagem é vista como um componente intrínseco de algo mais amplo, a ação comunicativa, situada por sua vez em um contexto co-construído.

Tal perspectiva modifica completamente o modo de compreender o processo comunicativo, alterando significativamente o conceito falante-ouvinte e enfatizando os aspectos psicológicos e sócio-culturais. A noção espaço-temporal tem outra configuração: a posição estática do ouvinte é substituída por uma posição dinâmica de responsividade (BAKHTIN, 2003), por exemplo, e não mais existe um tempo de emissão da mensagem separado de um tempo de recepção da mesma, eles se confundem no processo interacional. Se o *sistema de estados discretos de comunicação* assenta-se em uma base epistemológica mecânico-determinista, o *sistema de processo contínuo de comunicação* encontra paralelos conceituais na física quântico-relativista. Se o primeiro

modelo de comunicação, considerado canônico, constitui-se em um sistema fechado, o modelo que lhe sucede tem as características de um sistema dinâmico aberto.

A perspectiva pela qual se compreende o universo e se discute a realidade sofreu fortes modificações a partir dos modelos adotados para se descrever o microcosmo, influenciando as discussões filosóficas e científicas. O modelo clássico do átomo com os elétrons-partículas girando em torno de um núcleo foi substituído paulatinamente pelo modelo atômico de dualidade onda-partícula do elétron a partir dos experimentos da dupla-fenda da Young e complementado pelos estudos dos fótons por Einstein, o *princípio da incerteza* de Heisenberg, a *complementaridade* de Bohr, a *interpretação estatística* de Max Born e a *equação de onda* de Schrödinger (CAPRA, 1983; BETO, 1995; GLEISER, 1998). Tais modificações alteraram o modo de analisar a realidade e como utilizarmos a linguagem para construí-la. O novo conceito proveniente dessa abordagem da Física é o de probabilidade e não mais de determinação do objeto observado; portanto o movimento de comunicação dos corpos no *infinitamente pequeno* ocorre a partir de padrões de possibilidades.

Amparados por esse novo enquadre de compreensão do universo, o *sistema de processo contínuo de comunicação* analisa sob outra configuração o falante, o ouvinte, o ambiente de trocas comunicativas, a mensagem e os procedimentos que constroem o fenômeno comunicativo humano. A esse respeito encontramos apoio na *perspectiva de relatividade* de Rommetveit (MARKOVÁ & FOPPA, 1990) ao afirmar que a identidade de um estado de coisas é obtida a partir de uma posição na qual ela é identificada, portanto relativa ao observador. Essa relação sujeito-espaco ou interação organismo-cognição e ambiente emergem conjuntamente, de modo que ambos são definidos em termos do outro, tanto o sujeito (S1) em relação ao objeto (O) quanto em relação ao outro sujeito (S2), implicando em considerações sobre a linguagem, a

intersubjetividade e o diálogo no universo de significações. Goodwin (2000), por sua vez, insere a noção de *configuração contextual* no estudo da comunicação humana, rompendo a dicotomia sujeito-ambiente, enquadrando-os numa perspectiva unificada que envolve diversos campos semióticos: instrumentos e registros culturais, os gestos e o contexto.

A comunicação é, portanto, compreendida a partir de uma dinâmica complexa envolvendo os sujeitos do ambiente em uma ação coordenada, situada e co-construída, com os recursos disponíveis (instrumentos cognitivos e culturais). Essa mútua coordenação social requer um contínuo desdobramento de ações dos indivíduos que modificam continuamente a ação dos parceiros, emergindo uma dinâmica de trocas comunicativas, co-reguladas (FOGEL, 1993). Ambos os parceiros do processo comunicativo modificam e conduzem mutuamente a ação do outro, na dualidade falante-ouvinte, não apenas pelo discurso verbal, mas também pelos aspectos não-verbais da comunicação (SCHEGLOFF, 1978; GOODWIN, 1981, 1990, 1999; MARKOVÁ & FOPPA, 1990; FOGEL, 1993; BAKHTIN, 2003).

A *perspectiva dialógica*³ da comunicação de Bakhtin assemelha-se às características do *sistema de processo contínuo de comunicação* ao afirmar que “o processo da fala, compreendida no sentido amplo como processo de atividade de linguagem tanto exterior como interior, é ininterrupto, não tem começo nem fim.” (BAKHTIN, 2004, p. 125). Este pensamento é semelhante ao questionamento-reflexivo de Fogel: “Em outras palavras, quando se examina uma comunicação com algum detalhe, é quase impossível dizer quem inicia uma comunicação, nem quem responde a quem.” (FOGEL, 1993, p. 27). Em ambos, encontramos uma perspectiva de *continuum* da comunicação.

³ Dialogismo é um termo oriundo dos estudos de Bakhtin, mas não foi criado por ele, segundo Holquist, trata-se de uma abordagem epistemológica a partir de Bakhtin. Como afirma Marková (1990): “*Dialogism is an epistemological approach to the study of mind and language as historical and cultural phenomena.*”

A *abordagem dialógica* de Bakhtin está centrada na análise do comportamento humano através do uso da linguagem (HOLQUIST,1994) no seu movimento dinâmico e interacional (diálogo), dentro de um contexto social, a partir da relação *eu-outro*. A relevância da pessoa como ator e construtor do mundo social para si mesmo e para o outro foi crucial para Bakhtin (SKINNER, VALSINER; ROLAND, 2001). A perspectiva baktiniana do diálogo envolve uma concepção de espaço-tempo próxima aos conceitos da Física Quântico-Relativista quanto trata do aspecto dual *eu-outro*: o Eu-falante movendo-se para o Outro-ouvinte, o Eu-ouvinte em relação ao Outro-falante, a dualidade Eu-Outro assumida simultaneamente (um paralelismo ao conceito da partícula-onda: onde o elétron como partícula e onde o elétron como onda?). Parece ser impossível, para quem adota o dialogismo, não aproximar-se da teoria da relatividade (HOLQUIST, 1994; ROMMETVEIT, 1990) ou não opor-se ao sistema cartesiano (MARKOVÁ; FOPPA, 1990).

Um outro aspecto fundamental para esta pesquisa é a concepção do corpo na constituição do sujeito e na construção da comunicação. Seja de uma perspectiva cognitiva psicológica ou lingüística, importa estabelecer uma concepção do corpo humano, principalmente porque estudaremos os aspectos não-verbais da conversação, os quais emergem do movimento corporal e dos estados do corpo no processo interativo. O enfoque epistemológico, para esta concepção, contrapõe-se a uma visão dicotômica mente-corpo ou mente-mundo, ou seja, afasta-se de um paradigma cartesiano e aproxima-se de uma concepção spinoziana, retomada recentemente por Damásio (2000, 2003, 2004), Lakoff e Johnson (1980, 1999) e Lakoff e Nuñez (2000), com a idéia de *embodiment*, também conhecida como a tese da “mente encarnada” ou “cognição encarnada” na qual a mente só pode ser compreendida como constituída pelo corpo humano, ou como propõe Damásio (2000), defendendo a idéia de corpo como sustentáculo do *self*: “não há

mente sem corpo, não há corpo com mais de uma mente”. A idéia de mente encarnada está associada aos processos neurobiológicos e à interação com o ambiente, à linguagem e às experiências percebidas e vivenciadas em um contexto. Lakoff e Nuñez (2000), a esse respeito comenta: “As idéias humanas em grande parte estão enraizadas nas experiências sensório-motoras. Nossas idéias são formadas por nossas experiências corporais.”.

O termo *embodiment* apresenta uma ampla configuração, como enquadre epistemológico, no entanto, a perspectiva que utilizaremos aqui é aquela que considera a mente e o corpo constituídos, considerando o sistema neurobiológico humano e a sua interação com o ambiente (sistema ecológico natural e cultural). Esse recorte de perspectiva importa-nos na constituição dos processos interativos que ocorrem na comunicação a partir do *modelo de processo contínuo*, quando consideramos o corpo em sua movimentação no contexto situado e não apenas como fonte de informação, através do gestual (GOODWIN 2000, 2002, 2003; SCHEGLOFF, 1984), mas também se tornando o corpo a própria mensagem, constituindo-se num evento: o *self* em ação, o *self* como signo:

“Quando eu vejo você, eu vejo seu **corpo** inteiro, e eu vejo ele como tendo um lugar definido numa configuração completa de uma paisagem inteira. Eu vejo você ocupando uma certa posição vis-à-vis com outras pessoas e outros objetos na paisagem (você é um entre muitos outros). Além disso, você não somente tem características físicas definidas, ocupando uma posição social específica e assim por diante, mas eu também vejo você como tendo um caráter definido também.”

(HOLQUIST, 1994, p. 27) [grifo meu]

O *outro* comunica a mim mesmo, enquanto observo o seu corpo, que ocupa um lugar definido e único em nosso universo de relações, produzindo em mim impressões, dúvidas,

pensamentos, emoções diferenciadas, conforme o contexto. As considerações de Holquist (1994) partem da premissa de Bakhtin (2003): “O primeiro elemento a merecer nosso exame é a imagem externa como conjunto de todos os elementos expressivos e falantes do corpo humano.” (p. 25)

Assim, utilizaremos o *modelo de comunicação como processo contínuo* nesta pesquisa, no qual destacaremos os seguintes aspectos para o nosso enquadre epistemológico:

- O processo de co-regulação (FOGEL, 2003; GOODWIN, 1981, 1990, 1999);
- Dialogismo (BAKHTIN, 2003, 2004; ROMMETVEIT, 1990; MARKOVÁ e FOPPA, 1990; HOLQUIST, 1994; SKINNER, VALSINER e ROLAND, 2001);
- A idéia de *embodiment* (LAKOFF e JOHNSON, 1980, 1999; LAKOFF e NUÑEZ, 2000; DAMÁSIO 2000, 2003,2004)

2.1.1 Comunicação Humana Mediada por Computador

Definido o modelo de comunicação sob qual iremos investigar os processos de interação humana, estabeleceremos agora as características da **Comunicação Humana Mediada por Computadores** que, neste trabalho será referenciada pela sigla CHMC, no qual enfatizamos o aspecto interativo humano em todo o processo.

Basicamente, o termo CHMC significa a comunicação entre os seres humanos que ocorre através dos computadores conectados pela internet. Para viabilizar tal processo, é preciso estar conectado à rede mundial de computadores através de um servidor de acesso e utilizar os

dispositivos periféricos de entrada e saída do computador: teclado e monitor de vídeo (o mínimo necessário); caixas de som, microfones e câmeras de vídeo (adicionais, em crescente uso).

A comunicação se dá predominantemente via escrita, usando-se o teclado/monitor de vídeo como interface entre o usuário X e o usuário Y, ambos conectados em algum ponto da rede, mas separados fisicamente. O processo é semelhante ao estudado por Schegloff (1979) nas conversações por telefone, agora mediado por uma interface gráfica computacional, em que os interlocutores dialogam através da escrita, de uma forma assíncrona (*emails*, blogs, fóruns) ou de forma síncrona (*chats: msn, skype, secondlife*).

Dentre os vários pesquisadores que estudam as tecnologias emergentes e os modelos de comunicação nelas vigentes destacamos Marcuschi (2005) e, a partir deste autor, dois outros autores que resumem as características da CHMC: Ewa Jonsson (1998) com o artigo *Electronic Discourse (on speech and writing on the internet* e Hillary Bays (1998) com o artigo *Framing and Face in Internet Exchanges: A socio-cognitive approach*.

Ambos afirmam, ao estudar os ambientes de conversação síncrona, que o meio tecnológico permite atualizar textualidade e temporalidade, provocando mudanças no uso da linguagem: características da comunicação oral são introduzidas na escrita e outras formas novas emergem deste contexto, recentes para nossa experiência. Os participantes recriam a *presença* através das metáforas, dos *nicknames*, dos enunciados, utilizando a imaginação e o discurso escrito para representar uma realidade física na qual ocorre a interação humana face-a-face.

O uso da escrita na CHMC pode ter, segundo Jonsson (1998), um efeito significativo na nossa apresentação do *self* e na nossa percepção do *outro*. A presente pesquisa retoma esta indicação na tentativa de analisar o processo interacional nos ambientes de *chat*, observando os aspectos não-verbais da conversação. Bays (1998), por sua vez, afirma que, devido às limitações

técnicas para a expressão e marcação da co-presença físicas, os participantes reajustam seus critérios de interação para uma troca válida de falas e adaptam suas contribuições ao meio, recriando a presença física como um esquema cognitivo no qual todas as outras estratégias estão baseadas. Dessa forma, o discurso pode ocorrer na sala de bate-papo na internet e a interação humana realizar-se sob características específicas, muitas vezes aproximando-se da conversação face-a-face, considerando-se os limites que são estabelecidos neste contexto tecnológico.

2.1.2 Um tipo de comunicação síncrona na internet: o *chat*

Marcuschi (2005) apresenta 12 gêneros emergentes no contexto da tecnologia digital, dos quais 7 são de característica síncrona (tempo real): (1) *Chat* em aberto; (2) *Chat* reservado; (3) *Chat* ICQ; (4) *Chat* em salas privadas; (5) Entrevista com convidados; (6) Aula *chat* (aulas virtuais) e (7) Vídeo-conferência interativa.

Adotamos para nossa análise da CHMC, da classificação acima, o *chat em aberto*, o qual emerge de um Sistema Tecnológico da Internet de Bate-Papo (Web-chat)⁴ como um ambiente que se caracteriza pela interface gráfica através da qual se consegue identificar o outro pelo *nickname* (apelido), além do sistema oferecer vários recursos pré-configurados, como os *emoticons* (ícones de emoções), pequenos textos (sorri para, fala para, sussurra para) ou até sinais sonoros (simulando beijos, buzina, alarme, gritos) ou simplesmente permitir a escrita livre da autoria dos participantes. Na ilustração 4, a seguir, pode-se observar tais recursos nas pequenas

⁴ Sistema Tecnológico da Internet de Bate-Papo: programa de interface como o IRC, o MSN, o ICQ ou os ambientes da Web que permitem a existência da sala de bate-papo através da plataforma de um navegador (Internet Explorer, Netscape, Opera, etc.), como os *chats* da UOL, Terra, MSN, etc.

“janelas” de *fala para*, *enviar som*, *enviar imagem* e “janela” em branco para construção do texto.

Como afirma Melo (2004): “o aspecto material da interface substitui o corpo e é de mediação primordial para que as pessoas criem simbolicamente um espaço.” Uma imagem deste ambiente pode ser observada adiante, na qual observa-se uma coluna à direita com a listagem dos participantes da sala, e uma coluna mais larga à esquerda com o quadro de diálogos públicos entre os usuários da sala.

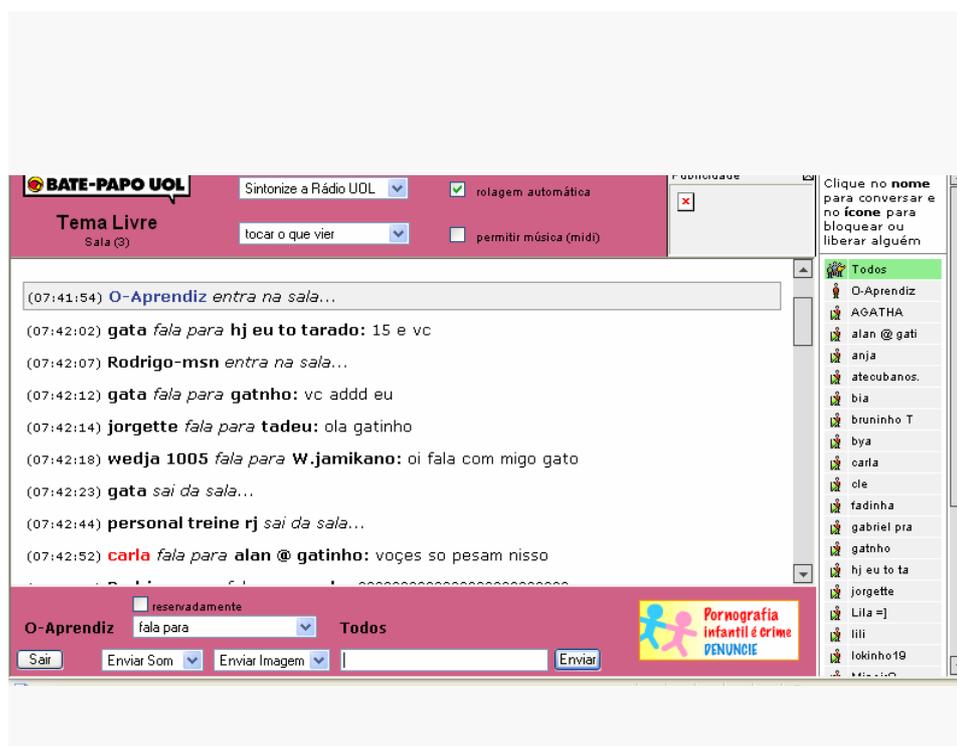


Figura 4: Imagem de ambiente de *chat* da UOL: Sala Tema Livre. Coluna à direita com os participantes da sala (*nicknames*) e coluna mais larga à esquerda com os diálogos públicos destes participantes.

Marcuschi (2005) identifica os traços básicos deste gênero discursivo, que caracterizam o discurso neste ambiente:

a) são produções escritas no formato de diálogo. Os turnos não se apresentam necessariamente numa seqüência encadeada. Veja abaixo os turnos de **Ø.F.I.C.I.A.L** e **eumesma**, intercalados por outros falantes:

(10:34:50) **Ø.F.I.C.I.A.L** *fala para eumesma:* 😊

(10:34:57) **bruno** *sai da sala...*

(10:34:59) **lilika** *fala para rafael_msn: 22*

(10:34:59) **eumesma** *fala para Ø.F.I.C.I.A.L*: tudo bem?

(10:35:01) **Flor** *fala para LOUCO POR VOCÊ*: vc disse q é representante comercial... faz representação de q?

(10:35:14) **Ø.F.I.C.I.A.L** *fala para eumesma*: TUDO E CONTIGO ?

Diálogo 1: Trocas discursivas na Sala Tema Livre-1 (UOL)

b) são produções síncronas apesar de escritas (no enquadre anterior, observe que antes do *nickname* há o registro da hora do enunciado, determinando um fluxo temporal conforme o utilizamos na interação face-a-face, estabelecendo uma noção de tempo-real);

c) as contribuições são em geral curtas, não indo além de umas poucas linhas, embora possa ocorrer a quebra do padrão “pares-adjacentes”, quando um usuário no seu turno expressa vários endereçamentos (“falar para todos”, como no caso a seguir faz com que um usuário dirija-se a todos os participantes da sala):

(08:56:05) **Menina36** *fala para Todos:* 😊

(08:56:15) **sol_q_acece_33_hh** *fala para Todos*: algum homem inteligenet a fim de tc?

(08:56:17) **HOT23** *fala para Todos*: alguma gatinha querendo teclar??

Diálogo 2: Trocas discursivas na Sala Recife-1 (UOL)

O ambiente de *chat* se caracteriza como um *locus* no espaço virtual onde é possível analisar os estados interacionais da conversação através dos enunciados escritos, constatando-se algumas similaridades lingüísticas e cognitivas de uma conversação face-a-face, principalmente pelo uso dos marcadores espaço-virtuais: os dêiticos de lugar, como *aqui, embaixo, em cima, etc.* (Melo, 2004), ou mesmo de tempo, como *ontem, amanhã, mais tarde*; os próprios emoticons (😊; 😊, etc.) representando estados emocionais e intenções durante o diálogo; os acrônimos (**vc**= você; **fds**= fim de semana, **rs**= risos, **bjs**= beijos, etc.), como uma tentativa de tornar a conversa mais rápida, semelhante ao discurso oral; e as onomatopéias, que são tentativas de reproduzir lingüisticamente sons e ruídos do corpo e do ambiente (**kkkkkkk**= gargalhada; **toc-toc**= batendo aporta; **zzzzzz**= dormindo; etc.).

2.2 A conversação nos *chats* como uma atividade dialógica e interacional

No espaço virtual, embora não exista a presença física, os usuários constroem significados a partir das ferramentas que o contexto tecnológico oferece, estabelecendo alternativas para um encontro que se aproxime do diálogo face-a-face.

Nesse sentido, a construção do espaço virtual na Internet (como as pessoas se localizam e se movimentam em ambientes de *chat*), por exemplo, foi analisado por Melo (2004), contribuindo para estudarmos nesta pesquisa a conversação como uma atividade dialógica e interacional. Ao se construir uma idéia de espaço na Internet e vivenciar nele uma experiência semelhante ao de espaço físico, incluindo a idéia de um corpo que se movimenta, que se localiza e que se representa como sendo um sujeito da interação, tem-se a idéia de *embodiment* implícita em todo o

contexto. A sala de bate-papo permite a identificação da “mente encarnada” como ocorre num ambiente natural, em que o sujeito se localiza no espaço-tempo, utilizando expressões tomando como referência seu próprio corpo: entrar, sair, aqui, ali, ontem, hoje, etc.

Percebe-se no estudo de Melo (2004) como os usuários no ambiente de *chat* atuam como se estivessem no espaço físico, utilizando dêiticos⁵ de lugar, por exemplo. Veja abaixo no enquadre, extraído da etnografia desta pesquisa, o enunciado do participante “flavinho”: alguém *aki* (...):

(02:50:04) **Amigas** *entra na sala...*
 (02:50:09) **flavinho** *fala para Todos: alguem aki eh da caxanga??*
 (02:50:10) **brian22b** *sai da sala...*

Diálogo 3: Uso de dêitico de lugar (*aki*) usado por **flavinho** na Sala Recife-1 (UOL).

O dêitico de lugar está remetendo o ouvinte ao espaço virtual, como se todos estivessem em um mesmo ambiente físico. Importa registrar, também, que as expressões lexicais pré-configuradas do sistema (“entra na sala”, “sai da sala”), embora não sejam dêiticos, têm uma função verbal de movimento, indicando ação de saída e de entrada em um ambiente comum a todos os participantes do encontro virtual.

Ao utilizarmos a linguagem neste contexto, estamos construindo metáforas de ações e de estados psicológicos, de paisagens e de momentos viabilizados pela escrita e pela construção semiótica compartilhada: “Metáfora é o significado básico pela qual o pensamento abstrato se torna possível... conceitos abstratos são tipicamente compreendidos, via metáfora, em termos de conceitos mais concretos” (LAKOFF & NUÑEZ, 2000).

⁵ Dêiticos: ou dêixis (palavra que significa “indicar”, “mostrar”) são elementos que indicam (mostram) seus referentes dentro de uma ação comunicativa. Dêiticos de lugar: aqui, lá; Dêiticos de tempo: agora, depois. (Melo, 2004)

O uso da metáfora é uma interface entre o que consideramos mundo concreto e o que denominamos por mundo abstrato, tornando-se um dispositivo cognitivo natural em nossa experiência diária, usada na linguagem/pensamento e na ação conjuntamente (LAKOFF e JOHNSON, 1980). Essa concepção, resultado da perspectiva da mente encarnada (*embodiment*), está relacionada também à orientação espacial (em cima, embaixo, fora, dentro, aqui, aí, ali) que emerge das experiências obtidas através do corpo na interação com o ambiente. Nos ambientes de *chat*, consideramos que a metaforização é utilizada constantemente, não apenas para construir o espaço virtual mas para constituir as relações e produzir sentidos, assim como o fazemos na vida fora da Internet. Levantamos a hipótese de que levamos para a atividade nos ambientes virtuais a mesma perspectiva de conceitos metafóricos que conduz nossa vida no dia-a-dia, fora da Internet, porque o espaço virtual é um aspecto ou extensão do espaço físico, ou dá-lhe continuidade, não se constituindo um mundo paralelo ou espaço à parte do que já vivemos, ou como afirma Vieta (2005, p. 30): “... nós ainda permanecemos principalmente encarnados num mundo de carne e sangue, não de bits e bytes.”

2.2.1 A representação do corpo para a construção do diálogo

Bakhtin (2003) constitui a pessoa a partir de uma perspectiva corpórea (uma mente encarnada no corpo) situada num contexto histórico-espacial, isto é, “condicionada pela singularidade e pela insubstituíbilidade do meu lugar no mundo: porque nesse momento e nesse lugar, em que sou o único a estar situado em dado conjunto de circunstâncias, todos os outros estão fora de mim.” (BAKHTIN, 2003, 21). A ênfase no aspecto do corpo para constituição do

self é fundamental na perspectiva bakhtiniana de construir a idéia de si mesmo (Eu) em relação a si próprio (Eu-Eu) e em relação ao outro (Eu-Outro):

“...é de suma importância o lugar singular que o corpo ocupa como valor em relação ao sujeito em um mundo singular concreto. Meu corpo, em seu fundamento, é um corpo interior; o corpo do outro, em seu fundamento é um corpo exterior.”

(BAKHTIN, 2003, p. 44)

Essa concepção da singularidade do corpo ocupando um único lugar no tempo e no espaço, segundo Holquist (1994) é uma aplicação da física newtoniana, que afirma não ser possível dois corpos ocuparem um mesmo lugar no espaço ao mesmo tempo. Neste sentido, o ser humano é considerando, antes de qualquer coisa, como um corpo.

No entanto, a pessoa não é apenas um corpo, como um bloco monolítico, “o ser humano não é somente um corpo, naturalmente – é um corpo consciente.” (HOLQUIST, 1994) ou, conforme o pensamento lakoffiano: “a mente não é meramente encarnada, mas encarnada a partir do sistema conceitual que extrai a maior parte pelas comodidades de nosso corpo e do ambiente em que vivemos”. (LAKOFF & JOHNSON, 1999, p. 6). Dessa forma, a consciência encarnada permite a simultaneidade de situações, embora a singularidade que lhe diz respeito de ocupar um único lugar no tempo-espaço, quando o *self* assume ser *Eu-para Mim* ao mesmo tempo em que torna-se o *Eu-para o Outro*: estar numa situação ou em outra depende do referencial que se utilize. A posição de ser o *Eu-para Mim* e de ser o *Eu-para o Outro* simultaneamente, numa perspectiva dialógica, é uma aproximação da teoria da relatividade de Einstein, na qual observador e observado se constituem como elementos ativos numa relação de simultaneidade. Assim como no modelo atômico-relativístico da onda-partícula, o estado Eu/Outro é

indeterminado, ambíguo, *existindo ambos ao mesmo tempo*, somente se destacando um em relação ao outro a depender da perspectiva que se queira observar, pois eu sou *Eu-em relação a mim*, considerando minha posição individual (eu comigo mesmo, minha ontogênese, meu DNA, meus pensamentos) e ao mesmo tempo também sou o *Eu-em relação ao outro*, considerando minha posição relacional (eu sendo o outro para a outra pessoa, o sujeito para quem o outro fala, escuta, portanto, interage).

A inclusão do corpo no estudo da linguagem e da comunicação tem aqui essa perspectiva do dialogismo e do *embodiment*, que constituem o *self* para uma melhor compreensão do sistema de comunicação como um processo dinâmico na análise do diálogo nas salas de bate-papo, inclusive. O corpo precisa ser considerado, na concepção dialógica e da mente encarnada, como constituinte imprescindível do diálogo. Apoiamo-nos em Fogel (1993, p 33), neste sentido: “Mais uma vez nós vemos que a dinâmica e as limitações do corpo são ingredientes cruciais em compreender o funcionamento da comunicação em situações diárias.”

É através do corpo, pela articulação da fala, dos gestos e dos recursos do sistema perceptivo humano, que se realizam os processos da comunicação dentro de um contexto de linguagem co-construída⁶. Além disso, a concepção do corpo constituindo o *self*, não separado dele, está relacionada a uma macroperspectiva de ação, intenção e cultura.

Essa perspectiva que inclui o corpo no processo de interação humana e dialógica é o que nos importa nessa pesquisa nos ambientes de *chat*, onde o contexto tecnológico restringe uma relação face-a-face, corpo-a-corpo, perdendo-se vários sinais que o corpo produz no fenômeno da

⁶ Não é de se estranhar que nos estudos básicos de Linguística e nas Gramáticas clássicas existam áreas de análise sobre anatomia vocal e o uso da língua, como a Fonética e a Fonologia, mas limitam-se a isso, omitindo ou desconsiderando os aspectos não-verbais da conversação, restringindo a atuação do corpo nos processos da linguagem. Isto decorre de uma perspectiva epistemológica que exclui o corpo como constituinte do *self* e como elemento ativo do processo de comunicação, relevando-o a um papel secundário.

conversação. Há uma tentativa por parte de desenvolvedores de *softwares* destes programas de bate-papo em reduzir tais perdas nos ambientes de *chat* criando recursos diversos (sons, imagens, *emoticons*, avatares, etc.) e por parte dos próprios usuários das salas de bate-papo ao criar e usar *emoticons*, *nicknames*, onomatopéias (expressões verbais que representam os sons) e anacronismos (abreviações de palavras que representam gestos e falas). Todo esse movimento constitui-se numa busca pelo “corpo perdido”, uma tentativa do *self* de buscar seu corpo para encarnar no espaço dialógico da interação, representado pela expressão verbal da escrita.

Utilizando de uma metáfora, poderemos dizer que as marcas verbais que representam os gestos na conversação equivaleriam à equação logarítmica de Shannon (1948) em sua teoria matemática da comunicação, descrevendo uma redundância⁷ nos valores representativos (uso abusivo de *emoticons*, de onomatopéias, de repetições de letras, etc.) a fim de que a perda da mensagem no processo final seja mínima.

O paralelo não é sem razão de ser, face aos exageros comuns utilizados nos *chats* pelos marcadores acima assinalados, como uma forma de o outro perceber a mínima idéia do gesto que se quer representar, apesar dos muitos possíveis erros de interpretação, como veremos.

2.2.2 Fala e gesticulação (aspectos não-verbais)

Os estudos iniciais de Sacks, Jefferson e Schegloff (1968) detiveram-se na análise da conversação por telefone (MARCUSCHI, 2003), numa perspectiva interacional.

⁷ Redundância: (forma redundante) termo utilizado por Shannon em sua Teoria Matemática da Comunicação para representar o sinal enviando por um transmissor em alto nível através de um canal com um mínimo de freqüência de erros e perdas ao ser captado pelo receptor.

Schegloff (1979)⁸ justificava seu interesse por esse meio de comunicação analisando como os parceiros de um diálogo, sem acesso visual aos gestos, expressões faciais e posicionamentos corporais do outro podiam manter uma conversação e quais os tipos de organização dessa fala. Anos depois Schegloff (1984)⁹ analisou alguns gestos, através de videografia, integrando-as à Análise da Conversação, concluindo que havia uma conexão entre os gestos e a fala, principalmente os gestos das mãos que faziam referência à fala em curso na conversação: os gestos podiam referir-se à troca de turnos entre os falantes, ao nível baixo ou alto de envolvimento entre os parceiros ou mesmo referir-se a ações numa função dêitica (apontar, afirmar, negar, etc.). Posteriormente, (SCHEGLOFF,1987) estudou o movimento vertical e horizontal da cabeça dos parceiros durante um diálogo, denominando-os de “intensificadores de expressão”. Esse olhar mais amplo sobre a conversação tornou a Análise da Conversação uma abordagem ampla para o estudo da fala e outras formas de expressá-la, incluindo *a disposição do corpo em gestos, postura, expressão facial e a ação no instante da conversação como forma de interação* (SCHEGLOFF, KOSHIK, JACOBY & OLSHER, 2002).

Encontramos, no grupo inicial de Sacks, Schegloff e Jefferson, um outro colaborador que se destaca pela análise do gesto no processo interacional da conversação, principalmente o olhar: Charles Goodwin. Seu método de pesquisa incorpora enfaticamente o corpo no enquadre de análise da conversação e não apenas fragmentos dele (olhar, movimentos da cabeça, gestos das mãos, etc.), ampliando o espectro de observação considerando os artefatos culturais e o contexto no qual ocorre a interação. A análise interacional da conversação estuda alguns aspectos da

8 A fonte de consulta é de 1979, mas Schegloff apresentou um esboço inicial do artigo na Conferência da Pragmática da Conversação, no Instituto para Estudos Avançados, Princeton, New Jersey, abril de 1974.

9 Fonte de consulta é de 1984, Ensaio para Conferência sobre Espaço, Tempo e Dêixis, organizado pelo Instituto Max Plank em Nijmegen, Junho de 1978. Neste artigo, Schegloff registra seus agradecimentos a Charles Goodwin pelos comentários e análise de dados.

interação entre falante e ouvinte na construção de um turno na fala (GOODWIN, 1981): (1) estado de mútua interação; (2) técnicas de engajamento entre os interlocutores; (3) as formas de organização do corpo dos participantes durante o fenômeno de suas falas. A respeito do olhar, ele afirma: “Então, o olhar do falante em direção a uma outra parte pode constituir um sinal que a sentença do falante está sendo endereçada para aquela parte.” (GOODWIN, op. cit., p. 30) e complementa: “O movimento do olhar dentro da conversação torna relevante certa consideração em como os participantes se arranjam dentro da conversação.” (op. cit., p. 30).

O olhar, portanto, incorpora-se à fala, como uma extensão dela, um complemento, contribuindo para a continuidade do discurso ou mudança estratégica para manter a conversação. Nesta análise, cruzamos com a perspectiva dialógica de Bakhtin, porque o ouvinte torna-se simultaneamente falante pelo olhar e expressões corporais (o *self* como um signo), rompendo a dicotomia canônica de emissor-receptor nos estudos de comunicação. A análise bakhtiniana do diálogo não restringe-se ao discurso verbal: “O enunciado em sua plenitude é formado como tal pelos elementos extralingüísticos (dialógicos), está ligado a outros enunciados. Esses elementos extralingüísticos (dialógicos) penetram o enunciado também por dentro.” (BAKHTIN, 2003, p. 313).

Goodwin (2003) afirma que a posição, as ações e orientação espacial do corpo no ambiente são cruciais em como os participantes entendem o que está acontecendo e como construir ações em conjunto. Fogel (1993) também pensa de forma semelhante, admitindo que nas conversações comuns nós não notamos ou pensamos sobre o fato de que a fala é construída dinamicamente com os movimentos do corpo.

Verificamos que os gestos (aspectos não-verbais da comunicação) constituem uma marca comum na conversação face-a-face, como uma decorrência da fala, seja pelo olhar, movimento

dos olhos e da cabeça ou pela integração de toda movimentação do corpo numa situação interacional. Assim como Goodwin (1981) procurou demonstrar em sua pesquisa que a linguagem não é um modo simples de expressão para o falante, mas constitui-se numa forma de organização social, implicando em coordenação do comportamento dos diferentes parceiros, adotaremos seu modelo de análise para verificar tal fenômeno nas salas de bate-papo analisando os marcadores verbais que representam alguns aspectos não-verbais na conversação.

2.2.3 Co-regulação e engajamento

Essencial para a efetivação de uma conversação, numa perspectiva dialógica e interacional, é a noção de co-regulação (FOGEL, 1993) ou engajamento (GOODWIN, 1981; SCHEGLOFF et al., 2002; MARCUSCHI, 2003; SANTAELLA, 2004), constituindo-se como o conjunto de ações que os parceiros do diálogo realizam em direção ao outro para manter a conversação. Co-regulação é uma forma dinâmica de alterar as ações dos participantes num diálogo, antecipando os movimentos do outro e modificando conjuntamente o curso da conversação. Diz-se que os interlocutores estão engajados quando ambos demonstram participação na atividade dialógica.

Esse processo exige a atenção dos parceiros entre si, não apenas ao que está sendo dito, mas também importa considerar como está sendo dito, de que forma e quais outros elementos influenciam (intensificam ou atenuam) o simples discurso, numa conversação face-a-face, por exemplo. Essas características do processo de comunicação humana são o que o tornam dinâmico e complexo. Os aspectos gestuais, considerados marcas não-verbais, extra-verbais ou

paralingüísticos da conversação incorporam-se ao ato da fala, contribuindo para o fenômeno do engajamento ou co-regulação.

Utilizaremos a definição de Fogel para co-regulação ou engajamento nesta pesquisa: “O conceito de co-regulação tem sido utilizado, por enquanto, para descrever o processo de negociação e emergência de acordo consensual. Os modelos de acordo consensual são chamados de frames.” (FOGEL, 1993; FOGEL & LYRA, 1997). O frame¹⁰ (enquadre) é uma delimitação acordada entre os participantes sobre o que está sendo comunicado e de que modo tratam a mensagem comunicada, focalizando o essencial. A noção de enquadramento da mensagem ou de enquadre é uma importante ferramenta cognitiva e social para tornar objetiva a comunicação, negociada entre os participantes de um diálogo em um contexto situado, delimitando o espaço de significações. Teremos assim, um frame de pergunta quando questionamos alguém sobre algo e esperamos a resposta relacionada, ou participamos de um frame de agradecimento quando parabenizamos o outro, que responde de forma cortês.

Fogel (1993) assinala alguns fatores que influenciam no processo de co-regulação ou engajamento de uma comunicação, como atenção direcionada para o outro (incluindo aparência, respiração, odores, secreções corporais, etc.), localização espacial (intimidade, distanciamento), orientação postural (levantar, sentar, estar face-a-face, estar lado-a-lado, etc.), nos quais encontramos claras relações com a perspectiva do dialogismo (BAKHTIN, 2003, 2004; HOLQUIST, 1994), com a idéia de *embodiment* (Lakoff 1980, 1999, 2000; DAMÁSIO, 2000, 2003, 2004) e com a análise interacional da conversação (SCHEGLOFF et al., 2002; GOODWIN, 1981,1990; SANTAELLA, 2004) discutidas anteriormente.

¹⁰ Frame: termo empregado por Gregory Bateson para descrever como os indivíduos preparam cada um a conhecer como suas ações serão feitas, é uma ação que gera expectativas esperadas, uma metacomunicação (Fogel, 1993). Marcuschi (2003) define como um quadro preparatório para um evento lingüístico posterior; forma um quadro cognitivo que sugere uma rede de expectativas.

A conversação, portanto, se estabelece a partir de uma relação de um para com o outro, dentro de um contexto delimitado, co-construindo direções do discurso dentro de uma negociação consensual. Essa atividade cognitiva e cultural, oriunda da mente encarnada, emerge de um contexto complexo que envolve a interação com o outro, com o ambiente e com os recursos sociais e materiais disponíveis.

No ambiente de *chat*, em que muitos aspectos relacionados a uma interação face-a-face não são percebidas devido aos limites do contexto tecnológico, o processo de co-regulação e de engajamento continua pertinente, mesmo porque, como afirma Marcuschi (2003), a interação face a face não é uma condição necessária para que haja uma conversação, como no caso das conversações telefônicas. Do mesmo modo que Sacks e seus colaboradores analisaram a conversação dos interlocutores pelo estudo dos enunciados verbais, através de gravação de áudio e vídeo, pretendemos acompanhar as interações verbais que ocorrem nos *chats*, analisando aqueles registros verbais que podem significar ou representar os sujeitos corporificados com os gestos e outras expressões do corpo durante a fala, verificando como ocorrem os *padrões* de interatividade neste contexto. Os gestos, representados por ícones ou expressões lexicais, consensualmente estabelecidas para isso nos ambientes de *chat*, auxiliam no engajamento? Essas marcas verbais constituem também um instrumento de co-regulação durante o diálogo?

Para contribuir nesta análise, observamos pertinentes os conceitos de engajamento, de co-regulação e de mútuo acordo durante as conversações, apontados por Grice (1975) em seu Princípio da Cooperação, que deve ocorrer na comunicação humana, e que pode ser observado também nas salas de bate-papo na Internet, nas marcas verbais que representam os aspectos não-verbais da conversação.

2.3 Máximas Conversacionais de Grice

Para Grice (1975), filósofo americano, a comunicação humana organiza-se pelo Princípio da Cooperação, cuja pressuposição é a de que os indivíduos que se comunicam efetivamente, precisam conjuntamente cooperar para o diálogo, construindo enunciados que obedecem a quatro máximas: Qualidade, Quantidade, Relação e Modo.

Pela primeira máxima, pressupõe-se que tudo que o interlocutor diz é verdadeiro; pela segunda, que ele só diz o necessário; pela terceira, que só diz o que é pertinente para aquela comunicação e, por fim, o faz do melhor modo possível. Seu Princípio da Cooperação pode ser resumido conforme suas próprias palavras no princípio geral: "Faça a sua contribuição conversacional como é requerida, no estágio em que ocorre, conforme os propósitos aceitos ou direção da troca de fala na qual você está engajado." Grice (1975).

2.3.1 A lógica da conversação: simetria e harmonia. Co-regulação

O texto de Grice (1975) é fundamentado numa perspectiva de Filosofia Lógica, daí o seu título "Logic and Conversation". Ele inicia seu artigo diferenciando a linguagem formal, da qual fazem parte símbolos e expressões simbólicas tais como (\wedge , \vee , $\int(x)$, \approx , $\exists(x)$, \supset), de sua contraparte ou análogos na linguagem natural (se, ou, e, todos, alguns), tratando de conversação e de relação com a inferência de significados. Sua suposição é que há uma lógica que orienta o fluxo conversacional, a partir de conhecimento e de significados compartilhados através de uma

comunicação harmônica entre os sujeitos. Então, os parceiros do diálogo sabem o que outro quer significar a partir de suas palavras originadas; há um pressuposto de que o ouvinte saberá entender tudo aquilo que o falante diz : **A** fala para **B** e **B** entende **A**. Essa perspectiva fundamentada numa lógica formal, contudo, exige uma ação mutuamente constituída pelos parceiros no diálogo, um esforço cooperativo em direção aos propósitos da conversação.

Há nessas considerações de Grice (1975) aproximações conceituais com o processo de co-regulação de Fogel (1993) ou de engajamento estudados por Goodwin (1981) e por Schegloff et al. (2002), durante a conversação. Os participantes de um diálogo necessitam estar atentos à fala do outro e realizarem uma atividade de mútua cooperação, envolvendo o que ele denominou de Máximas Conversacionais, classificadas em quatro categorias: de qualidade, de quantidade, de relação e de modo, conforme descritas abaixo (GRICE, 1975):

A categoria de **Qualidade** atende à supermáxima – “Tente fazer sua contribuição tão verdadeira quanto ela é” e às duas máximas específicas:

1. Não diga o que acredita ser falso;
2. Não diga aquilo para o qual você não tem adequada evidência.

A categoria de **Quantidade** relaciona-se com a quantidade de informação a ser providenciada e é atendida pelas seguintes máximas

1. Faça sua contribuição tão informativa quanto é requerida (para o atual propósito da troca comunicativa);
2. Não faça sua informação mais informativa do que é requerida.

Quanto à categoria de **Relação**, ela resume-se à seguinte máxima: “Seja relevante”. Ela relaciona-se ao foco de interesse da conversação.

Finalmente quanto à categoria de **Modo**, ela relaciona-se não com “O QUE” é dito mas ao “COMO” é dito, incluindo a supermáxima – “Seja pertinente” e as várias máximas como:

1. Evite obscuridade de expressão;
2. Evite ambigüidade;
3. Seja breve (evite desnecessária prolixidade);
4. Seja ordenado.

Grice (1975) afirma que existem outras máximas (estéticas, sociais ou morais), mas não se detém nelas, estudando apenas as quatro máximas, pelas quais ficou reconhecido. O propósito do Princípio da Cooperação é atender de forma máxima a efetiva troca de informações e influenciar ou direcionar as ações dos outros, baseado na pressuposição de que na esfera da transação dialógica os parceiros criam expectativas do comportamento do outro em relação a uma das quatro máximas conversacionais. Grice propõe que essa pressuposição decorre de uma questão quase-contratual no contexto social. Assemelha-se a uma harmonia de falas, numa construção simétrica: eu pergunto, você responde ; você me chama, eu atendo; eu solicito seu parecer, você concorda ou discorda. A díade discursiva falante-ouvinte teria, assim, na perspectiva griciana uma constante de simetria.

Marcuschi (2003), referindo-se aos diálogos assimétricos (em que um falante se sobrepõe ao outro, e.g., entrevista, interrogatório, aula tradicional, palestra, discurso político, etc.) e aos simétricos (em que os participantes têm supostamente os mesmos direitos à fala: conversação face-a-face), admite que, embora a simetria possa ocorrer, ela é sempre afetada pelas diferenças socioeconômicas, culturais e de poder. A própria dinâmica do diálogo é constituída de interesses comuns e também individuais perpassadas pelas características argumentativas, persuasivas do falante para o ouvinte e vice-versa. Então, a ideal simetria griciana de atender-se ao Princípio da

Cooperação, pressupondo uma harmonia no ato comunicativo, na sua base *quase-contratual* (GRICE, 1975) é constantemente quebrada, quando se observa que uma das máximas não é idealmente atendida nos diálogos comuns.

O objetivo do Princípio da Cooperação de Grice está correto, mas a forma como se pretende que ele ocorra aproxima-se de uma simetria ideal, longe de existir plenamente pelos usuários do discurso, que as transgride continuamente. Isto não invalida as proposições gricianas, que mantêm sua importância no estudo dos processos e mecanismos da comunicação, sob uma perspectiva pragmática do discurso.

2.3.2 A idéia de implicatura: intenção, inferência. Metáfora

Quando quebram-se as regras desse “jogo lógico”, desse modelo ideal de comunicação, ocorre o que Grice (1975) denomina de “implicatura conversacional” – o uso de expressões que rompem a máxima da quantidade, da qualidade, de relação ou de modo no processo dialógico, remetendo o ouvinte a uma reconstrução semântica que ultrapassa os limites da sintaxe; torna-se necessária uma nova ordem de escuta/leitura do que está sendo ouvido/lido não a partir do significado exato da palavra, mas admitindo-se que existam vários outros significados a partir do contexto no qual a palavra está sendo utilizada. Amplia-se, aqui, portanto o horizonte de percepção da conversação, não apenas restrito à fala do outro, mas envolvendo outros elementos, como afirma Grice (1975): (1) o significado convencional das palavras usadas, junto com a identidade de algumas que podem ser envolvidas; (2) o Princípio da Cooperação e suas máximas;

(3) o contexto lingüístico ou extralingüístico da sentença; (4) outros itens do *background* do conhecimento e (5) o fato (ou suposto fato) de que todos os itens acima estão disponíveis para ambos participantes que assumem isto.

Em seu artigo, Grice (1975) traz o conceito de *implicatura* como um instrumento cognitivo e lingüístico de previsibilidade do que o outro quer dizer quando diz algo; a implicatura é, assim, uma atividade de suposição, de hipótese, de imagem do significado que emerge da fala do outro, independente do que está sendo dito (muitas vezes, contrária ao que está sendo dito). É a idéia do que está implícito no discurso remetendo aos conceitos de inferências e de metáforas.

A implicatura ocorre do modo mais simples (implicatura convencional) a modos mais sofisticados, exigindo atenção contextual ao que se fala, e não apenas ao enunciado da conversação. Grice (1975) apresenta alguns exemplos, como o que se segue:

“**A** está em pé ao lado do carro parado e é abordado por **B**; a seguinte troca comunicativa toma lugar:

“**A**: Eu estou sem gasolina.

B: Existe um posto próximo à esquina.”

Poderíamos dizer que **B** infringiu a Máxima da Relevância, pela resposta, porque **B** poderia, dentro da lógica conversacional, ter respondido: “O que houve?”, “Em que posso ajudar?”, “Faltou gasolina mesmo?”, “Pode ser um problema mecânico...”, etc. Houve, porém, uma implicatura convencional, exigindo de ambos uma reconfiguração cognitiva e contextual do seguinte modo: **A** em seu enunciado não está apenas afirmando que o seu carro está sem gasolina, ele está pedindo uma ajuda a **B** diante da situação, e **B** implica sobre a direção de um posto de gasolina próximo; **B** entendeu o que **A** queria dizer, prestando-lhe ajuda desta forma.

Outro exemplo, é o de infração à Máxima de Quantidade que Grice (1975) apresenta. **B** não fornece suficiente informação para **A**:

“**A** está planejando com **B** um itinerário de férias na França. Ambos sabem que **A** deseja ver seu amigo **C**:

“**A**: Onde **C** vive?”

“**B**: Em algum lugar no Sul da França.”

Neste contexto, o enunciado de **B** implica que ele/ela não sabe corretamente a cidade que **C** vive na França.

Exemplos mais sofisticados, no estudo de Grice (1975) ocorrem quando as implicaturas se referem à ironia (“X é um bom amigo...” – significando, evidentemente, o contrário), metáforas (“Você é o creme do meu café” – significando afeição ao outro), hipérbole (“Toda jovem garota ama um marinheiro” – idéia de generalização), ambigüidades (“A manga é grande mesmo” – o vocábulo homógrafo MANGA¹¹ podendo significar fruta ou parte da roupa, a depender do contexto da expressão) e obscuridades (“O cantor está agitado...” - o enunciado pede um contexto para delimitar melhor o significado).

Neste ponto das considerações gricianas, encontramos elos de ligação, embora muito distintos, com os esquemas de imagens e o uso das metáforas de Lakoff (1980). Este afirma vivermos utilizando constantemente metáforas conceituais, as quais emergem de nossas experiências corpóreas transportadas para o campo da linguagem (“Ele fala alto”, “Ela tem um beijo quente”, “Entrei na conversa”, “Pensei alto demais”, “Você foi muito baixa na discussão de

¹¹ Palavras homônimas são aquelas que apresentam a mesma grafia e a mesma pronúncia, com sentidos diferentes. Palavras homógrafas são aquelas que possuem a mesma grafia, mas pronúncia e significados diferentes, como MANGA. Ambos os casos exigem análise do contexto para se entender os respectivos significados.

ontem...”, etc.) referindo-se ao contexto espaço-temporal das experiências sensório-perceptivas adquiridas.

Estas considerações de Grice são significativas e importantes para o desenvolvimento da presente pesquisa, quando referem-se ao contexto que pode ser lingüístico ou extralingüístico. O nosso foco de análise recai sobre os aspectos extralingüísticos que são representados por marcadores verbais (ícones ou expressões lexicais). O contexto, portanto, é aqui considerado como uma forma dinâmica de interação constituída pelos sujeitos no evento dialógico, utilizando-se dos elementos disponíveis nas salas de bate-papo para o engajamento conversacional.

Concordamos que o artigo de Grice (1975) apresenta suas limitações em muitos aspectos, cuja crítica escapa ao escopo deste trabalho, no entanto, fornece-nos instrumento de análise importante para o estudo da conversação envolvendo o processo dinâmico de co-regulação (FOGEL, 1993; GOODWIN, 1981; SCHEGLOFF, 2002) e uso das metáforas (LAKOFF & JOHNSON, 1980), no ambiente de *chat* do espaço virtual.

3. Método Proposto

Apresentamos a seguir o método proposto utilizado para a pesquisa realizada, baseando-nos em outros pesquisadores (Araújo, 2003; Leblanc, 1999) e metodologias adotadas, bem como referenciando-nos nas orientações e recomendações da metodologia qualitativa (COZBY, 2003) e da etnografia virtual (Mason, 200; Hine, 1998).

Este capítulo apresenta os conceitos básicos de Análise da Conversação, aplicados na pesquisa, bem como as características da etnografia virtual, como aspectos éticos e participação ativa. São apresentados também os referenciais teóricos de configuração contextual (Goodwin, 2000), a unidade de análise bem como as marcas verbais selecionadas, além de apresentarmos o modelo de Princípio da Cooperação de Grice, aplicados nesta pesquisa.

3.1 Análise da Conversação e Etnografia Virtual

A Análise da Conversação é uma perspectiva etnometodológica decorrente da pesquisa dos americanos Sacks, Schegloff e Jefferson (1974) sobre a estrutura da conversação por telefone, através da análise das tomadas e repartição de turnos, marcadores de início e final de uma fala, etc. Considerados por Koch (2003) como os primeiros “*conversacionalistas*”, eles investigaram os turnos de conversação como uma prática natural da interação, que exige uma reação imediata de quem ouve, tomando o turno de quem primeiro fala e assim dando continuidade ao fluxo de uma conversação, no contexto de uma atividade social ou situação específica (pergunta/resposta, encontro/despida, início/fim de conversa ao telefone, etc.).

A partir da concepção da comunicação envolvendo “...informações contextuais e semânticas mutuamente construídas ou inferidas de pressupostos cognitivos, étnicos e culturais...” (MARCUSCHI, 2003), a Análise da Conversação atualmente tenta responder às

perguntas: *Como as pessoas conseguem interagir coordenada e cooperativamente? Como conseguem resolver os conflitos e ambigüidades existentes na conversação?*

Com a emergência de novos gêneros textuais a partir da tecnologia digital, principalmente a Internet, essas pesquisas continuaram no espaço virtual¹². Vários pesquisadores em diversas áreas iniciaram, na década de 1990, investigações neste contexto, analisando as características da atividade comunicativa que emergem através do meio eletrônico, seja de forma síncrona ou assíncrona.

No Brasil destacam-se, entre outros, Marcuschi (2005) no estudo dos gêneros emergentes da tecnologia digital; Xavier (2002) com a análise do hipertexto; Paiva (2001), com a aprendizagem da segunda língua no ambiente virtual; Araújo (2003), com o *chat*; Hilgert (2000) com as marcas da fala na escrita das salas de bate-papo; Braga (1999), com o caráter híbrido da escrita na Internet. Mais especificamente, no Departamento de Psicologia Cognitiva da UFPE, têm-se desenvolvido nos últimos anos várias pesquisas na área da CMC, em dissertações e teses, como as de Melo, B. (2004), David (2004) e Martins (2004), relacionadas à Internet; as de Peres (2002, 2007), Bezerra (2004) e Leite (2004) relacionadas a softwares educativos e interativos; a de Melo, F. (2007) sobre redes sociais na internet.

Mason (2001), Hine (1998), Thomsen et al. (1998) compartilham o mesmo pensamento de Marcuschi (2005) “de que uma etnografia virtual da Internet é de grande relevância para entender os hábitos sociais e lingüísticos das novas “tribos” da imensa rede mundial, que vêm se avolumando e diversificando a cada dia.”

¹² **Virtual:** O termo é utilizado para expressar a dimensão de interação ou suporte textual da Internet. Sua conceituação tem um caráter epistemológico que não se opõe ao real, conforme Lévy(1998).

Basicamente, o trabalho do etnógrafo virtual é o de imersão em uma dimensão específica do espaço virtual (fórum de discussão, lista de discussão, chat, blog, etc.) durante um determinado período de observação, interagindo com seus informantes e construindo um detalhado quadro das formas pelas quais este meio é usado para criar e sustentar relações (HINE, 1998). MASON (2001) define a etnografia virtual como o trabalho de pesquisa que requer imersão completa do pesquisador dentro da consensual realidade vivenciada pelo grupo de pessoas que usam a comunicação mediada por computador (CMC) como o principal meio, e geralmente único, de comunicação.

Thomsen et al. (1998) sugerem que a pesquisa etnográfica virtual é caracterizada pela imersão no grupo, através do engajamento prolongado, observação participante e coleta de dados diretamente dos membros do grupo (por *email*, *chats* ou outra forma de contato), além de utilizar análise do texto ou do discurso para compor um estudo qualitativo.

Evidencia-se, portanto, que a etnografia virtual não pode restringir-se tão simplesmente a uma coleta de dados, resultantes de diálogos ocorridos nas salas de bate-papo escolhidas para a pesquisa. Isto poderia constituir tão-somente num *corpus* lingüístico de enunciados para a análise posterior do pesquisador, utilizando-se de recursos estatísticos ou instrumentos de análise de texto para descrever o comportamento de um ambiente de *chat*, por exemplo.

A pesquisa tem caráter qualitativo, caracterizado pela participação do pesquisador e sua intervenção durante o trabalho de pesquisa junto ao grupo, percebendo ao longo do tempo, como são construídos os significados e como as relações são historicamente estabelecidas. Isto permite uma leitura interpretativa melhor qualificada para os dados obtidos ao longo da pesquisa.

A Análise da Conversação, assim, torna-se uma metodologia bastante adequada na etnografia virtual por sua vocação empirista, fundamentada em situações reais, oriunda da

Etnometodologia, da Etnografia e da Sociologia (MARCUSCHI,2003). A Análise Interacional, uma decorrência da Análise Conversacional, complementa o estudo etnográfico, considerando o contexto e atenta para os aspectos gestuais da fala, os quais tornam-se o objeto de nossa investigação. Através deste método de pesquisa pode-se constituir a unidade de análise como as trocas discursivas e identificar os marcadores verbais (elementos iconográficos e lexicais) que representam os aspectos não-verbais da conversação: os gestos na dinâmica interacional do diálogo.

3.2 Modelo etnográfico

O método de pesquisa utilizado neste estudo tem base empírica de caráter etnográfico, a partir de trabalho de campo em salas de bate-papo na Internet, coletando-se dados e informações e imprimindo-se aspecto qualitativo durante a investigação e interpretação dos resultados obtidos. Optou-se pela observação naturalística, com abordagem qualitativa (COZBY, 2003). A análise dos dados ocorreu através da Análise da Conversação (MARCUSCHI, 2003) e da Análise Interacional (GOODWIN, 1981, 2000, 2002, 2003).

A aplicação etnometodológica nas comunidades virtuais exige do pesquisador a consideração dos aspectos éticos, principalmente quando se opta por observação naturalística, na observação sistemática (imersão em uma comunidade). Conforme Lofland (1995 apud COZBY, 2003), a observação naturalística pode ser denominada de trabalho de campo (*fieldwork*) ou simplesmente observação de campo.

No trabalho de campo o pesquisador realiza observações num ambiente natural particular, durante um dado período de tempo, usando diferentes técnicas de coleta de dados, após o que desenvolve uma análise qualitativa das informações obtidas: “Os dados de estudos de observação naturalística são de natureza primariamente *qualitativa*; ou seja, eles representam descrições das próprias observações em lugar de ser sumários estatísticos *quantitativos*.” (COZBY, 2003, pp. 127).

Chizotti (1991) compartilha deste mesmo pensamento, admitindo que o sujeito-observador é parte integrante do processo de conhecimento, interpretando os fenômenos e dando-lhes significações ao mesmo tempo em que o objeto-estudado está possuído de significados e relações dinâmicas com os sujeitos. Os dois autores admitem o caráter de imersão do pesquisador na comunidade estudada (campo de observação): “A observação naturalística exige que o pesquisador mergulhe na situação.” (COZBY, op cit) e “O pesquisador não se transforma em mero relator passivo: sua imersão no cotidiano, a familiaridade com os acontecimentos diários e a percepção das concepções que embasam práticas e costumes (...)” (CHIZOTTI, op. cit.) permitem uma melhor análise dos sujeitos das comunidades que constituem representações, significados e relações com as suas práticas diárias.

Seguiu-se o modelo adotado por diversos pesquisadores que estão realizando a etnografia virtual, como (MASON, 2001; HINE, 1998; THOMSEN et al., 1998; KORTTI, 1999; LEBLANC, 2005 e ARAÚJO, 2003), os quais propõem as seguintes estratégias metodológicas:

- Imersão nas comunidades virtuais (Cibercomunidades: *chats, mailing list, sites, etc.*);

- análise textual, a partir da Análise do Discurso ou Análise da Conversação (considerando que todo o comportamento, ou a maioria dele, está em sua forma textual na internet);
- engajamento prolongado, observação persistente e uso de informantes (para garantir a validade e credibilidade da pesquisa);
- identificar-se adequadamente quando for observador participante ativo, ganhando a confiança e a naturalidade do grupo;
- aprender a relacionar-se com pessoas evasivas ou mesmo hostis, além daqueles casos em que a pessoa/*nickname* com quem se fala é apenas um clone (uma mesma pessoa utilizando dois *nicknames* diferentes).

Thomsen et al. (1998) propõem uma abordagem metodológica intitulada de triangulação multi-método ou abordagem multi-método, que Mason (2001) e Araújo (2003) utilizaram, embora sem fazer referência ao mesmo princípio, também adotada aqui, constituindo-se em um planejamento etnográfico: (1º) Identificar o contexto etnográfico, considerando a comunidade virtual, o ciberespaço como uma realidade etnográfica; (2º) Estabelecer uma metodologia etnográfica (Análise da Conversação, Análise do Discurso, Análise de Gêneros, etc.), cuja unidade de análise pode ser bastante diversificada, e (3º) Criar ferramentas e instrumentos etnográficos capazes de capturar o objeto de estudo da pesquisa (criar *email*, ter um *nickname* adequado, aprender as normas do ambiente virtual, entrar na comunidade, apresentar-se com os propósitos da pesquisa, caso necessário).

A partir deste modelo, identificamos o contexto etnográfico (Salas de Bate-Papo da UOL), estabelecemos uma metodologia etnográfica (Análise da Conversação e Análise Interacional)

com a unidade de análise sendo o enunciado, assim realizado o trabalho de campo, através da imersão nas comunidades, conforme descrito adiante.

3.3 A configuração contextual

Faz-se importante, identificar o *contexto* no qual se realizou a pesquisa etnográfica, aqui compreendido numa perspectiva sócio-interacionista como um sistema interativo que envolve conhecimento compartilhado em uma situação historicamente construída. Tal concepção permite-nos compreender os limites e as características do ambiente virtual das salas de bate-papo na Internet, contribuindo para uma análise dos enunciados construídos entre os participantes. O *contexto*, portanto, é caracterizado por ser um ambiente predominantemente verbal-escrito, como todos os gêneros relacionados à Internet, em que os eventos são textuais e baseados na escrita (MARCUSCHI, 2005).

Ampliando essa noção, utilizamos o conceito de Goodwin (2000) de *configuração contextual* como um conjunto localmente relevante de campos semióticos aos quais os participantes são demonstravelmente orientados. Segundo ele, as configurações contextuais providenciam um enquadre sistemático de trabalho para investigar a visibilidade pública do corpo como um *locus* dinamicamente revelado e interativamente organizado para produção e exposição de significado e ação (GOODWIN, 2000). Na sala de bate-papo a configuração contextual é representada por vários fenômenos semióticos (expressões lexicais, ícones, imagens), seqüência organizacional dos campos semióticos (o *nickname*, o enunciado, o *emoticon*, a interface gráfica), ambiente social (representação de comunidade, sentimento de grupo) e estrutura material (o

espaço virtual). Tais campos constituem uma configuração contextual na qual emergem significados e ações entre os participantes.

As salas de bate-papo da UOL (Universo On Line¹³) são consideradas *webchats*, ou seja, ambientes de bate-papo situados em um *site*¹⁴ na Internet, podendo apresentar várias características específicas, dentre as quais optamos por uma delas para análise nesta pesquisa: a de *chat* em sala aberta (MARCUSCHI, 2005).

Seguindo o procedimento etnográfico, a comunidade virtual escolhida foi a sala de bate-papo Recife da UOL, para a condição de observador-participante ativo, sendo posteriormente substituída pela sala de bate-papo Tema Livre-1, em razão de o ambiente oferecer melhor condição para a pesquisa, encontrando-se vários registros das marcas verbais dos aspectos não-verbais da conversação.

Vejamos a interface gráfica da Sala Recife-1 (UOL) na imagem a seguir (Figura 5), possibilitando uma descrição do contexto no qual realizou-se uma das imersões para a pesquisa etnográfica virtual.

¹³ UOL: Provedor de acesso à internet no endereço eletrônico: www.uol.com.br, disponibilizando mais de três mil salas de chat, divididas por categorias, como Cidades e Regiões, Idade, Sexo, etc.

¹⁴ *Site* ou *sítio*, portal, página também conhecido como *home pages*: ambiente específico para localizar uma série de informações, operando como um suporte e caracterizando-se cada vez mais como um serviço eletrônico. (Marcuschi, 2004)

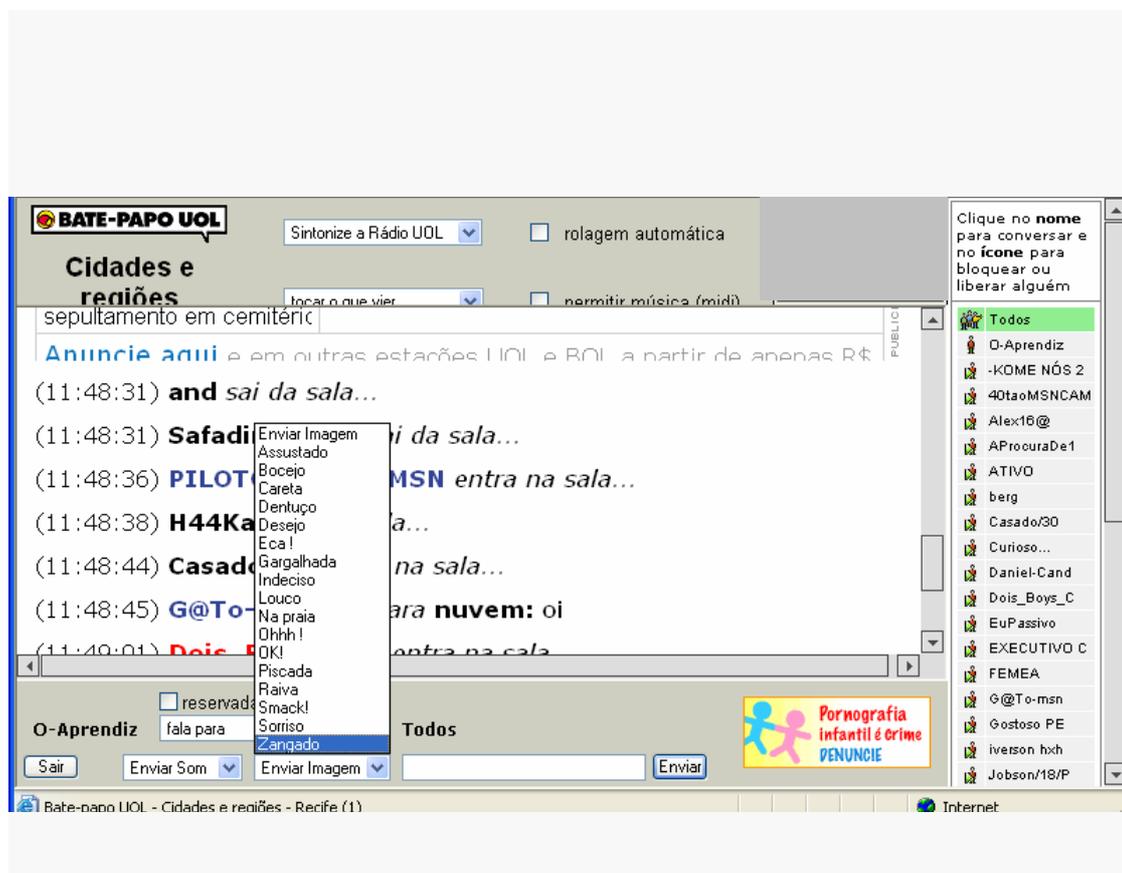


Figura 5: Imagem de ambiente de chat da Sala Recife-1 (UOL).

Na imagem da interface gráfica do *chat* da UOL (Figura 5), verificamos à direita a coluna com os *nicknames*, representando nesta configuração contextual as pessoas que estão *presentes* na sala. Podemos admitir aqui, também, que neste ambiente específico, o *nickname* constitui-se na representação do corpo de quem fala, remetendo a uma metáfora do nome de alguém, portanto de uma pessoa. O espaço maior, ao lado da coluna dos *nicknames* é destinado às expressões comunicativas, às trocas dialógicas entre os participantes, tendo a denominação de *mainframe*. É o *locus* social das interações do *chat*.

O sistema de *chat* do UOL permite alguns recursos para usar entre os usuários, como o da janela aberta dentro do *mainframe* (ver figura 5), com as opções de enviar imagens de diversos

tipos (*emoticons* de risada, beijo, raiva, piscada, etc.), todos com referência ao corpo como um elemento semiótico no processo da comunicação. Este recurso faz parte do objeto desta pesquisa, analisado a partir do item 3.1.1. O sistema disponibiliza também algumas expressões lexicais pré-configuradas (falar para, sorrir para, gritar para, etc.), todas remetendo também a expressões corporais significativas no contexto da conversação. Além destes recursos, há também a opção de enviar diversos sons (simulando beijo, assobio, risadas, etc.). Esclarecemos que não analisaremos esses dois últimos recursos nesta pesquisa.

Antes da saída da sala de bate-papo, realizamos a cópia das conversações no formato **mht**, através dos recursos de gravação de arquivos do *Windows*. O formato **mht** permite a cópia dos diálogos com os recursos de caretas/imagens (*emoticons*), conforme registrados durante as conversações.

Através da Análise da Conversação (Marcuschi, 2003), utilizou-se os enunciados entre os participantes como unidade de análise, conforme explicitado nas seções seguintes.

Com referência aos instrumentos etnográficos aplicados para a imersão na comunidade pesquisada, foi utilizado o *nickname* O-Aprendiz, durante o período de 09/05/2006 a 27/06/2006, na Sala Tema Livre-1 do UOL, na condição de participante observador-ativo, quando requerido para dialogar, ou apenas observador-passivo, somente participando da sala mas sem interação.

3.4 Observação-participante nas salas de bate-papo na internet.

A metodologia de *observação participante*, na qual ocorre a imersão do pesquisador na comunidade, tornando-se membro da mesma, conquistando a confiança dos participantes,

realizando entrevistas em privado (por *email*, em salas de bate-papo reservadas, presencialmente, etc.) e estabelecendo uma análise qualitativa dos dados obtidos, foi adotada seguindo o modelo utilizado por Araújo (2003), respaldando-se em Schwartz & Schwartz (1969 apud ARAÚJO, 2003), os quais apresentam quatro aspectos que devem orientar tal procedimento metodológico: (1) Coleta de dados; (2) Esclarecimento do papel do pesquisador (podendo ser revelado apenas parte de sua intenção); (3) Tempo necessário à observação, e (4) Modificação do contexto, ao mesmo tempo em que o pesquisador, também, deixa-se influenciar por ele.

Quanto ao último aspecto apresentado, importa distinguir duas categorias de modificação do contexto, conforme Schwartz & Schwartz (1969 apud ARAÚJO, 2003):

- 1) Observação participante ativa – durante a qual o observador interage ativamente no grupo, participando das atividades e construindo relações de confiança e aproximação com os membros da comunidade. Neste caso, escolhemos Sala (1) de Tema Livre(UOL), com o *nickname* O-Aprendiz.
- 2) Observação participante passiva – na qual a interação entre observador e observados é mínima, sem maior envolvimento com os participantes.

Verificou-se uma média de 30 participantes durante o período de imersão na Sala-1 de Tema Livre (UOL), tendo-se uma capacidade máxima de 50 participantes *on-line*¹⁵ e considerando-se a flutuação de entradas e saídas constantes de *nicknames* no ambiente de bate-papo.

¹⁵ **On-line** : termo aqui empregado para significar os eventos, sujeitos e objetos que se encontram fora do contexto da internet. O termo substitui a expressão **virtual**, em muitos momentos neste documento, por considerarmos os eventos, sujeitos e objetos do contexto da internet (**on-line**) como sendo reais. Para maiores detalhes sobre o real, o virtual e o atual *vide* O Que é o Virtual ? (Lévy, 1998)

Abaixo a transcrição do momento de imersão do pesquisador (O-Aprendiz) e de outros participantes no ambiente de *chat*, ocorrida em 03/09/05 na Sala (1) de Recife(UOL):

<p>(03:28:44) O-Aprendiz <i>entra na sala...</i></p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>(03:29:45) O-Aprendiz <i>fala para Todos:</i> Bom dia a todos.....Estou realizando pesquisa para Mestrado na área de psicologia e linguagem. Gostaria de participar da sala, ok?!</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>(03:30:19)  SeU_MaDrUgA <i>fala para O-Aprendiz:</i> OK</p>
--

Diálogo 4: Sala Tema Livre-1 (UOL), em 09/05/2006.

No enquadre acima, observa-se que o sistema gerenciador de *chat* do UOL identifica automaticamente a ação de entrada da pessoa na sala, caracterizando o fenômeno inicial da imersão, através do seguinte protocolo:

[hora] + [*nickname*] + [“entra na sala”]... . No exemplo anterior temos:

(03:28:44) O-Aprendiz *entra na sala...*

A saída do ambiente de *chat* é igualmente identificada pelo sistema gerenciador do UOL, pelo seguinte protocolo:

[hora] + [*nickname*] + [“sai da sala”]...

Esse período da imersão (da entrada até à saída) constitui-se o tempo de pesquisa no qual ocorre a observação participante (ativa/passiva). Estabeleceu-se um enquadre temporal de 20 minutos em média para o trabalho etnográfico, em 9 imersões na Sala Tema Livre-1 da UOL.

Denominamos **imersão**¹⁶ o fenômeno de entrada na sala de bate-papo, e o fenômeno de saída chamamos **desconexão** do ambiente de *chat*. Preferimos nos restringir a estas nomenclaturas, evitando ambigüidades com referência aos termos de engajamento/desengajamento numa perspectiva dialógica da análise da conversação.

Adotamos a simbologia (⋮) para designar os enunciados interpostos dos participantes da sala, que não fizeram parte de nosso objeto de análise. Registramos nos enquadres apenas os diálogos entre os participantes que interagiam entre si.

3.5 Aspectos Éticos

Durante o trabalho de campo, enquanto observador-participante ativo, na Sala Tema Livre-1 (UOL), alguns aspectos mereceram atenção especial, tocantes inclusive a questões éticas em pesquisa científica.

A escolha de um *nickname* apropriado, que não implicasse em constrangimento para os demais ou fugisse ao escopo de trabalho de pesquisa, foi uma preocupação preliminar. Foi adotado o *nickname* **O-Aprendiz**, com a idéia de estar no grupo para aprender com os participantes, demonstrando uma posição de interação e de aproximação com o outro, no ambiente de *chat*.

Todo o *corpus* lingüístico que constitui a conversação durante os períodos de imersão nas salas de bate-papo, como um banco de dados etnográfico, sem qualquer alteração de cortes,

¹⁶ Melo, B. (2004) utilizou os termos conexão, engajamento, emergência, manutenção, imergência, desengajamento e desconexão para referir-se à formação do espaço-virtual na dinâmica interacional dos *chats*.

adulteração, etc. dos enunciados ou mesmo dos *nicknames*, estão em arquivos eletrônicos na formatação **.mht** e **.doc**. Como a sala não possui um gerente ou administrador, também chamado moderador em outros ambientes virtuais, como o Mirc¹⁷, e não há restrições para a entrada na comunidade, consideram-se as conversações ali realizadas como públicas, não se requerendo autorização dos participantes para cópia de tais registros, exceção dos participantes com os quais se realizou entrevista em reservado e através de *emails* sobre o comportamento da sala em estudo. Atentos a esses aspectos, tanto LeBlanc (2005), estudando a comunidade virtual *PenisMightier.com*, quanto Araújo (2003), estudando a Sala (1) de Fortaleza (UOL), foram mais rigorosos, obtendo autorização por escrito ou realizando encontros *off-line*.

O projeto de pesquisa foi submetido ao Conselho de Ética, sendo obtida autorização para sua realização, conforme Of. nº 069/2006-CEP/CCS, Registro do SISNEP FR-88586, CAAE-0061.0.172.000-06, Registro CEP/CCS/UFPE nº 063/06.

Observou-se que, embora o ambiente escolhido não tenha o propósito de encontros sexuais ou assuntos do gênero, predomina nos tópicos de conversações ou mesmo no uso de *nicknames* o interesse por tais discussões. Tal contexto, constituído muitas vezes de palavrões, apelos e convites a encontros sexuais, foi respeitado no registro do *corpus* lingüístico, sem qualquer censura, na perspectiva de que a investigação é de natureza científica sobre os enunciados, as marcas verbais de conversação e as formas de interação. A esse respeito, também Kortti (1999), em seu estudo nas comunidades virtuais, deparou-se com o dilema ético de utilizar o anonimato dos participantes, mudando os *nicknames* ou permanecendo com os mesmos em seus registros para publicação e análise. A opção neste trabalho foi a de transcrição tanto dos enunciados

¹⁷ Mirc – *Multi internet relay chat*: programa de *chat* na internet, não formatados para a plataforma de websites, constituindo-se de servidores, canais, salas diversas, com os protocolos de *nicknames*, emoticons, etc, possuindo características específicas.

quanto dos *nicknames*, tal qual ocorreria no momento de sua realização, sem qualquer mudança, para Análise da Conversação das marcas verbais dos aspectos não-verbais, nas salas de bate-papo na internet.

Marcuschi (2005) refere-se ao uso dos *nicknames* e ao anonimato mantido nesses ambientes, apoiando-se em Crystal (2001 apud MARCUSCHI, 2005), como elementos que contribuem para a construção da identidade e administração das faces, sendo uma característica altamente distintiva dos grupos de bate-papo síncronos. Marcuschi (2005), comentando a respeito, afirma que “Este aspecto etnográfico merece estudo específico, porque revela uma importante faceta oculta de nossa sociedade contemporânea reprimida e que agora aflora no anonimato das salas de bate-papo.”

De fato, durante a etnografia virtual, observou-se a multiplicidade de *nicknames* de apelo sexual (-*Kero DarH*, *Excitado_Msn*, *A GataMolhada*, *40TãoAtivo*, *\$\$GatoPrograma*, etc.), embora existam salas específicas para conteúdos eróticos e semelhantes. Pode-se levantar a hipótese de que outros fatores, como a delimitação geográfica para a constituição de redes sociais, segundo tais interesses, motive as pessoas a utilizar as salas da UOL, na categoria Cidades e Regiões, para encontros sexuais e conversas do gênero. Este é um dado que merece estudos posteriores, não fazendo parte do escopo desta pesquisa. Tal fato conduziu-nos a modificar inicialmente a sala de pesquisa, que foi a sala Recife-1 do UOL para a sala Tema Livre-1 do mesmo provedor, na qual encontramos maior interatividade entre os participantes, sem os apelos de conteúdo erótico.

3.6 Unidade de análise: o enunciado

Utilizando dos procedimentos metodológicos da Análise da Conversação (MARCUSCHI, 2003) e da Análise Interacional (GOODWIN, 1981), estabelecemos alguns parâmetros para o estudo das marcas verbais que representam os aspectos não-verbais da conversação.

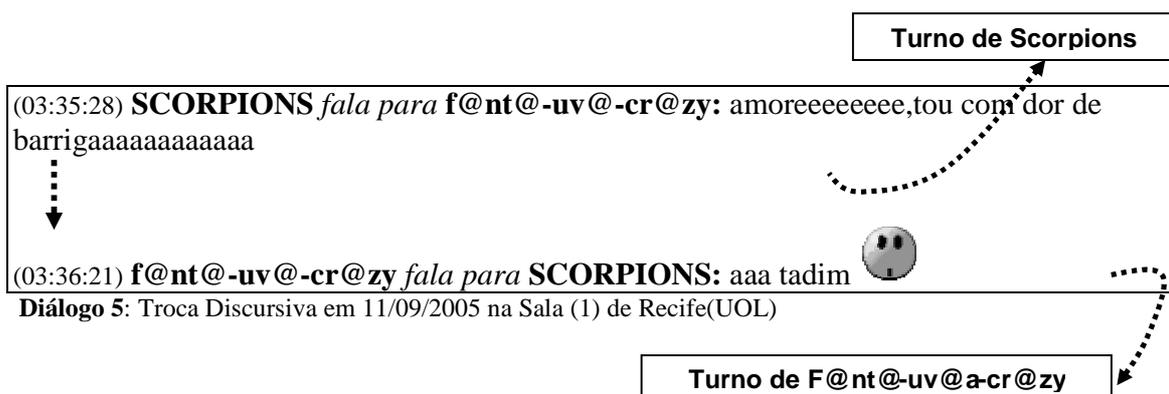
Nesta pesquisa, definimos como unidade de análise o enunciado¹⁸, considerado como o conjunto de expressões verbais entre os interlocutores, dentro de um contexto compartilhado, mas que não se limita a si mesma, porque remete a aspectos não-verbais. Neste sentido, a idéia bakhtiniana de enunciado e sua relação com a autoria é importante no escopo deste estudo:

“O homem em sua especificidade humana sempre exprime a si mesmo (fala), isto é, cria texto (ainda que potencial)”

“A atitude humana é um texto em potencial e pode ser compreendida (como atitude humana e não como ação física) unicamente no contexto dialógico da própria época.” (BAKHTIN, 2003, p 312).

O enunciado, portanto, é o elemento fundamental e característico da conversação, através do qual os participantes interagem, baseados em um conhecimento compartilhado numa dada situação, ou seja um contexto. O enunciado constitui-se, assim, de vários elementos abordados nesta pesquisa, a partir de uma perspectiva da Análise da Conversação (MARCUSCHI, 2003), conforme demonstramos a seguir, no exemplo extraído do corpus:

¹⁸ Enunciado: A definição do termo enunciado é de vasta complexidade. Goodwin (1981) discute a respeito sobre os vários aspectos necessários para definir um enunciado, como tempo (início e fim), sinais verbais e não-verbais, seqüência de turnos, etc. Bakhtin (2003) define o enunciado como um conjunto de sentidos (p. 329)



Turno: técnica e estruturalmente, é a produção de um falante enquanto ele está com a palavra, incluindo a possibilidade do silêncio, que é significativo e notado. (Marcuschi, 2003);

Turno alternado: troca de turno, entre os participantes do diálogo, constituída pela regra geral básica da conversação: *fala um de cada vez*. A tomada de turno é a prática de ter a vez de falar, enquanto o outro ouve/observa numa atitude ativa do diálogo. Veja acima o turno alternado de **Scorpions** e de **F@nt@-uv@a-cr@zy**;

Pares Conversacionais: ou pares adjacentes (SCHEGLOFF, 1974), constituem-se numa seqüência de dois turnos alternados entre os participantes, ocorrendo coordenada e cooperativamente. No exemplo acima, o par conversacional do turno **Scorpions—F@nt@-uv@a-cr@zy** não é seqüencial mas intercalado entre os participantes, já que a sala é aberta, com vários outros membros do grupo que se interpõem entre os dois interlocutores. O símbolo (↓) representa esse fenômeno de turno intercalado por outros turnos dos demais usuários da sala.

Fica evidenciado, portanto, que a unidade de análise aqui utilizada constitui-se de um elemento dinâmico e interacional, contendo em si o objeto de estudo desta pesquisa, que são as marcas representativas dos aspectos gestuais da conversação. O olhar da investigação incide sobre os enunciados, a fim de capturar em sua dinâmica interacional, as marcas verbais que representam ou se aproximam dos gestos na conversação, verificando-se o que hipotetiza

Halliday (1996 apud MARCUSCHI, 2005), quando afirma que os “*computadores encorajarão os escritores a integrarem mais e mais materiais não-verbais em sua escrita*”. Notamos que os *materiais não-verbais* aos quais se refere Halliday encontram-se encapsulados ou virtualizados na escrita, constituindo esquemas metafóricos desses *materiais não-verbais* – isto constitui-se uma hipótese nesta pesquisa a partir dos esquemas metafóricos de Lakoff e Johnson (1980).

Utilizando-se dos recursos metodológicos da Análise da Conversação, pode-se analisar o enunciado detalhando os seus elementos constitutivos (turnos, pares adjacentes), mas sempre tendo em vista a dinâmica interacional¹⁹ na qual está inserida, para identificar de uma melhor maneira como os aspectos não-verbais da conversação são representados no ambiente de *chat* na internet.

Os marcadores verbais dos aspectos gestuais da conversação são, dessa forma, os elementos que procuramos encontrar nos enunciados. Definiremos estes marcadores verbais como sinais ou unidades comunicativas (MARCUSCHI, 2003) que podem confundir-se com o próprio enunciado, mas não necessariamente, pois podem expressar um conteúdo não-verbal com a possibilidade de serem registrados de várias formas, como onomatopéias e *emoticons*, por exemplo. Dessa forma, estabelecemos para esta pesquisa, uma categorização destes marcadores em dois grandes grupos, o das Expressões Iconográficas e o das Expressões de Autoria Lexicais, delimitando o foco de nossa análise:

1. Expressões iconográficas (*Emoticons*);
2. Expressões lexicais:

2.1 Autorais : enunciados dos próprios participantes. Aqui divididos em três subcategorias:

¹⁹ 19 A expressão representa uma perspectiva epistemológica sócio-interacional, compreendendo que os enunciados são construídos mutuamente de forma sincrônica com base em pressupostos cognitivos, étnicos, culturais, entre outros. A dinâmica interacional envolve a idéia de atividade sócio-cognitiva num fluxo espaço-temporal simultâneo.

2.2.1 Abreviações: Redução das palavras por letras consonantais como “*bjs*” (beijos), “*abs*” (abraços), “*rsrsrs*” (risos);

2.2.2 Onomatopéias: Tentativa de reproduzir linguisticamente sons e ruídos do mundo natural como “*hahaha*” (gargalhada, sorriso), “*toc-toc*” (batida na porta, pedido de atenção), “*zzzzz*” (sono, dormindo), *etc.*

2.2.3 Entonações: Recurso verbal utilizado exprimir a nasalidade da voz, expressando um aspecto não-verbal importantíssimo nas trocas discursivas podendo representar grito ou sussurro, apelo veemente ou um pedido tímido: “*baum diaaaaaaaa!*” (bom dia!), “*amorrrrrrrrrrrrrrrrrrrrr*” (gritando ou sussurrando?).

Embora a sala de bate-papo da UOL ofereça outros marcadores²⁰ que podem remeter aos aspectos não-verbais da conversação, optamos por analisar as quatro marcas verbais acima categorizadas:

1. uma marca iconográfica, representada por *emoticons* que o sistema disponibiliza na sala para os usuários;
2. três marcas lexicais de autoria dos próprios participantes da sala, na forma de onomatopéias, abreviações ou alteração das palavras para representar entonações.

3.7 Protocolos de identificação das marcas verbais representativas dos aspectos não-verbais da conversação (gestos e expressões faciais)

A partir do conceito de conversação como sendo uma atividade sempre situada em alguma circunstância ou contexto, no qual os participantes estão mutuamente engajados, co-regulando o

²⁰ Melo, B. (2004) em sua tese de Doutorado em Psicologia Cognitiva (UFPE), utiliza o termo marcadores espaço-virtuais para analisar como as pessoas se localizam em ambientes de *chat*, por exemplo, indicando outras marcas.

movimento da fala e suas posições nesta atividade realizamos a análise dos enunciados, centrando-nos nos marcadores que representam os gestos.

Significa estar atento a vários aspectos do evento conversacional, não apenas circunscrito à fala (no caso desta pesquisa, aos enunciados, à escrita), mas aos elementos que remetem simbolicamente aos aspectos não-verbais (gestos e expressões faciais). Como o contexto dos *chats* tem a característica limitante da não presença física dos interlocutores, eles não vêem nem percebem o corpo do outro durante a conversação. No entanto, esta lacuna é preenchida pelo uso de marcadores verbais, co-construídos pelos interlocutores nos enunciados realizados.

Conforme apresentado na seção anterior, estabelecemos um quadro de protocolos para a análise da conversação das unidades comunicativas dos aspectos não-verbais do diálogo nas salas de bate-papo na internet (Quadro 1):

Unidades Comunicativas	Sub-categoria	Código	Exemplo	Formatação
1.Marcas Iconográficas	-----	M-ICO		<i>Emoticons</i>
2.Marcas de Autoria Lexical	2.2.1 Abreviação	MAL-A	(12:19:22) ***EDUARDA*** <i>fala para</i> O-Aprendiz : RS (RS= abreviação de riso)	Enunciado de autoria do próprio participante.
	2.2.2 Onomatopéia	MAL-O	(12:35:37) Ĩmbela fala O Aprendiz: eu no moro no pei... pei...rs (pei...pei= onomatopéia de tiro)	
	2.2.3 Entonação	MAL-E	(12:10:27)  Florzinh@26 <i>fala para</i> Todos: Oláááá.....alguem?  (oláááá = entonação)	

Quadro 1 Protocolo dos marcadores verbais representativos dos aspectos não-verbais da conversação. Na coluna de exemplos, os mesmos estão em negrito.

3.7.1 Expressões iconográficas (*Emoticons*)

Os *emoticons* constituem-se de expressões verbais iconográficas representando expressões faciais associados ao humor, daí o termo derivado do inglês *emotion-icons* (ícones de emoções). Os *emoticons* da Sala de Bate-Papo UOL representam faces diversas e algumas expressões gestuais já disponibilizadas para os usuários e não realizam movimentos, como os do webchat do provedor Terra (www.terra.com.br), mas sugerem a idéia de:

- emoções (alegria, raiva, repulsa/nojo, medo, desejo, espanto);
- intenções e ações (preguiça, cansaço, beijar, ir à praia, gargalhar, piscar olho);
- modos de ser e estar (loucura, indecisão, acordo).

Tais aspectos não-verbalizados no ambiente de *chat* são representados pelo uso dos *emoticons*, cuja finalidade é dar ênfase a expressões gestuais e corporais durante a conversação.

3.7.2 Expressões de autoria lexicais (Abreviações, Onomatopéias e Entonações)

As expressões lexicais constituem-se em enunciados verbais ortográficos e sintáticos, cujos significados são co-construídos no contexto do ambiente de *chat*, pelos usuários que utilizam da linguagem compartilhada para conversarem (expressões livres utilizadas pelos próprios participantes para comunicar aspectos não-verbais da ‘fala’ que, neste trabalho de pesquisa, estão delimitadas nas abreviações, nas onomatopéias e nas entonações).

As abreviações analisadas foram: “rs” (sorriso), “tc” (teclar) e “bjs” (beijos). As onomatopéias mais comumente encontradas foram as de sorriso, nas suas múltiplas formas: “hahaha”, “hehehe”, “hihihihi”, etc. As entonações pesquisadas foram caracterizadas pela repetição da última letra das palavras: “amorrrrrrrrrrr”, “bom diaaaaaaaa”, etc.

3.7.3 Aplicabilidade das Máximas Conversacionais de Grice nas marcas verbais dos aspectos não-verbais da conversação nos *chats*.

As Máximas Gricianas são aplicadas nos enunciados dos falantes durante uma conversação e considerando que os diálogos realizados nos *chats* são predominantemente escritos, incluindo os aspectos não-verbais que são representados por marcas verbais, objeto desta pesquisa, verificou-se a possibilidade de aplicar as Máximas de Grice (1975) aos marcadores verbais iconográficos (*emoticons*) e aos marcadores de autoria lexicais (abreviações, onomatopéias e entonações), observando se atendem também ao Princípio da Cooperação.

A partir do Princípio da Cooperação de Grice, buscou-se analisar se os marcadores verbais que representam os gestos nos *chats* atendem às máximas conversacionais gricianas. Os marcadores verbais que representam os gestos contribuem para um engajamento entre os interlocutores? De que forma influenciam na dinâmica interacional do diálogo? Poderão os *emoticons*, e as expressões lexicais de autoria dos participantes, os quais simbolizam os gestos da fala, remeterem a uma idéia de corpo na sala de bate-papo?

Utilizando a definição de implicatura como uma infração às Máximas Conversacionais Gricianas, doravante designadas MC's, elaborou-se os seguintes critérios para identificação das marcas verbais (MV's) dos aspectos não-verbais da conversação que não atenderam às Máximas de Grice, portanto gerando implicaturas de Quantidade, de Qualidade, de Relação ou de Modo:

MÁXIMA CONVERSACIONAL DE GRICE	CRITÉRIOS DE IDENTIFICAÇÃO DA IMPLICATURA
QUALIDADE	Quando gera dúvidas e/ou corresponde a uma expressão falsa em relação ao discurso/enunciado anterior do interlocutor
QUANTIDADE	Quando há uma prolixidade ou brevidade no enunciado que compromete a comunicação. Quando ocorre acréscimo de letras ou supressão delas nas palavras do enunciado.
RELAÇÃO	Quando ocorre uma quebra de assunto ou mudança brusca, completamente diferente do discurso do interlocutor
MODO	Quando ocorrem ambigüidades pelo uso de palavras ou expressões que geram vários sentidos. Quando utilizam-se expressões que não são previamente estabelecidas ou significadas.

Quadro 2 Critérios de Identificação das Implicaturas às Máximas Gricianas

Submetemos, então, para todas as MV's encontradas os critérios acima, em forma de perguntas. Obtendo uma resposta afirmativa para cada uma das MC's contabilizaram-se dados estatísticos (planilha do Excell), transportaram-se tais dados para o Software Statistic a fim de avaliação mais detalhada, construção de gráficos e inter-relações, obtendo-se uma análise qualitativa da pesquisa, conforme os referenciais adotados.

Identificadas as trocas discursivas dos usuários da sala de bate-papo, analisaram-se os enunciados dos participantes em seus turnos respectivos, nos quais encontravam-se marcas verbais referentes aos aspectos não-verbais da conversação, submetendo-se então, aos critérios

acima estabelecidos para a verificação do atendimento ou não às Máximas Conversacionais de Grice (1975).

A análise dos enunciados a partir de uma perspectiva metodológica da Análise da Conversação e da Análise Interacional, associando as máximas conversacionais de Grice ²¹, permitiu-nos capturar os gestos que são representados nos ambientes de *chat* e tentar responder as questões apresentadas anteriormente.

3.7.4 Análise dos aspectos não verbais da conversação

Após estabelecida a metodologia, com a unidade de análise e a delimitação do objeto de pesquisa, realizamos o estudo da seguinte forma:

- 1) Definimos as trocas discursivas entre os participantes (constituídas de um par adjacente ou mais);
- 2) Submetemos o enquadre à Análise da Conversação, definindo os turnos, os pares adjacentes, detectando marcas verbais que representassem os aspectos não-verbais da conversação;
- 3) Verificamos a funcionalidade e o propósito da marca verbal utilizada, conforme os protocolos estabelecidos na metodologia (qual o aspecto não-verbal que representa e quais os possíveis significados do seu uso no contexto?);

21 SAYGIN, CICEKLI (2001); JARA C. (2003); LEBLANC (1999) aplicaram as MC's no contexto da comunicação mediada por computadores.

A Marca Lexical de Autoria de Entonação: MAL-E (Formatação: escrita com repetição de última letra da palavra) desrespeitou à Máxima Griciana de Quantidade:QN (alteração do tamanho da palavra) e de Modo:MD (não se consegue com certeza identificar se há um grito ou um sussurro), embora tenha atendido às Máximas de Qualidade:QL e de Relação:RL.

Observe-se que nessa trocas discursivas analisadas, não foram encontradas Marcas Lexicais de Autoria do tipo Abreviação ou de Onomatopéia, deixando-se em branco seus respectivos espaços. Assim, na coluna das Marcas Verbais (MV's) convencionou-se o número **1** para a existência de algum tipo dessas marcas. Na coluna das Máximas Conversacionais (MC's) estabeleceu-se o protocolo de número **1** para às máximas atendidas e para as implicaturas (máximas não atendidas) o protocolo de número **0**.

Seguiu-se, dessa forma, utilizando-se a metodologia nas diversas trocas discursivas encontradas entre os usuários da Sala Tema Livre-1, submetendo-se à análise das Máximas Conversacionais Gricianas.

Para evitar repetições de termos utilizados nesta pesquisa, adotaremos as seguintes nomenclaturas deste ponto em diante:

MV – Marca Verbal

M-ICO – Marca Iconográfica

MAL-A – Marca de Autoria Lexical: Abreviação

MAL-O – Marca de Autoria Lexical: Onomatopéia

MAL-E – Marca de Autoria Lexical: Entonação

MC – Máxima Conversacional

QL – Máxima Conversacional de Qualidade

QN – Máxima Conversacional de Quantidade

RL – Máxima Conversacional de Relação

MD – Máxima Conversacional de Modo

4. ANÁLISE DE RESULTADOS

Conforme a metodologia apresentada, realizada dentro de um planejamento etnográfico virtual e aplicando-se os instrumentos de Análise da Conversação, realizou-se um estudo analítico do uso de marcadores verbais que representam os aspectos não-verbais da conversação em salas de bate-papo na internet. Submeteu-se também tais Marcas Verbais aos Princípios da Conversação, analisando-se como atendiam às Máximas Conversacionais de Qualidade, de Quantidade, de Relação e de Modo.

Estes resultados representam o trabalho de pesquisa etnográfica realizadas na sala Tema Livre-1 da UOL, no período de 09/05/2006 à 27/06/2006, com duração média de 21 minutos aproximadamente (tempo mínimo de 13 minutos e tempo máximo de 33 minutos), totalizando 3 horas e 18 minutos aproximadamente.

Analisaremos as MVs encontradas e as MCs atendidas, realizando observações a respeito do comportamento dos usuários durante as conversações.

4.1 MARCAS VERBAIS

As MVs estudadas nesta pesquisa que se referem aos aspectos não-verbais da conversação são de dois tipos: as Marcas Iconográficas e as Marcas de Autoria Lexicais. As primeiras são representadas pelos *emoticons* e as segundas são representadas pela própria expressão lexical dos participantes da sala, que classificamos em três tipos: abreviações, onomatopéias e entonações.

Portanto, analisaremos quatro MVs que remetem-nos aos aspectos não-verbais da fala nos diálogos da sala de bate-papo.

Foram encontradas as seguintes MVs dos aspectos não-verbais da conversação, totalizando 370 durante a pesquisa na sala Tema Livre-1 da UOL:

- 118 **M-ICO** (sorrisos, beijos, gesto de OK!, etc.)
- 116 **MAL-O** (sorrisos, choros, risonhar, etc.)
- 81 **MAL-E** (diversos tons da voz, atenuando ou enfatizando a fala)
- 55 **MAL-A** (rir, teclar e beijar)

4.1.1 Marcas Iconográficas: M-ICO's

As MV's disponibilizadas pela sala de bate-papo da UOL referem-se a aspectos não-verbais da face, em sua maioria expressões que representam diversas emoções como raiva, sorriso ou careta, entre outras.

Existem ainda três outros *emoticons* especificamente remetendo a outras partes do corpo: um ícone representando um gesto de mão (simbolizando o conhecido **OK!**) e mais dois ícones de boca: um representando desejo (lábio superior mordendo lábio inferior) e outro representando beijo (dois lábios unidos).

A seguir as M-ICO'S disponibilizadas na sala de bate-papo da UOL:

EMOTICONS	REPRESENTAÇÃO
	ASSUSTADO
	BOCEJO
	CARETA
	DENTUÇO
	DESEJO
	ECA
	GARGALHADA
	INDECISO
	LOUCO
	NA PRAIA
	OHHH!
	OK!
	PISCADA
	RAIVA
	SMACK!
	SORRISO
	ZANGADO

Quadro 4: *Emoticons* das Salas UOL

Observamos que alguns *emoticons* apresentam múltiplos aspectos além daqueles designados pela sala UOL, ou seja, o próprio ícone, pelo seu desenho, pode produzir multiplicidade de significados que são estabelecidos no contexto das relações estabelecidas durante a conversação. Assim, um ícone destes pode ser utilizado conforme o que designa a sala de bate-papo como também ser utilizado com um sentido completamente diferente, necessitando de expressões complementares para se fazer entendido. Um exemplo é o BOCEJO ou o ícone NA

PRAIA, os significados estabelecidos pela sala são bastante restritos face à possibilidade de interpretações que pode representar.

T1- (10:40:41) **manhosa** *fala para Todos: ????????*: 

↓

T2- (10:41:05)  **Todos: ????????** *fala para manhosa:* 

Diálogo 7: Troca Discursiva na Sala Tema Livre-1 (16/05/2006)

Ao gesto de um beijo recebido, o falante do turno T2 remete um outro gesto, cujo significado estabelecido na sala de bate-papo é NA PRAIA, deixando em aberto vários sentidos, um deles o próprio sorriso, que o falante cognitivamente irá identificar associando ao contexto do discurso que é de agradabilidade, de encontro. Nesse caso, observamos que as trocas discursivas atendem às MC's de Grice, porque não geraram perguntas, estranhamentos por parte dos falantes ao que foi dito.

Observamos ser bastante comum em todas as imersões realizadas que as trocas discursivas utilizando M-ICO's não tenham originado implicaturas às máximas gricianas, já que os próprios usuários utilizaram ou escolheram os ícones de menor ambigüidade para expressar aspectos não verbais, como os diversos exemplos que se seguem, não necessitando de qualquer complemento verbal:

T1- (10:34:31) eumesma *fala para* $\text{†}\emptyset\text{.F.I.C.I.A.L}\text{†}$: 

↓

T2- (10:34:50) $\text{†}\emptyset\text{.F.I.C.I.A.L}\text{†}$ *fala para eumesma:* 

Diálogo 8: Troca Discursiva na Sala Tema Livre-1 (09/05/2006)

T1- (10:43:22)  Todos: ??????? *fala para* manhosa: 

↓

T2- (10:43:39) **manhosa** *fala para* **Todos: ???????:** 

Diálogo 9: Troca Discursiva na Sala Tema Livre-1 (16/05/2006)

T1- (08:22:26)  (´·CaVeRiNhA™ *fala para* SEU CREYSO: 

↓

T2- (08:22:34)  **SEU CREYSO** *fala para* (´·CaVeRiNhA™: 

Diálogo 10: Troca Discursiva na Sala Tema Livre-1 (17/05/2006)

Considerando que o Princípio da Conversação de Grice (1975) determina que exista um engajamento dos falantes para que se efetive uma comunicação adequada, exigindo atenção centrada no outro, no ambiente e na fala, a predominância das M-ICO's nos padrões acima refletem o atendimento comum às MC's, ocorrendo uma espécie de espelhamento do outro, uma plena correspondência de gestos como se o jogo da previsibilidade do comportamento esperado outro-falante fosse correspondido. Neste caso, ocorre o que Goodwin (1981) define como *marcas de engajamento* durante a interação dos participantes numa conversação: através do corpo, diversos sinais identificam a direção do diálogo (se para mais próximo ou mais distante do outro), como o olhar, a posição corporal, os gestos em geral. Tais *marcas de engajamento* integram os corpos dos participantes dentro da produção de suas falas, constituindo características importantes da conversação. Quando ambos os parceiros estão engajados, assumem a co-participação do diálogo, tornam-se não apenas fisicamente presentes mas intencional e

discursivamente e tal comportamento se manifesta pelos sinais corporais que são correspondidos: olhar-olhar, sorriso-sorriso, tristeza-tristeza, etc. como em um espelhamento. A seguir reproduzo figura analisada por Goodwin (1981) durante diálogo em que participantes realizam engajamento, co-participando para a conversação, ambas direcionando o olhar e estando face-a-face:

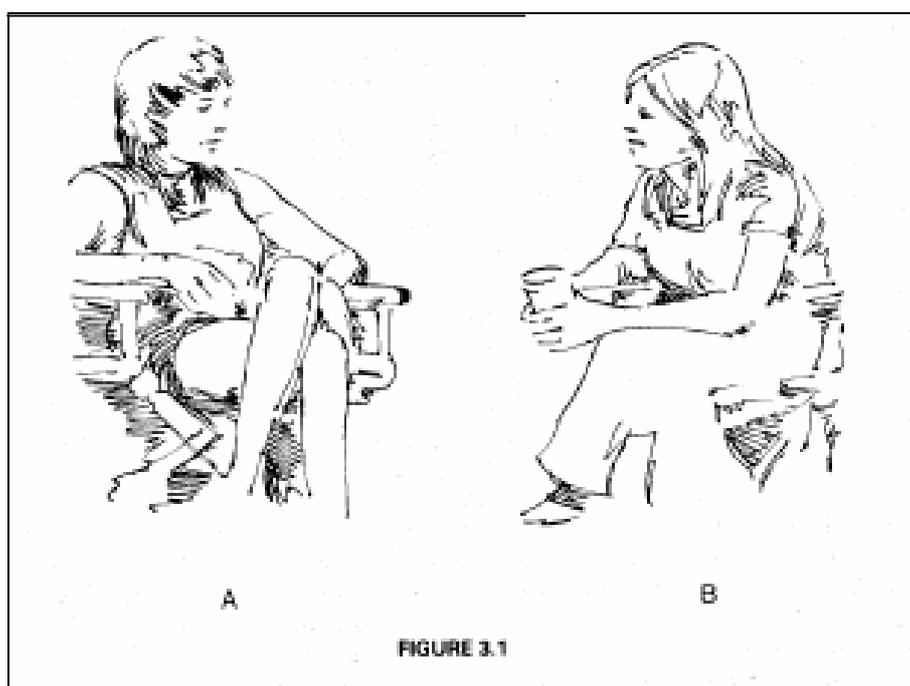


Figura 6: Exemplo de Engajamento (Goodwin: 1981/ Notes on the Organization of Engagement)

Na análise, Goodwin (1981) observa que ambas participantes do diálogo se dispõem a um engajamento, dispendo-se corporalmente uma para a outra em atenção às falas e aos gestos da fala. Enquanto a participante **A** do diálogo fala, a interlocutora **B** ouve atentamente, não desviando o olhar e direcionando sua atenção para **A**. Tal conjunto de movimentos não-verbais contribuem para a organização do engajamento, permitindo a continuidade da conversação. Na sala de bate-papo na internet, observamos que os aspectos não-verbais de entonação, de

onomatopéias de sorrisos, ou as expressões faciais representadas por *emoticons*, por exemplo, constituem elementos de organização do engajamento permitindo a continuidade do fluxo conversacional ou a sua desistência, semelhantemente ao que ocorre numa interação face-a-face.

Foram observados casos em que os usuários, além de utilizarem as M-ICO's, reforçam o seu significado com complementos verbais, e houve casos em que apenas um dos falantes utilizou as M-ICO's para representar aspectos não-verbais, sem qualquer problema de implicatura (seja respondendo ou iniciando um diálogo):

T1- (08:25:27) lanny *fala para* romeu: como posso credita em vc



T2- (08:27:27) lanny *fala para* romeu: para me fica mais com raiva



Diálogo 11: Troca Discursiva na Sala Tema Livre-1 (17/05/2006)

(04:49:40) SCORPIONS *fala para* !M4niñ-M4Ldi7o!: e aí maluco,tudo bene??



(04:49:50) !M4niñ-M4Ldi7o! *fala para* SCORPIONS:



Diálogo 12: Troca Discursiva na Sala Tema Livre-1 (20/05/2006)

O uso de *emoticons* caracteriza na sala de bate-papo, em sua maioria, a tentativa de trazer os aspectos não-verbais da comunicação para o diálogo ali realizado. O maior número de MV's encontradas como M-ICO's expressam o esforço realizado pelos usuários dos ambientes virtuais em se fazer representar corporalmente, embora o corpo físico não esteja ali. O corpo, então, faz-se representado pela linguagem ou torna-se *lexicalizado*. As faces desenhadas como ícones de emoções constituem expressões que facilmente podem ser associadas às experiências diárias vivenciadas pelas pessoas, talvez por isso mesmo, elas recorram ao uso dessas MV's nas conversações em salas de bate-papo, não apenas reforçando o que está sendo escrito mas também

co-regulando o diálogo, construindo as relações com base nas emoções que podem expressar. As considerações de Fogel (1999) sobre as emoções, o corpo e a co-regulação, construindo a conversação contribuem para essa concepção dos usos de *emojicons* nos diálogos realizados:

Desde que o indivíduo ocupa uma localização no espaço físico e psicológico, o corpo é percebido como sendo fundamental em uma orientação porque todo o movimento é de uma posição e em direção a outra, assim como direcionado para longe de si ou em direção a si mesmo. Todos os processos psicológicos, incluindo o pensamento e a narração, têm uma orientação por causa de sua fundamental incorporação(embodiment). (apud HERMANS e KEMPEN, 1993; LAKOFF e JOHNSON, 1999; YASUO, 1987).

O corpo é, então, “conduzido” para o *locus* do diálogo em salas de bate-papo através da linguagem que remetem ao senso de corpo e de corpo com inferências emocionais, os participantes então mutuamente co-regulando a conversação e construindo a dinâmica interacional do diálogo (FOGEL, 1999), seja com a expressão da mão “dizendo”: **OK!** ou mesmo pelos ícones de raiva, de alegria ou de espanto, provocando aproximações ou afastamentos no processo conversacional.

As M-ICO's, em sua maioria, não produzem implicaturas às MC's de Grice, exceção de alguns casos em que os usuários utilizam ícones de representação ambígua, necessitando de complementação para esclarecer o significado. Algumas das M-ICO's da sala de bate-papo da UOL oferecem evidentemente uma ambigüidade, pelas diversos significados que o desenho pode representar, como é o caso da M-ICO de **BOCEJO:**  e de **NA PRAIA:** , mas não chegam a gerar implicaturas, pois os falantes continuam o discurso e não questionam ou estranham a MV apresentada.

Algo inusitado ocorreu durante esta pesquisa, que foi a criação de *emoticons* pelos usuários da sala de bate-papo. Como não existem *emoticons* que representem o corpo dançando, foram encontrados em duas imersões diferentes a construção dessa MV, sendo inclusive perfeitamente identificada por outro participante da sala. Não poderemos deixar de citar mais uma vez Fogel (1999) ao referir-se à criatividade do ser humano no contexto comunicacional, co-regulando a conversação e aprendendo pela própria experiência do contexto:

“A dinâmica do co-regulação, e os deslocamentos contínuos da orientação realizam também um papel em estabelecer uma qualidade emocional particular ao sentido de um *self* original. Porque para alguém co-regular deve continuamente reajustar suas ações baseadas nas ações em contínua mudança do parceiro, os indivíduos podem experimentar seu grau relativo de criatividade como um participante em um relacionamento.(Fogel, 1993; Ganguly, 1976; Pickering, 1999; Whitehead, 1978). Porque o *self* é essencialmente criativo, a experiência da singularidade de si mesmo não é uma experiência de existir mas de tornar-se, um processo de improvisação durante a comunicação. (Bakhtin, 1981; Barclay, 1994; Boesch, 1991; Bosma, 1995; Hermans & Kempen, 1993; Jansz, 1995; Josephs, 1998; Shotter, 1981). Pensa-se que muito cedo a consciência do *self* na infância, chamada emergência do *self*, é justamente esta experiência de ser um participante original no processo criativo. (Stern, 1985).”- FOGEL, 1999.

Essa criatividade do ser humano é observada nas interações nas salas de bate-papo, não apenas quando os participantes dos diálogos alteram os significados das M-ICO's que são apresentadas, conforme seus contextos e modos de usos, como também criando novas M-ICO's, como a que apresentamos a seguir, constituindo-se uma MV de corpo dançando enquanto o participante está ouvindo/cantando uma música:

constituindo-se numa autoria de *emoticon* pela participante da sala de bate-papo, ao mesmo tempo que contribui para a idéia de que a participante estaria cantando e “dançando”:

T1- (08:41:22) ^â^njinh@.fala para Todos: \O/
 T2-(08:41:38) ^â^njinh@.fala para Todos: \\O
 T3-(08:41:39) ^â^njinh@.fala para Todos: O/
 ⋮
 ▼
 T4-(08:41:41) ^â^njinh@.fala para Todos: \O/
 T5-(08:41:42) ^â^njinh@.fala para Todos: \O
 T6-(08:41:44) ^â^njinh@.fala para Todos: O/
 ⋮
 ▼
 T7-(08:42:12) **MARJORE** fala para ^â^njinh@.: VO PEDI PRA ALGUEM TE DA
 GARDENAL VC PARECE UMA PERERECA SALTITANTE NA SALAAAAAAAAAAAA
 KKKKKKKKKKKKKKKKKKKKK

Diálogo 16: Troca Discursiva na Sala Tema Livre-1 (31/05/2006)

Outro exemplo, segue abaixo:

T1- (04:12:32) »PRISCILĂ«fala para Fox D: \O
 ⋮
 ▼
 T2-(04:12:38) Fox D fala para »PRISCILĂ«: \\O
 ⋮
 ▼
 T3-(04:12:41) Fox D fala para »PRISCILĂ«: O//
 ⋮
 ▼
 T4-(04:13:29) »PRISCILĂ«fala para Todos: O\\
 ⋮
 ▼
 T5-(04:14:09) »PRISCILĂ«fala para Todos: O\\
 ⋮
 ▼
 T6-(04:14:48) »PRISCILĂ«fala para Todos: AI MINHA COLUNA.....NOM CREDITOOOOO

Diálogo 17: Troca Discursiva na Sala Tema Livre-1 (27/06/2006)

As M-ICO's apresentadas acima correspondem a expressões de mãos e cabeça sendo movimentados de um lado para outro simulando um movimento dançante:

EMOTICONS CRIADOS POR USUÁRIO	REPRESENTAÇÃO
\O/	Cabeça e dois braços erguidos
\\O	Cabeça e dois braços erguidos para o lado esquerdo
O//	Cabeça e dois braços erguidos para o lado direito
O/	Cabeça e um braço erguido do lado direito
\O	Cabeça e um braço erguido do lado esquerdo

Quadro 5: *Emoticons* criado por usuário da sala da UOL.

A fala de **Marjore** no turno T7 (Diálogo 16) identifica o “movimento” corporal capturado a partir da M-ICO de **^â^njinh@**, referindo-se a ela: “você parece com uma perereca **saltitante**”; e na fala de **»PRISCILÁ«** (turno T6, Diálogo 17), em uma outra imersão, verificamos a relação do “movimento” corporal que ela está reproduzindo pela M-ICO de aspecto não-verbal com o enunciado: “ai **Minha coluna...**”. Essa construção criativa de M-ICO pelas participantes da sala evidencia a elaboração de novos ícones e recursos pelos próprios usuários do ambiente de *chat*, a partir dos signos lingüísticos, para constituir o movimento gestual, a idéia de corpo, permitindo que os participantes cognitivamente reconheçam esse significado. Isso só é permitido a partir do contexto co-construído (letra de música, expressões onomatopéicas de cantar e ícones imagéticos que representam o corpo), formando uma metáfora de corpo dançando, uma metalinguagem.

O uso desses ícones, sejam os já disponibilizados pela sala de bate-papo UOL ou os que emergem da tecnologia digital, como os acima apresentados, corroboram com o pensamento de mente encarnada e de realidade metafórica de Lakoff (1980), porque ele afirma que nosso ordinário sistema conceitual em termos dos quais nós pensamos e agimos é fundamentalmente de natureza metafórica. Defendemos, portanto, que as M-ICO's são construídas e utilizadas como

marcas verbais representativas ou metafóricas dos aspectos não-verbais da conversação, a partir das experiências do corpo ou que mais se aproximem em termos de idéias de movimento e expressão corporal, tornando a interação “encarnada” ou “incorporada” no sentido de que embora o corpo físico não esteja ali no local do diálogo, faz-se representar e é atuado no contexto. Percebe-se, portanto, o esforço que se realiza neste ambiente de interações dialógicas para incluir a percepção do próprio corpo e o do outro. O corpo passa, então a ser incluído no discurso, a ser lexicalizado através das marcas verbais.

Registramos um total de 118 M-ICO’s relacionadas aos aspectos não-verbais da conversação, conforme o gráfico abaixo, em uma média de 13 M-ICO’s nas 9 imersões realizadas, com uma variação entre 9 a 20 registros de uso dessas marcas verbais, sendo a MV mais utilizada.

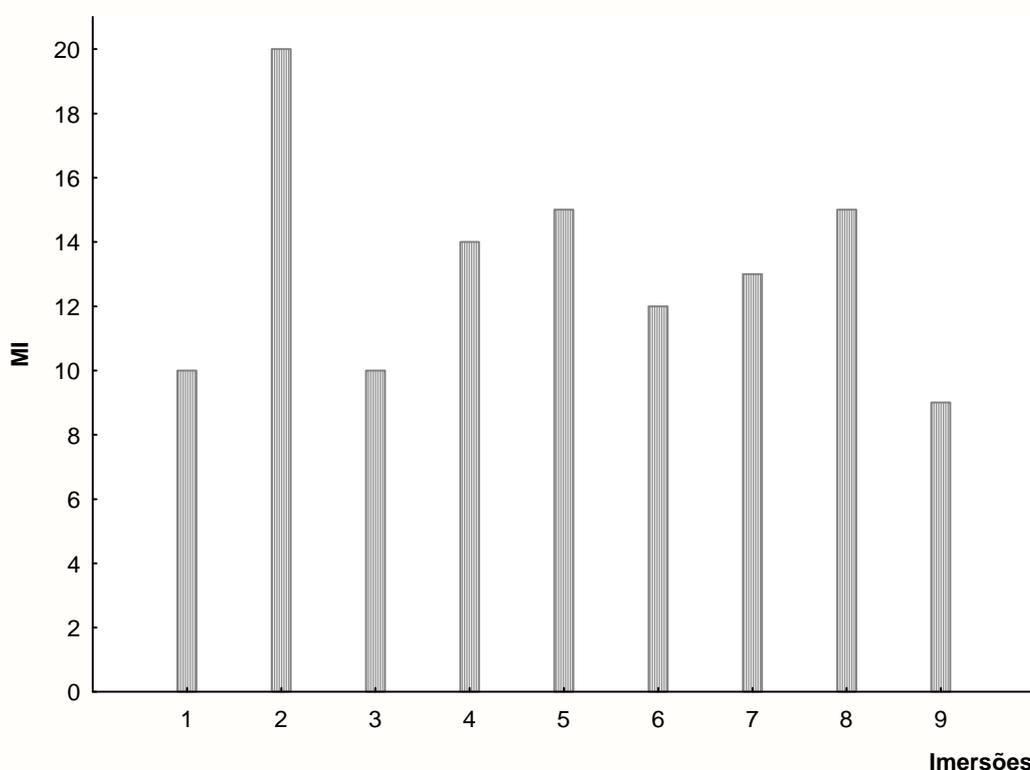


Gráfico 1: Resultado Geral do uso de Marca Verbal M-ICO (Marca Iconográfica)

Submetendo estas 118 M-ICO's às MC's, observamos que 29 delas geraram implicaturas de um total de 242 implicaturas encontradas em toda a pesquisa, ou seja, 36 % atenderam às Máximas Grícianas, considerando-se as demais MV's que também produziram um total de 1238 atendimento às MC's (veja adiante item 4.2). De fato, embora os *emoticons* apresentem certa ambigüidade quanto às referências apresentadas pela sala UOL, seu uso permite, principalmente com as M-ICO's de SORRIR, BEIJAR e de OK!, um fluxo conversacional atendendo ao Princípio da Cooperação Gríciana.

O baixo índice de implicatura (12 %) justifica porque os *emoticons* representaram nesta pesquisa o maior número de uso pelos usuários das salas de bate-papo. As M-ICO's reforçam o discurso entre os interlocutores, atenuando ou enfatizando o fluxo conversacional, demonstrando afastamento ou aproximação, interesse ou desinteresse pelo outro que, assim, pode alterar o sentido da fala conforme os interesses compartilhados dentro da co-regulação e do engajamento.

4.1.2 Marcas Lexicais De Autoria-Abreviação: MAL-A's

As marcas lingüísticas abreviadas utilizadas nos *chats* são diversas e resultam da característica de hibridismo fala-escrita que ocorrem nesse ambiente. Decorrente da tentativa de se aproximar do discurso oral, os participantes das salas de bate-papo abreviam as palavras, com isso reduzindo o tempo de envio da mensagem, já que o ambiente é predominantemente escrito, tornando as trocas discursivas mais rápidas (HILGERT, 2005; MARCUSCHI, 2005).

As abreviações utilizadas são facilmente identificadas pela redução das letras de algumas palavras, muitas das quais comumente conhecidas e facilmente encontradas. Nesta pesquisa, identificamos algumas, como as apresentadas a seguir:

ABREVIACÕES	SIGNIFICADO
VC	Você
KD	Cadê
BLZ	Beleza
FDS	Fim de Semana
MT	Muito
TB	Também
PQ	Por que/ porque
HR	Hora
HJ	Hoje
RS / RSRS	Rir
TC	Teclar
BJO /BJUS	Beijar

Quadro 6: Algumas abreviações das salas de bate-papo

Dentre as abreviações encontradas, apenas foram objeto desta investigação, as três últimas marcas verbais, as quais identificamos como Marcas de Autoria Lexical–Abreviação: (MAL-A), porque diferentemente da Marca Iconográfica (M-ICO), é uma expressão criada a partir do léxico, da linguagem vernacular, sendo resultado da criação dos participantes da sala de bate-papo, daí o seu sentido autoral. A abreviação decorre, geralmente, da retirada das vogais, permanecendo as consoantes principais ou aquelas cujo som lembra a palavra inteira (VC- KD- BLZ).

AS MAL-A's remetem a movimentos corporais ou gestuais que compõem os aspectos não-verbais da conversação:

- **RS e BJUS** – representam expressões ou movimentos da face (rir e beijar);
- **TC** – representa movimento das mãos (teclar: escrever, utilizar teclado).

Dentre as quatro MV's estudadas, observamos que a MAL-A foi a menos utilizada: apenas 55, registradas por 32 **RS** (sorrisos), 19 **TC** (ações de teclar) e 4 **BJUS** (beijos).

Vejamos alguns exemplos encontrados:

T1- (03:56:16)  **É ISSO AÍ...** *fala para* **o c o o**: **RARARARARA?**

↓

T2- (03:56:18) **o c o o**: *fala para* **É ISSO AÍ...**: **E AI DOIDERA RS**

↓

T3- (03:56:30) **o c o o**: *fala para* **É ISSO AÍ...**: **VAI UM RIVOTRIL AE? RS**

Diálogo 18: Troca Discursiva na Sala Tema Livre-1 (09/05/2006)

T1- (10:34:37) **eumesma** *fala para* **Todos: ????????**: 

↓

T2- (10:35:57)  **Todos: ????????** *fala para* **eumesma: coé layla** 

↓

T3- (10:36:08) **eumesma** *fala para* **Todos: ????????**: **ow eu te mandei um bjo**

Diálogo 19: Troca Discursiva na Sala Tema Livre-1 (16/05/2006)

T1- (10:41:37) **manhosa** *fala para* **Todos: ????????**: **eusinha manhosa rrsrsrs**

↓

T2- (10:41:46) **manhosa** *fala para* **Todos: ????????**: 

↓

T3- (10:41:50)  **Todos: ????????** *fala para* **manhosa: hehehe**

Diálogo 20: Troca Discursiva na Sala Tema Livre-1 (17/05/2006)

De modo semelhante ao que ocorreu com a M-ICO, na seção anterior, onde um falante utilizou o *emoticon*, por exemplo, de beijo ou sorriso, e o outro responde com uma outra marca

(abreviação ou onomatopéia) mas equivalente ao beijo ou ao sorriso, com a MAL-A também se verifica tal comportamento. Observamos acima no Diálogo 18 que o interlocutor em T1 utiliza uma onomatopéia de riso (**rararara**) e o interlocutor em T2 e T3 responde com uma MAL-A equivalente (**rs**). Mesmo fenômeno observa-se no Diálogo 20 nos turnos T1, T2 e T3: **manhosa** utiliza duas formas para representar o sorriso, uma delas sendo MAL-A (**rsrsrs**) e outra sendo uma M-ICO (😊), obtendo uma resposta de sorriso em forma de MAL-O (hehehe). No Diálogo 19 também verificamos esta ocorrência: **eumesma** envia um beijo para **Todos: ???????**, o qual responde com a MAL-A correspondente (**bjo**).

Essa comportamento foi comum entre todas as MV's estudadas, pois um mesmo gesto ou aspecto não-verbal, pode ser representado de diversas formas e, desse modo, os participantes da sala de bate-papo diversificam suas estratégias comunicativas, conforme seu gosto pessoal por esta ou aquela marca verbal, mas concordando ou estabelecendo uma sintonia com a mesma idéia intencionada (beijar ou sorrir, por exemplo). Então alguém usa uma M-ICO (😊) de sorriso e o outro pode responder com um sorriso através de uma MAL-O (**hahahaha**) ou MAL-A (**rsrsrs**), de modo que cognitivamente se comunicam através de um sorriso embora utilizem recursos ou marcas verbais diferentes para expressar tal gesto.

Como a própria natureza de construção da abreviação reduz a palavra, retirando-lhe letras e alterando sua forma, não o significado, assumimos para efeito desta pesquisa que a MAL-A transgredir à MC de Quantidade (QN), de modo que toda MAL-A gerou uma implicatura em QN. Quando submetemos a mesma MAL-A às demais MC's, observamos que elas eram atendidas, sem qualquer prejuízo ao fluxo conversacional. Isso deve-se, conforme exposto no início desta seção, ao senso comum já estabelecido no contexto da sala de bate-papo quanto às abreviações

utilizadas, pois o modo de uso de tais abreviações não geraram ambigüidades, seus significados permanecem, embora a alteração lexical da escrita.

Importa considerar que ao relacionarmos a MAL-A às MC's o fizemos numa perspectiva de análise de MV's e não dos enunciados em si, ou seja, submetemos a MV à MC e não o enunciado em si. Esta adaptação significa que utilizamos o Princípio da Conversação de Grice como um instrumento para analisar as interações entre os participantes, e não para realizar um estudo de natureza lingüística, embora possa ocorrer derivações para futuros estudos. Tal postura, em outros sentidos, foram tomados por outros pesquisadores como Sygin e Cicekli (2002) ao estudar a relação interação homem-computador, ou por LeBlanc (1999) ao estudar as trocas discursivas em uma comunidade virtual.

A MAL-A pode ser entendida como uma estratégia cognitiva dos participantes no contexto da sala de bate-papo para tornar o fluxo conversacional mais próximo de uma comunicação face-a-face, como ocorre na conversação oral. Embora a redução da palavra a apenas duas letras praticamente, os participantes conseguem capturar o seu significado de beijo, de abraço ou de teclar. Esse aspecto também contribui para o *embodiment interacional*, trazendo para o lócus do discurso as características vivenciadas pelo corpo quando numa comunicação face-a-face, principalmente, com referência ao fluxo temporal, já que não se perde tempo descrevendo um gesto ou escrevendo o que se vai fazer. A MAL-A é utilizado como um recurso para reduzir o tempo de escrita/leitura aproximando-se do tempo oral de fala/escuta.

O resultado de análise da MAL-A nas 9 imersões podem ser observados no gráfico 2 a seguir, no qual percebe-se, que em uma das imersões na sala Tema Livre-1 da UOL não foi registrado nenhum caso de utilização. Esse dado tornou-se único em toda a pesquisa, sendo portanto a única MV que não foi utilizada pelos participantes do *chat* durante uma dos momentos

da investigação. A variação de uso de MAL-A's observada foi de 1 a 13, ocorrendo o menor uso na 4ª imersão (19/05/2006) e o maior uso na 7ª imersão (21/06/2006), apenas gerando implicaturas praticamente nas QN's:

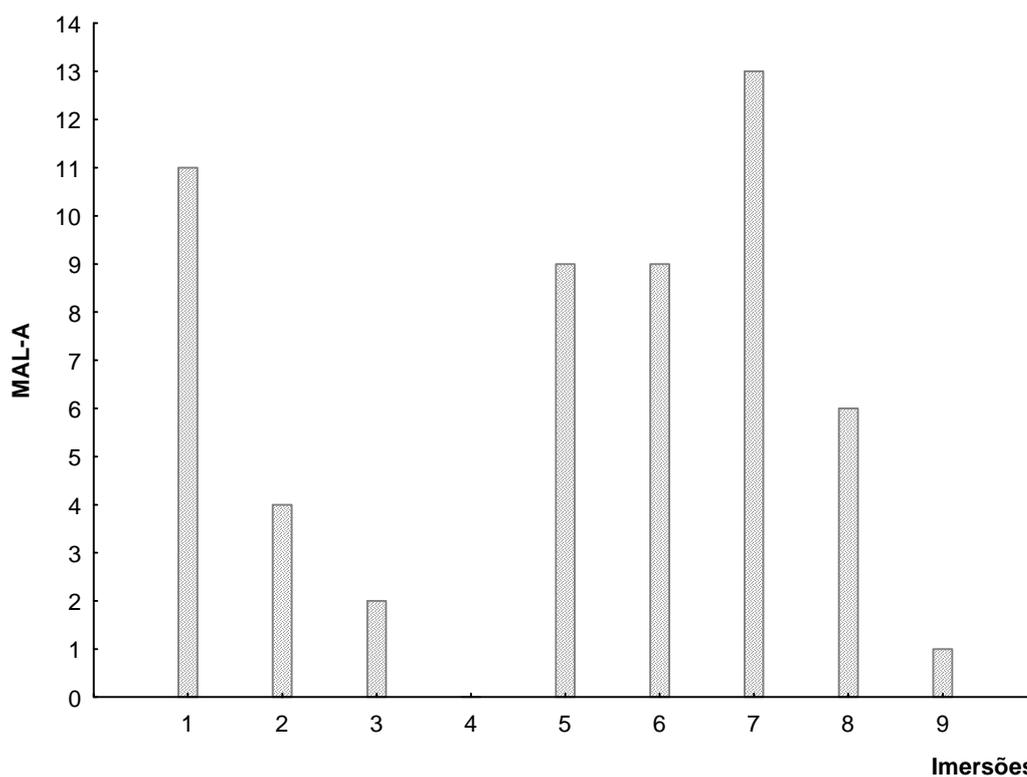


Gráfico 2: Resultado Geral do uso de Marca Verbal MAL-A (Marca de Autoria Lexical: Abreviação)

4.1.3 Marcas Lexicais De Autoria-Onomatóeia: MAL-O's

Na categoria de autoria lexical, a marca verbal tipo Onomatopéia configurou-se como um dos marcadores mais utilizados, quase igualando o número de registro das M-ICO's, totalizando 116 registros de uso pelos participantes durante as trocas discursivas analisadas nesta pesquisa.

A predominância de uso de MAL-O para os aspectos não-verbais da conversação está relacionada para as expressões de sorriso. Durante esta pesquisa, observaram-se cinco tipos de referências às onomatopéias, considerando-as marcas verbais que representam a imitação de sons da natureza, do meio-ambiente, de instrumentos ou do próprio corpo:

1. Diversos tipos de sorrisos: hahahaha, hehehehe, hauahauahaua, etc.
2. Som de beijo: smack;
3. Som de ressonar/estar dormindo: zzzzzzzzzzzzzzzzzzzzz;
4. Som de motocicleta: teco-teco;
5. Som de vinheta de jornal: tam tam tam taamm

Alguns exemplos de MAL-A's de **sorriso** são apresentadas a seguir:

T1- (08:19:17)		@fe!nh@ fala para SEU CREYSO: HEHEHHE
T2- (08:19:17)		SEU CREYSO fala para @fe!nh@: kakakakakakakakakakaka

Diálogo 21: Troca Discursiva na Sala Tema Livre-1 (17/05/2006)

T1- (04:52:02)		!M4niñ-M4Ldi7o! fala para SCORPIONS: AUHEUAHEUA EHAUEHUAHEA
T2- (04:52:03)		SCORPIONS fala para !M4niñ-M4Ldi7o!: kkkkkkkkkkkkkkk

Diálogo 22: Troca Discursiva na Sala Tema Livre-1 (20/05/2006)

T1- (04:53:44)		!M4niñ-M4Ldi7o! fala para SCORPIONS: EH PQ TO TENTANDO CONTROLAR MINHA BBIDA
⋮ ▼		

T2- (04:53:49)  **!M4niñ-M4Ldi7o!** *fala para SCORPIONS:*
AUEHUAEHUAEHUAHE
⋮
↓

T3- (04:53:55) **SCORPIONS** *fala para !M4niñ-M4Ldi7o!:* não da mole não, seja firme, kkkkkkkkkkkkkkkkkkk

Diálogo 23: Troca Discursiva na Sala Tema Livre-1 (20/05/2006)

T1- (04:57:45) **Cappuccino** *fala para ^^njinh@.:* kkkkkkkkkkkk
⋮
↓

T2- (04:57:51) ^^njinh@. *fala para Cappuccino:*
KKKKKKKKKKKKKKKKKKKKKKKKKKKKKK

Diálogo 24: Troca Discursiva na Sala Tema Livre-1 (20/05/2006)

T1- (04:58:20) **SCORPIONS** *fala para !M4niñ-M4Ldi7o!:* kkkkkkkkkkkkkkkk
⋮
↓

T2- (04:58:27)  **!M4niñ-M4Ldi7o!** *fala para SCORPIONS:* 

Diálogo 25: Troca Discursiva na Sala Tema Livre-1 (20/05/2006)

Durante a pesquisa observou-se um uso exagerado de MAL-O para sorrisos, conforme exemplos acima, entre os participantes da sala de bate-papo, inclusive com diversas formatações: hahahahaha, hehehehe, hihhi, hohohoho, hauahauhauh, kakakakaka, kkkkkkkk, rararara, entre outras. Dos cinco tipos de MAL-O's analisados, o que se refere a sorriso foi o que predominou durante a pesquisa. Os exemplos acima demonstram como foram utilizadas,

inclusive coincidindo o mesmo fenômeno ocorrido com as marcas verbais M-ICO e MAL-A: os usuários utilizam marcas verbais diferentes para expressar o mesmo aspecto não-verbal.

Nas ilustrações 27 a 31, observamos essa troca discursiva utilizando MV's diferentes para representar o mesmo aspecto não-verbal da conversação:

ILUSTRAÇÃO	MAL-A do interlocutor A	MAL-A do interlocutor B
21	hehehehehehehehe	kakakakakakaka
22	AUHEUAHEUAEHAUEHUAHEA	kkkkkkkkkkkkkkkk
23	AUEHUAEHUAEHUAHE	kkkkkkkkkkkkkkkk
24	kkkkkkkkkkkkkkkk	kkkkkkkkkkkkkkkk
25	kkkkkkkkkkkkkkkk	

Quadro 7 : Correspondência de MAL-O de sorriso

A predominância da MAL-O para **sorriso** na formatação **kkkkkkkkkkkkkkkk** foi constatada durante a pesquisa durante as 9 imersões, sendo correspondida pelas outras expressões do mesmo significado. Como observado acima, embora a marca verbal se apresente de maneira diversa, a significação permanece, sem provocar dúvidas ou ambigüidades durante a conversação, podendo-se dizer que ambos os interlocutores sorriem para outro, embora não se consiga identificar o grau de sorriso (alto ou baixo), sua natureza (alegria ou ironia) e seu modo (polido ou exagerado). Esse aspecto é um outro limitante encontrado nesta pesquisa, devido a inexistência de uma interação face-a-face, perdendo-se muitos elementos que constituem os aspectos não-verbais da conversação. Por outro lado, isto permite aproximar o olhar do pesquisador daquele do usuário, durante a investigação.

Pode-se levantar a hipótese de que o uso predominante das MAL-O's como os das M-ICO's se devem ao fato de apresentarem aproximações com os comportamentos da fala na interação face-a-face:

- Trocas de sinais corporais (gestos das mãos, do olhar, do rosto, etc.);
- Trocas de sorrisos como estratégias de co-regulação da conversação ou mesmo de polidez;
- Usos de onomatopéias que realizamos não apenas com a voz, mas também com as mãos, os dedos, os pés simulando gestos ou fenômenos.

Como as MAL-O's e as M-ICO's tornam-se recursos para representar tais comportamentos, em razão disso, possivelmente sejam os mais utilizados, em relação às MAL-A's e MAL-E's.

Especificamente com referência às MAL-O's de **sorriso**, deve-se considerar sua função importante no processo de co-regulação e co-participação na conversação, dando direcionalidade ao fluxo conversacional e tornando-se um forte elemento de engajamento. Atendendo-se ao Princípio da Cooperação, as trocas de sorrisos nas salas de bate-papo constituem maneiras de demonstrar entrosamento, aprovação e humor. Observamos que muitas delas sucedem às expressões dos interlocutores, contando alguma piada, referindo-se a alguém ou a algum comentário, sendo correspondida pelos outros interlocutores (Ilustração 29).

Fogel (1999) analisando o sorriso no processo de co-regulação descreve como tal gesto afeta o comportamento do interlocutor, transferindo ou criando uma informação durante o diálogo e provocando direcionamento de sentimentos e/ou ações para o outro interlocutor, emergindo novos frames ou enquadres sociais de discurso (agradecimento, concordância, congratulação, etc.):

Informação é como meu corpo necessita criar seu próprio sorriso fora da percepção de si mesmo. Meu sorriso é criado dos músculos e das superfícies da pele de meu próprio corpo da informação que eu adquiro ao interagir com seu corpo. Neste caso então de uma troca de sorriso, seu corpo está a uma distância e a percepção está no campo visual.(...) A informação não está “em” seu corpo, não está “em” meu corpo. A informação é o que acontece para mim enquanto eu percebo seu sorriso. Essa informação pode ser traduzida em uma ação, mas porque é encarnada e relacional, eu experimento-a como um sentimento, uma imagem ou uma compulsão. Nesta perspectiva a informação não é um conteúdo cognitivo, quantitativamente racional e detalhado: é o significado da situação como experienciada em meu corpo inteiro. (FOGEL, 1999)

As MV's que referem-se aos aspectos não-verbais da conversação remetem-nos à matriz gestual do ser humano, no qual o corpo torna-se não apenas meio de comunicação enviando sinais para a interlocução, mas também tornando-se uma fonte complexa de signos, refletindo aspectos cognitivos e culturais. Considerando que a característica das onomatopéias no discurso oral é não somente a imitação de sons diversos, pura e simplesmente, mas também serem acompanhadas de espectro gestual, então ao lexicalizar pela escrita as onomatopéias, recorreremos cognitivamente à metáfora da ação gestual correspondente: uma onomatopéia de sorriso, por exemplo, exige-nos uma imagem de gargalhada, de músculos faciais em movimento, etc. O mesmo deve ocorrer com as demais onomatopéias, como de beijo (smack), de chorar (buaaaaaaa) ou de dormir (zzzzzzzzzzzzzzzzzzzz). Estas considerações enfatizam a “inclusão do corpo” nas salas de bate-papo na forma de marcadores lingüísticos que ora investigamos e, embora pareça ser, a princípio, que as onomatopéias não se reportem ao corpo ou ao gestual, defendemos a idéia enfaticamente de que elas se complementam, exigindo sua correlação.

Abaixo outros exemplos de MAL-O's observados durante a etnografia virtual:

T1- (03:39:08) f@nt@-uv@-cr@zy *fala para* luizmsn: DIZEM Q TD LUIZ É , JA FOI OU SERA GAY RSRRSRS

↓

T2- (03:39:29) SCORPIONS *fala para* f@nt@-uv@-cr@zy:
luizaaaaaaaaa, kkkkkkkkkkkkkkkkk

 T3- (03:39:36) luizmsn *fala para* f@nt@-uv@-cr@zy: engraçadinha

↓

T4- (03:40:14) SCORPIONS *fala para* f@nt@-uv@-cr@zy: fofi o safado ta mi xingando, buáaaaaaaaaaaaaaaaaa

↓

T5- (03:40:23) f@nt@-uv@-cr@zy *fala para safado*: AIAIAI,, AE JA QR D++NE HEHEHE

Diálogo 26: Troca Discursiva na Sala Tema Livre-1 (09/05/2006)

Neste exemplo, analisamos vários fenômenos que são estudados por outros pesquisadores, como um aspecto hiperpessoal (Walther,1996; McDowell,2001) das conversações nas salas de bate-papo: a comunicação não se torna apenas interpessoal, mas amplia seus limites tornando-se **hiperpessoal**, caracterizando-se nas salas em aberto, por sua natureza eminentemente **social**, **grupal**, na qual a mensagem direcionada mesmo para um determinado *nickname* pode ser interceptada por outro usuário da sala ou ser convidado ao diálogo, participando da conversa e interagindo com os participantes.

Nos turnos T1 e T3 do Diálogo 26, observamos os turnos da fala entre f@nt@-uv@-cr@zy e



luizmsn sendo observado e interceptado por SCORPIONS que “entra” na conversa tomando o turno da fala com um sorriso (gargalhada?), através de uma MAL-O (kkkkkkkkkk). O

diálogo a dois, interpessoal, torna-se então a três numa característica da hiperpessoalidade. Na análise do *corpus* etnográfico não registramos na sala aberta qualquer diálogo ou enunciado de



luizmsn para **SCORPIONS** (possivelmente ele enviou uma mensagem em privado), mas **SCORPIONS** utiliza uma MAL-A de choro (**buáaaa**), no turno T4, expressando a metáfora gestual de descontentamento por tê-lo/tê-la xingado. No turno T5 observamos mais um registro de MAL-O de sorriso (**HEHEHE**), por parte de **f@nt@-uv@-cr@zy**.

Consideremos como metáfora da relação hiperpessoal nas salas de bate-papo a ilustração a



seguir, onde **A=** **luizmsn**; **B= f@nt@-uv@-cr@zy**; **C= SCORPIONS** e as demais letras (**D a N...**)= **demais participantes do ambiente de chat em aberto**. A seta de cor preta (**→**) representa a fala inicial do turno T1 direcionado para B, mas sendo a comunicação hiperpessoal também é indiretamente dirigida para todos os participantes da sala. Identicamente ocorre com a fala de C no turno T4 representada pela seta de cor azul (**→**) e dirigida para B (bem como para todos os demais participantes). A seta de cor vermelha (**- - - →**), hipoteticamente direcionada de A para C somente pode ser vista por C (condição de *chat* privado):

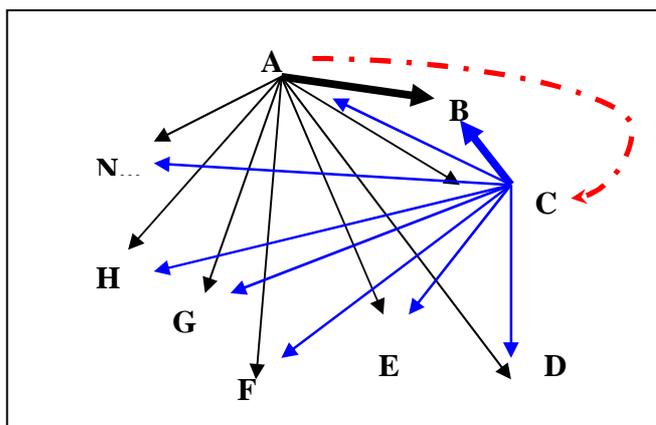


Figura 7: Comunicação hiperpessoal em *chat* aberto.

Esta outra característica apontada acima (diálogo entre os participantes em privado)²⁴ que ocorre nas salas de bate-papo, demonstrou outro ponto limitante para a análise de algumas marcas verbais, porque um dos interlocutores recebia a mensagem de uma outra pessoa em privado, mas a respondia em aberto. No caso acima, temos pistas indicativas na triangulação dialógica efetivada (A-B-C), que houve possivelmente trocas discursivas em privado de A para C, pelo enunciado de C transcrito abaixo:

T4- (03:40:14) **SCORPIONS** *fala para* f@nt@-uv@-cr@zy: fofi o safado ta mi xingando,**buáaaaaaaaaaaaaaaaa**

Diálogo 27: Enunciado na Sala Tema Livre-1 (09/05/2006)

A interação entre os participantes efetiva-se não apenas com expressões lexicais na construção do enunciado, mas também é complementada por MV's que remetem às onomatopéias de choro e de riso, tornando as trocas discursivas com características dinâmicas, simulando uma interação face-a-face e não apenas uma simples escrita de pontos de vista, de discussões dos participantes do diálogo.

Uma outra MAL-O expressando gesto corporal ou estado do corpo segue abaixo representada:

T1- (04:43:05) **kaka** *fala para* **Todos:** quem qr tc comigo???????????

T2- (04:45:03) **kaka** *fala para* **Todos:** **ZZzzZZzzZZzzZZzzZZzzZZzzZZzzZZ**

Diálogo 28: Enunciado na Sala Tema Livre-1 (20/05/2006)

²⁴ Hipotetizamos que A "falou" com C em *chat* privado, pois também poderia tê-lo feito por telefone ou presencialmente, se estivesse numa mesma sala utilizando computadores diferentes, etc.

T1- (04:08:02)	_!ᵣTëMpëŝTâDëᵣ!_	<i>fala para</i>	B.R.U.N.O_BRASIL:	OI
	BRUUUUUUUUUUU			
T2- (04:08:14)	B.R.U.N.O_BRASIL	<i>fala para</i>	_!ᵣTëMpëŝTâDëᵣ!_:	OIE
T3- (04:08:23)	B.R.U.N.O_BRASIL	<i>fala para</i>	_!ᵣTëMpëŝTâDëᵣ!_:	SMACK EM TU

Diálogo 29: Troca Discursiva na Sala Tema Livre-1 (27/06/2006)

Os Diálogos 28 e 29 apresentam onomatopéias representativas de sons do corpo: na ilustração 28 a MAL-O de estar ressonando (*ZZzzZZzzZZzzZZzz*) é utilizada como metáfora no turno de T2 que tenta teclar (dialogar) com alguém na sala mas não obtém nenhuma resposta. Face à não responsividade dos demais participantes da sala, o uso da MAL-O não tem o sentido de que **kaka** esteja dormindo, mas sim que todos na sala estariam metaforicamente dormindo, ou seja, ninguém naquele momento desejou falar com **kaka**, por isso não o respondendo, permanecendo em silêncio em relação a ele. Na ilustração 29 a MAL-O é do som do beijo que **B.R.U.N.O_BRASIL** envia para *_!ᵣTëMpëŝTâDëᵣ!_* no turno T3 em resposta à chamada de T1: "OI BRUUUUUUUUUUU".

Enfatizamos aqui o uso que se faz de marcas verbais que trazem a idéia do corpo na sala de bate-papo, decorrente, evidentemente da natureza sincrônica da escrita que se aproxima em alguns aspectos da oralidade. As pessoas enquanto escrevem desejam expressar também seus estados emocionais ou como seriam seus gestos.

Foram registradas, nesta pesquisa, 116 onomatopéias com variações entre 3 a 23 usos de MAL-O's nas 9 imersões realizadas. Como as MAL-O's escritas refletem cognitivamente os sons previamente conhecidos, não foram registradas implicaturas quanto às MC's de Qualidade, de Quantidade, de Relação ou de Modo:

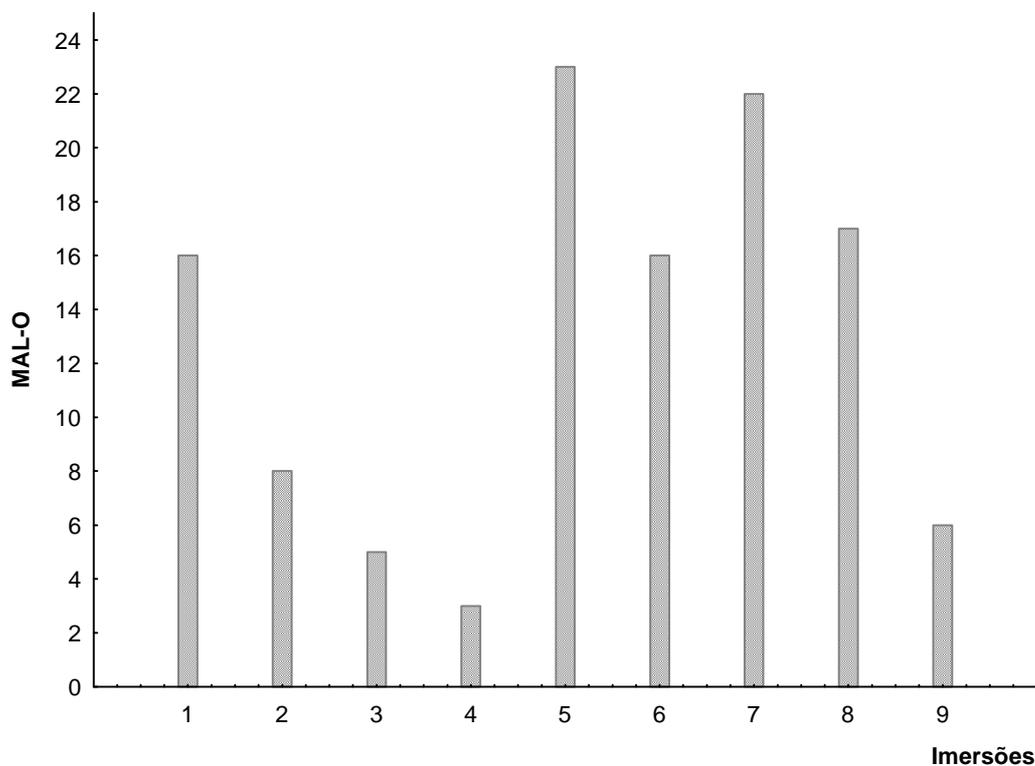


Gráfico 3: Resultado Geral do uso de Marca Verbal MAL-O (Marca de Autoria Lexical: Onomatopéia)

O Gráfico 3 representa a variação de quantidade de uso das MAL-O's registradas durante a etnografia virtual, nas 9 imersões realizadas, constituindo-se em 31,35% das MV's. Foi a segunda MV mais encontrada nas conversações durante a realização desta pesquisa, ficando bastante próxima da mi (35,89%).

A MAL-O foi a segunda marca mais utilizada, pelos participantes na sala de bate-papo, sendo também a que menos gerou implicatura. As onomatopéias de sorriso ('hahahaha', 'hehehehe', 'hihihi', 'hohohoho', etc.) por se aproximarem dos sons que produzimos quando sorrimos sugere ser um fator pelo qual tal MV tenha gerado menos implicatura ou quebras das máximas conversacionais gricianas do que os próprios *emoticons*, estes muitas vezes precisando de um complemento, de um esclarecimento para ser melhor entendido pelo interlocutor.


T1-(08:21:45) **@fe!nh@** *fala para* (´·CaVeRiNhA™: BOM DIA
 ↓

T2- (08:21:57) **(´·CaVeRiNhA™** *fala para* **@fe!nh@:** Baum Dia **lindonaaa**

Diálogo 32: Trocas discursivas na Sala Tema Livre-1 (17/05/2006)

T1- (08:30:34) **degosinha** *fala para* **cassio1000celulas:** volteiiiiiii
 ↓

T2- (08:30:48) **cassio1000celulas** *fala para* **degosinha:** Aond vc foi??

Diálogo 33: Trocas discursivas na Sala Tema Livre-1 (26/05/2006)

T1-(08:14:55) **AnarkstA_RevoltadO** *fala para* **꜠꜠BãĐ Gĩr£†꜠:** GOSTA DESSA?
 ↓
T2- (08:14:56) **AnarkstA_RevoltadO** *fala para* **꜠꜠BãĐ Gĩr£†꜠:**
 ↓
T3-(08:15:08) **꜠꜠BãĐ Gĩr£†꜠** *fala para* **AnarkstA_RevoltadO:** essa eu **adoroooooooooooo**

Diálogo 34: Trocas discursivas na Sala Tema Livre-1 (26/05/2006)

Em todas as imersões essa característica da MAL-E permaneceu a mesma: acréscimo da última letra no final da palavra, não havendo uma padronização dessa repetição de letra, ou seja, alguém pode escrever uma MLA-E: *baum diaaaaa!* e o interlocutor responder com outra MAL-E: *baum diaaaaaaaaaaaaaaaaaaaaaa!*. O que se observa entre os participantes do diálogo não é a quantidade das letras repetidas para designar uma entonação à palavra, mas simplesmente a repetição da última letra. Diferentemente do que foi encontrado em outras pesquisas a respeito (Marcuschi, 2005; Hilgert, 2005), identificamos aqui a entonação não na forma escrita de

CAPITULAÇÃO (letras maiúsculas), mas com o padrão de repetição da última letra das palavras que se aplica a entonação. Podemos levantar a hipótese que a capitulação corresponde a uma entonação muito alta, como se estivesse gritando, razão desta característica não ser bem vista em outros ambientes como o MIRC. Nesta pesquisa não foi analisado as capitulações como entonações nem se encontrou restrições para o seu uso na sala.

Tal traço de MV parece disparar cognitivamente a idéia de que o outro está *falando num tom de voz* diferenciado. Como no ambiente virtual não existe a co-presença corporal, permitindo observar os diversos sinais do corpo, inclusive a entonação, o registro gráfico conforme acima estabelecido representaria os aspectos de nasalidade da voz ou, pelo menos, a metáfora de tons da fala em níveis diferentes da fala comum. Tais MAL-E's comumente dão a idéia de tom mais alto da voz, como num chamado, num grito, numa canção ou numa força de expressão. No entanto, parece ser prematuro generalizar tal aspecto ou determinar com certeza qual o nível da tonalidade que se faz representar nas salas de bate-papo (tons mais altos ou mais baixos), sendo isto uma restrição²⁵ própria do ambiente de *chat* em aberto que investigamos.

Nos Diálogos 30 a 34, verificamos alguns exemplos dessa MV que reporta-se a um aspecto não-verbal da comunicação, a entonação. Observamos que, não obstante ser identificada pela grafia diferente do vocábulo comum, porque os usuários por sua própria escolha, repetem a última letra da palavra, não conseguimos com certeza afirmar para qualquer uma das MAL-E's utilizadas qual o nível de entonação. Pela experiência vivenciada nos contextos sócio-culturais dos quais participamos, sabemos que o nível da voz altera também o sentido das palavras imprimindo um teor emocional de alegria ou de raiva, de medo ou de tristeza, etc. Poderemos

25 Essa restrição deve-se à característica deste ambiente de chat, pois existem outros ambientes virtuais que permitem o uso de microfone para troca de falas também: os msn da Microsoft, Yahoo, ICQ, entre outros.

expressir uma mesma sentença ou uma mesma palavra com tom de voz diferenciado (gritando ou sussurrando, por exemplo) e obtermos resultados de sentimentos e ações diferentes dos interlocutores-ouvintes nas conversações face-a-face. Evidentemente que a entonação faz parte de todo um contexto de elementos semióticos no discurso da fala (palavras, metáforas, gestos) que produz a comunicação humana.

No Diálogo 31, por exemplo, poderemos levantar várias hipóteses de entonação, para as trocas discursivas, constituindo elas elementos de co-regulação na conversação entre os interlocutores. Fazemos a análise dos dois turnos T1 e T2, formando um par adjacente, conforme abaixo:

<p>T1-(10:43:55) manhosa <i>fala para</i> polemyko: migaoooooooooooooooooooooooooooo</p> <p>⋮</p> <p>▼</p> <p>T2- (10:44:21) polemyko <i>fala para</i> manhosa: oiieeeee</p>
--

Diálogo 31: Trocas discursivas na Sala Tema Livre-1 (16/05/2006)

Agora, estabeleçamos apenas dois níveis de entonação (alto e baixo), como hipótese nesse ensaio mental e, a partir do quadro abaixo aplicaremos no diálogo acima:

TURNO	TOM ALTO (A)	TOM BAIXO (B)
T1	migaoooooooooooooooooooooooooooo	migaoooooooooooooooooooooooooooo
T2	oiieeeee	oiieeeee

Quadro 8: Tipos de entonação para ensaio mental

Através da combinação dos tons de voz com os turnos relacionados, poderemos obter quatro tipos diferentes de interações. Se T1 se posiciona em **A** e T2 em **A** teremos a metáfora de duas pessoas gritando. Se T1 estiver em **A** e T2 em **B**, poderemos supor que A esteja mais animado ou alegre e que B esteja indiferente ou simplesmente discreto. Se T1 assumir a posição em **B** e T2 a posição em **A**, poderíamos supor que A estaria menos entusiasmado que B. Por último, se T1 e T2 assumirem **B** teríamos duas pessoas cortesmente se cumprimentando.

Este exemplo torna-se bastante simplório ante a imensa variedade de combinações que se poderia estabelecer, considerando que as entonações são acompanhadas de gestos e expressões faciais, modificando completamente nosso ensaio mental, no entanto, serve-nos para demonstrar a complexidade do assunto, exigindo futuras e mais aprofundadas investigações, para melhor determinar a natureza da entonação nos ambientes de *chat*.

Tais considerações que desenvolvemos produzem dois efeitos com referências às MC's:

1. Gera implicatura quanto à QN, porque altera o tamanho da palavra, embora resguarde o seu significado;
2. Pode gerar implicatura quanto à MD, porque não se consegue com certeza determinar qual o *tom de voz* que se está utilizando.

Este último item se justifica porque, a depender da história de relações entre os participantes da sala de bate-papo, o modo como os interlocutores já se comunicam anteriormente, criando vínculos sociais e afetivos, acordos e sincronia interacional, a MAL-E pode já ter uma significação ou uma determinação quanto à sua natureza. Um usuário comum de um *chat* que leia o enunciado entre dois interlocutores que se enquadre nas características acima, pode não capturar o sentido da MAL-E utilizada por eles, gerando dúvidas quanto à

intencionalidade do que estão escrevendo ou “falando”. Talvez essa ambigüidade não exista para os dois interlocutores, nesse exemplo dado. Isso seria uma posição ideal, convenhamos, o correto seria admitir que o grau de ambigüidade fosse menor entre esses dois interlocutores que já se conheceriam, porque mesmo na conversação face-a-face não conseguimos anulá-la, pois a nossa própria natureza nos impossibilita obter total previsibilidade do sentido que o outro diz ou certeza absoluta do que o outro já tenha dito. A comunicação como *sistema de processo contínuo de comunicação* requer a abertura para a elaboração de diversos níveis de ambigüidades, de intencionalidades e de sentidos na relação humana.

Em razão disso mesmo, as MAL-E's foram as MV's que mais geraram implicaturas durante esta investigação, por violarem diretamente as MC's de QN e de MD.

Mesmo levando em consideração o contexto, que poderia indicar uma entonação para cima, ainda assim não poderemos determinar apenas pela análise da MV escrita, qual o grau de entonação utilizado pelo outro. Discutimos o exemplo na seção da M-ICO, conforme o Diálogo 15, na qual apresenta-se uma participante da sala que está “cantando” (ela escreve trechos de letra de uma música, com marcas de entonação). Embora todo aquele contexto indique que ela esteja cantando, seguindo o tom da música, não poderemos com certeza admitir que esteja...A MAL-E sempre permitirá uma indeterminação, uma incerteza se a outra pessoa está realmente querendo imprimir um tom mais alto ou mais baixo, embora o sentido de seu uso seja o de dar tonalidade a palavra expressa.

Esse foi um dos limites maiores dessa investigação. Das quatro MV's, a marca de Entonação (MAL-E) foi a que mais dificuldade apresentou ao submetermos os critérios de identificação das MC's, principalmente as MD's (Ocorrem ambigüidades pelo uso de certas palavras? São utilizadas expressões não previamente estabelecidas ou significadas?)

Vejamos o gráfico abaixo:

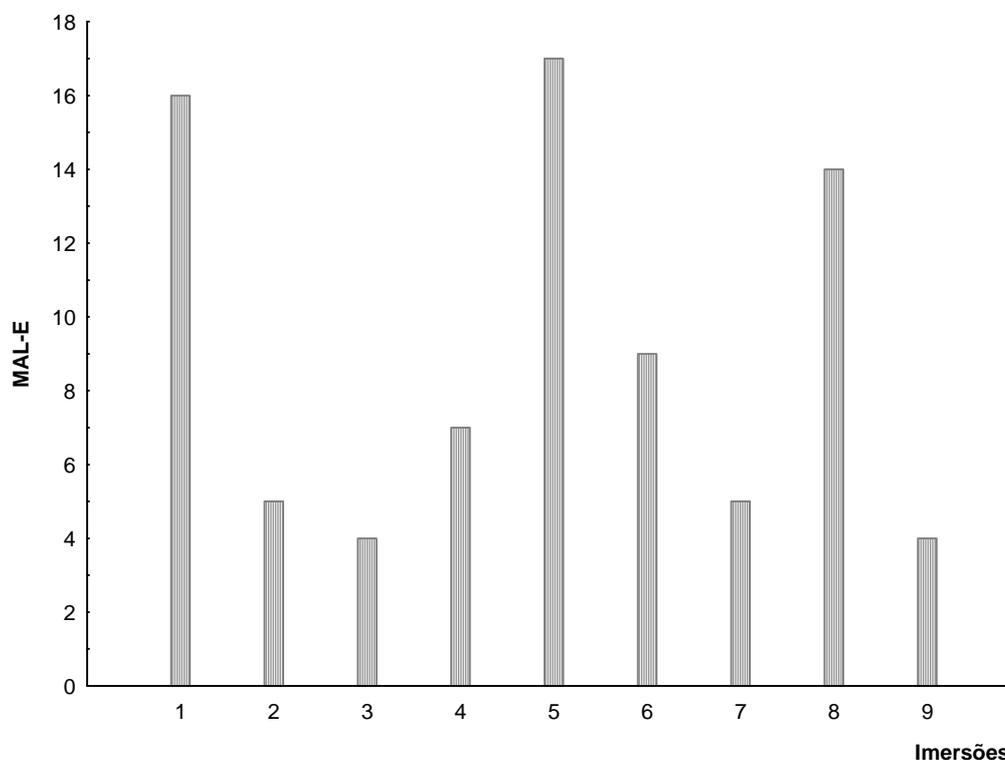


Gráfico 4: Resultado Geral do uso MLA-E (Marca Lexical de Autoria: Entonação)

Os resultados das 9 imersões realizadas, totalizaram 81 registros, correspondendo a 21,89% de uso geral entre as quatro MV's, numa variação de 4 a 17 registros por imersão. Observamos que das 9 imersões, 6 delas permaneceram com total de registros de uso abaixo de 10; em razão disso foi a segunda MV's menos utilizada dentre as quatro estudadas nesta pesquisa. Embora tenha sido pouco utilizada, em relação as demais marcas verbais, foi a que mais gerou implicaturas ou que mais contribuíram para a quebra das máximas conversacionais gricianas, no que diz respeito ao modo, pois geraram quase completamente ambigüidades.

4.2 Máximas Conversacionais

Os resultados gerais referentes às Máximas Conversacionais (MC's) obtidos a partir das Marcas Verbais (MV's) nas 9 imersões, estão apresentados abaixo, nos quadros 9 e 10, bem como nos gráficos 5 e 6, resultados das totalizações de registros realizados:

Imersão	Marcas Verbais			
	M-ICO	MAL-A	MAL-O	MAL-E
1	10	11	16	16
2	20	4	8	5
3	10	2	5	4
4	14	0	3	7
5	15	9	23	17
6	12	9	16	9
7	13	13	22	5
8	15	6	17	14
9	9	1	6	4
Total	118	55	116	81

Quadro 9: Resultado Geral de MV's

Observamos 370 Marcas Verbais (MV's) durante a etnografia virtual, encontradas por ordem de quantidade de registros: 118 Marcas Iconográficas (M-ICO's), 116 Marcas de Autoria Lexical-Onomatopéia (MAL-O's), 81 Marcas de Autoria Lexical-Entonação (MAL-E's) e 55 Marcas de Autoria Lexical-Abreviação (MAL-A's).

Vejamos o gráfico 5, representativo do quadro 8 acima, com os percentuais respectivos de Marcas Verbais encontradas e de Máximas Conversacionais atendidas:

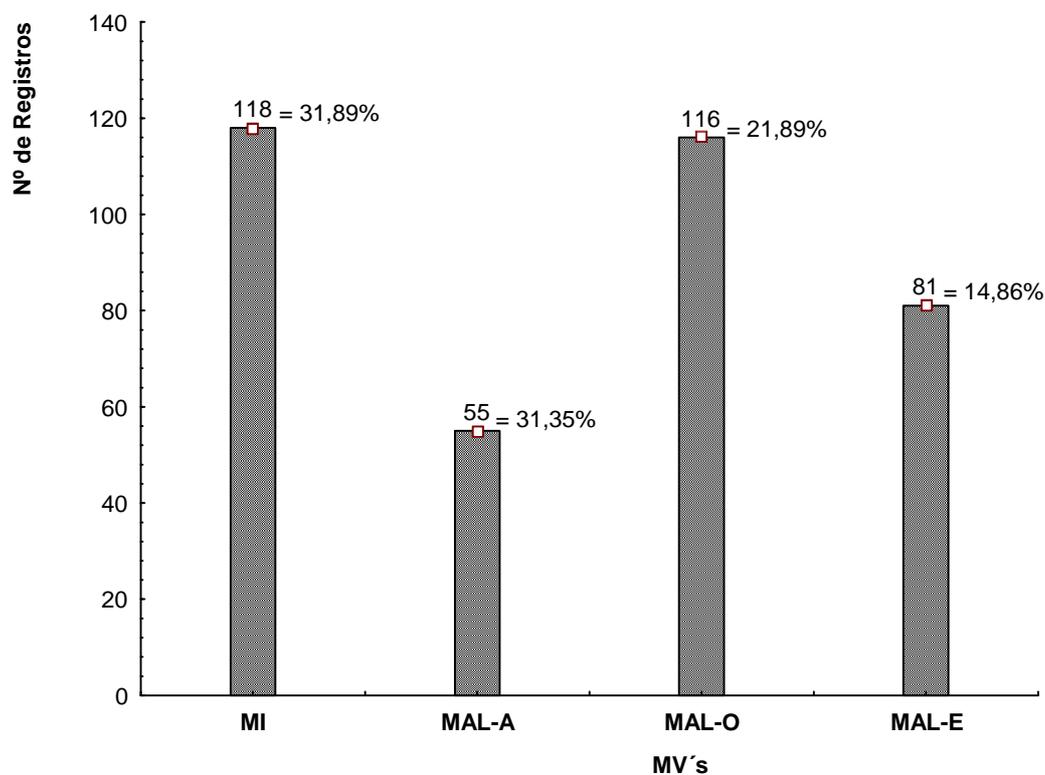


Gráfico 5: Resultado Geral das MV's encontradas

Verificou-se a predominância de uso, portanto, de *emoticons* e de onomatopéias como marcas verbais para representar os aspectos não-verbais da conversação. Tais valores poderão ser também observados no quadro abaixo:

MARCAS VERBAIS	ORDEM POR USO GERAL	Nº de Registros	PERCENTUAL
M-ICO	1	118	31,89%
MAL-O	2	116	31,35%
MAL-E	3	81	21,89%
MAL-A	4	55	14,86%
Total	-	370	100%

Quadro 10: Resultado ordinal e percentual de MV's

Com referência aos dados das MC's atendidas temos os dados abaixo:

Imersão	Máximas Conversacionais Atendidas			
	QL	QN	RL	MD
1	48	21	52	32
2	37	28	37	34
3	20	14	21	18
4	23	15	24	15
5	62	37	62	48
6	45	28	46	37
7	53	35	53	48
8	52	32	52	37
9	20	15	20	17
Total	360	225	367	286

Quadro 11: Resultado Geral das MC's

Fica evidente a predominância de atendimento das MC's de QL e de RL em relação às implicaturas mais geradas nas MC's de QN e de MD. Vejamos abaixo o gráfico correspondente:

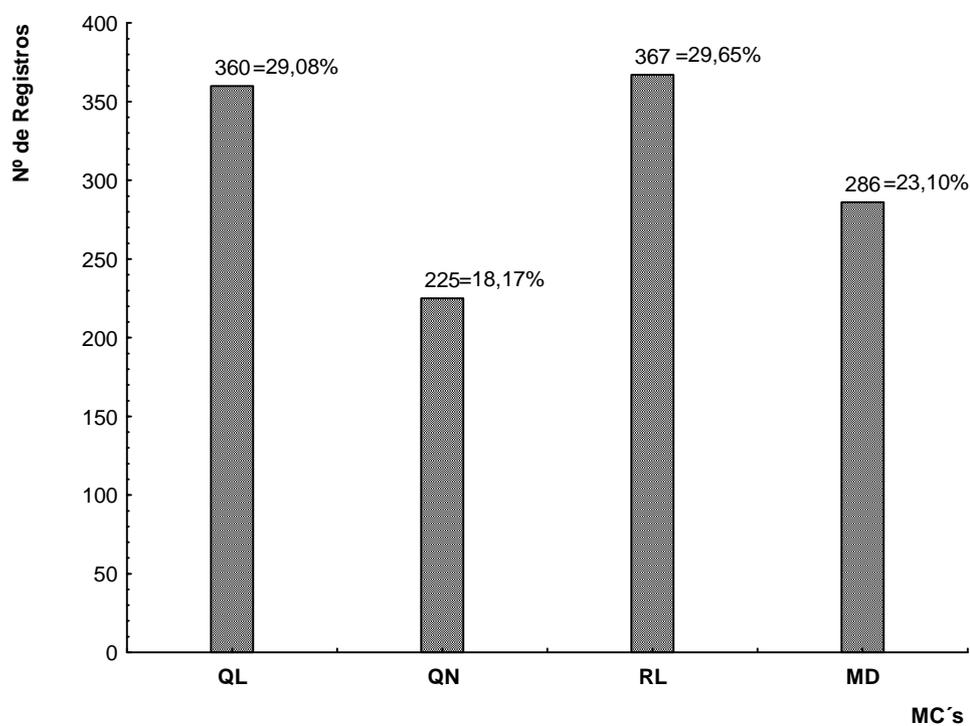


Gráfico 6: Resultado Geral das MC's atendidas

Para os cálculos percentuais devemos considerar que cada 1 MV pode gerar 4 MC's, então se temos 370 MV's no *corpus* de análise, poderíamos obter 1480 MC's, o que não aconteceu devido às implicaturas gricianas, que foram 242 ao todo, ocorrendo assim, um total de 1238 Máximas Conversacionais atendidas. Então, teremos os valores percentuais de atendimento às Máximas Conversacionais gricianas, conforme quadro abaixo:

MAXIMAS CONVERSACIONAIS	ORDEM POR USO GERAL	Nº de Registros	PERCENTUAL
RL	1	367	29,65%
QL	2	360	29,08%
MD	3	286	23,10%
QN	4	225	18,17%
Total	-	1238	100%

Quadro 12: Resultado ordinal e percentual das MC's

Aplicando-se os critérios estabelecidos para as MC's, conforme quadro 2, nas MV's encontradas, verificou-se que as Máximas Conversacionais Gricianas mais atendidas foram as de Relação (RL), 367 vezes, e as de Qualidade (QL), 360 vezes, evidenciando um menor grau de ambigüidades e de dificuldades para a efetivação da interação conversacional. Todas as MV's praticamente atenderam a estas MC's, ou seja, as marcas verbais sempre estavam relacionadas ao tópico da conversa (RL) e não expressavam dúvidas quanto ao que desejava se dizer (QL). Observamos, no gráfico acima, que mantiveram-se ambas com 29% dos atendimentos correspondendo ao Princípio da Cooperação Griciana, superando as demais MC's.

As MC's de Modo (MD) e as de Quantidade (QN), obtiveram os menores índices de atendimento (286 e 225, respectivamente), durante esta pesquisa, isto devendo-se tanto pelas MV's de Abreviação (MAL-A's) quanto pelas MV's de Entonação (MAL-E's), conforme detalhadas anteriormente nas seções 3.1.2 e 3.1.4. Observamos então, a partir das análises

realizadas, que a Máxima Griciana de QN foi violada tanto pelas MAL-A's quanto pelas MAL-E's, diminuindo ou aumentando o tamanho das palavras, gerando um alto número de implicaturas, o que resultou num baixo índice de atendimento às Máximas Gricianas: 18,17% (veja gráfico 6). Já a Máxima Conversacional de Modo foi transgredida principalmente pelas MAL-E's que, em quase sua totalidade, geraram ambigüidades (a entonação foi para mais alto ou para mais baixo?). Esta relação pode ser também observada no quadro abaixo, justificando no gráfico 6 porque o atendimento à MC de QN foi o mais baixo e qual as MV's que geraram este resultado:

MV's	MC's		IMPLICATURA
	QN	MD	
MAL-A	SIM	NÃO	Brevidade ou prolixidade quanto ao número de letras da palavra
MLA-E	SIM	SIM	Ambigüidade pelo sentido das expressões usadas (o modo como é dito relacionado ao <i>tom</i> da voz)

Quadro 13: Relação das MV's que mais geraram implicaturas nas MC's

Considerando que as implicaturas são as transgressões às Máximas Conversacionais Gricianas, fica evidente na análise dos gráfico 6 que tanto menor foram os índices das MC's atendidas, tanto maior foram as implicaturas equivalentes. Assim, após a análise das MV's nas seções anteriores, poderemos concluir que as MAL-A's e as MAL-E's contribuíram para maiores transgressões às Máximas Gricianas, gerando as implicaturas de Quantidade (QN) e de Modo (MD).

Através de uma micro-análise em todos os eventos observados, verificamos as 242 implicaturas, das quais 29 foram geradas pelas M-ICO's, 58 pelas MAL-A's, 2 pelas MAL-O's e 153 pelas MAL-E's. Isto nos oferece o quadro estatístico abaixo:

MV'S	M-ICO	MAL-A	MAL-O	MAL-E	Total
Implicaturas	29	58	2	153	242
Percentual	12%	24%	1%	63%	100%

Quadro 14: Resultado ordinal e percentual das MC's

Fica evidente que as marcas de verbais de entonação geraram mais implicaturas que as abreviações, sendo as onomatopéias as Marcas Verbais que menos geraram transgressões às Máximas Gricianas, nessa pesquisa.

Para obtermos valores percentuais sobre as MV's que não geraram implicaturas (que atenderam às MC's), faz-se importante considerarmos a totalidade possível das Máximas Conversacionais, sem qualquer implicatura, ou seja, se temos 370 MV's elas poderiam produzir 1480 MC's (com implicatura igual a zero), no entanto, tivemos 242 implicaturas ao todo, distribuídas entre as Marcas Verbais, conforme quadro 14, o que resulta num total real de 1238 MC's atendidas. Então, precisamos de outro dado relevante que é a somatória possível de cada MV gerando MC's atendidas, conforme veremos no quadro 15, a seguir:

MARCAS VERBAIS	M-ICO	MAL-A	MAL-O	MAL-E	Total
MV'S QUE GERARAM IMPLICATURAS	29	58	2	153	242
MC'S POSSÍVEIS (IMPLICATURA = 0)	$118 \times 4 = 472$	$55 \times 4 = 220$	$116 \times 4 = 464$	$81 \times 4 = 324$	1480
MC'S REAIS (IMPLICATURAS = 242)	$472-29 = 443$	$220-58 = 162$	$464-2 = 462$	$324-153 = 171$	1238
PERCENTUAL DAS MV's ATENDENDO ÀS MC'S	36%	13%	37%	14%	100%

Quadro 15: Percentual de MV's que atenderam às MC's

Concluimos, portanto, comparando os quadros 14 e 15, que as MV's dos *emoticons* e das onomatopéias foram as que menos geraram implicaturas e as que mais atenderam às Máximas Conversacionais de Grice, ao mesmo tempo em que as MV's que mais geraram implicaturas foram as entonações e as abreviações tendo os menores índices de atendimento às MC's.

Observe abaixo outro gráfico, o das implicaturas, cujos índices foram os predominantemente altos para QN e para MD, enquanto as implicaturas de QL e de RL parecem em número bastante reduzido:

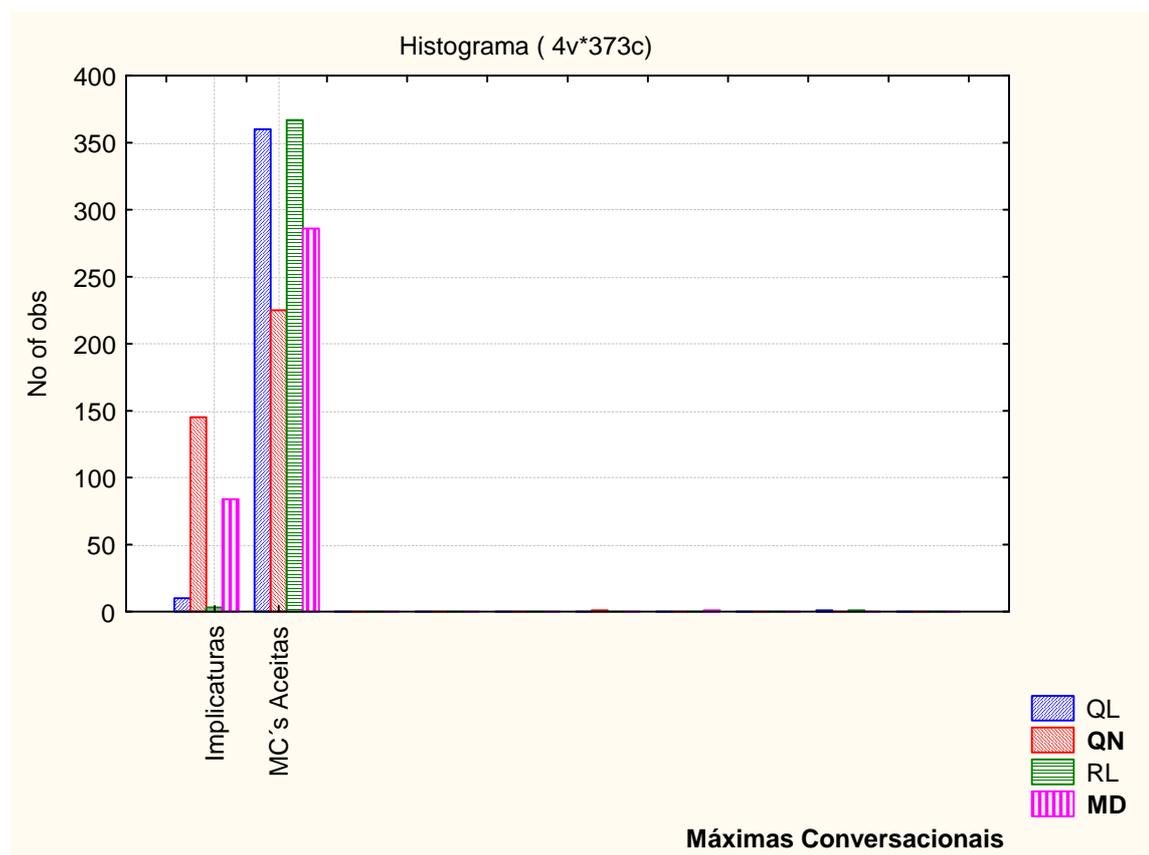


Gráfico 7: Resultado Geral das Implicaturas e MC's atendidas

Durante a investigação observamos que foram as MAL-A's e as MAL-E's que mais contribuíram para as implicaturas de QN gerando, no gráfico acima, o maior percentual encontrado. Já as implicaturas de MD foram oriundas das MAL-E's, devido às ambigüidades de entonação da voz imprimindo algum sentido para as falas, que não foi possível identificar nesta pesquisa.

4. CONCLUSÃO

A etnografia virtual permitiu-nos observar vários aspectos levantados e discutidos nos referenciais teóricos adotados, como também analisar outros novos referentes ao uso dos marcadores verbais que expressam aspectos não-verbais da conversação, apresentados pelos usuários das salas de bate-papo. Estabeleceremos quatro seções para essa capítulo final da dissertação, referentes às: 1) conclusões mais específicas tocante ao objeto da pesquisa; 2) conclusões mais gerais no que diz respeito a aspectos decorrentes da etnografia virtual e referenciais teóricos; 3) conclusões a respeito das limitações da pesquisa e; 4) conclusões relacionadas às contribuições desta pesquisa.

Concluimos quanto aos aspectos mais específicos da investigação, analisando a pragmática discursiva dos participantes para o diálogo interacional na sala de bate-papo na internet, que as marcas verbais selecionadas para o estudo exploratório no ambiente virtual (ícones, abreviações, onomatopéias e entonações) são constantemente utilizadas. O uso destas marcas verbais tem várias funcionalidades, dentre as quais destacamos o esforço cognitivo de trazer a idéia do corpo para o ambiente de interação e a complementação da fala, como representante dos aspectos não-verbais da conversação. As marcas verbais mais utilizadas durante a pesquisa etnográfica foram os ícones e as onomatopéias: aqueles se justificam pela disponibilidade que o ambiente da sala permite ao usuário (ícones já construídos), além de representar aspectos emocionais do enunciado/participante (alegria ou raiva, por exemplo), reforçando o enunciado, dando-lhe uma dinâmica mais interacional. As onomatopéias, em sua maioria, representando risos, traz um valor ao discurso dos participantes, permitindo a continuidade da conversa, a concordância, o registro de atenção dada ao que o outro está expressando. Essas marcas constituem, em sua pragmática do

ambiente de *chat* uma característica essencial, dentro da análise interacional e dos estudos de comunicação humana, porque demonstra a simulação de uma conversação face-a-face, em que os interlocutores estão engajados e co-regulando a conversação, atendendo às máximas gricianas de relação e de qualidade, por exemplo.

Destacamos a frequência de um determinado aspecto não-verbal, representado pela maioria das marcas verbais estudadas: o sorriso. Além disso, este aspecto como uma marca verbal, foi a que predominou nos registros gerais observados: nos *emoticons* (as variadas expressões de sorriso: 😊, 😄, etc.), nas onomatopéias (“**hahahaha**”, ‘**hehehe**’, etc.) e nas abreviações (o uso de “**rs**” foi bem maior que o de “**tc**” ou de “**bjos**”. Isto é bastante significativo, por representar um aspecto não-verbal (sorriso) presente nos enunciados discursivos, contribuindo para o engajamento dos participantes na construção do diálogo. Tal evidência, ao mesmo tempo, propõe futuras investigações para identificar como os participantes capturam o sentido do sorriso (gargalhada, ironia, simples sorriso, etc.).

Um outro aspecto, derivado do uso dos marcadores verbais para os aspectos não-verbais da conversação no estudo realizado, foi a observação de que os participantes trocam enunciados de conteúdos equivalentes, através de marcadores diferentes. Por exemplo, para a expressão do sorriso alguém utilizou um *emoticon* (😊) e seu interlocutor respondeu com outro sorriso, utilizando uma onomatopéia (“**hahahaha**”) ou utilizou uma abreviação (**rsrsrs**). Isto evidencia uma espécie de negociação cognitiva que emerge naturalmente do ambiente da sala de bate-papo, utilizando as marcas verbais para representação dos aspectos gestuais da fala. Tal fato refletiu-se nas máximas gricianas de qualidade e de relação, que foram plenamente atendidas, principalmente pelos *emoticons* e pelas onomatopéias.

Como alguns *emoticons* e a própria natureza das entonações produzem uma certa ambigüidade de sentidos, principalmente as entonações, quanto ao modo que está em uso num discurso (tom mais alto ou mais baixo), além da alteração das palavras realizadas, observamos que as máximas gricianas de modo (MD) e de quantidade (QN) tiveram várias implicaturas. Talvez influencie também, neste sentido, o próprio ambiente impeditivo à presença física, provocando um alto grau de ambigüidade e de dúvidas em algumas trocas discursivas. Com essa análise, pudemos verificar a aplicabilidade das máximas gricianas às marcas verbais dos aspectos não-verbais da conversação.

Dentre as conclusões que registramos, decorrentes desta pesquisa, destacamos principalmente aquelas relacionadas aos referenciais teóricos adotados, nos quais nos apoiamos para realizar a investigação, constatando muitos aspectos levantados para análise e discussão, como o dos gêneros emergentes da tecnologia digital (MARCUSCHI, 2005) ou mesmo a aplicabilidade das máximas gricianas, dentro de seus limites, evidentemente, no contexto das salas de bate-papo, como fizeram também (LEBLANC, 1999; SAYGIN e CICEKLI, 2001; C.JARA, 2006). Foi possível verificar muitos dos aspectos abordados por pesquisadores na área dos *chats*, como o uso de dêiticos pelos usuários para se localizarem no ambiente virtual, realizada por Melo (2004), e as relações sociais estabelecidas no *chat* como um gênero textual, estudadas por Araújo (1993).

Foi realizada a constatação de muitos elementos encontrados nas diversas pesquisas de etnografia da Análise da Conversação, como alternância de turnos, pares adjacentes, quebra de turnos, dêiticos, entre outros (MARCUSCHI, 2003; SACK, SCHEGLOF e JEFFERSON, 1974). Com referência aos processos de comunicação como sistemas abertos, numa perspectiva dinâmica e numa perspectiva de análise interacional, várias características semelhantes puderam

ser identificadas como co-participação, co-regulação, engajamento, desengajamento, influência da configuração contextual sobre os participantes e destes sobre o próprio ambiente.

Ainda como conclusão de aspectos mais gerais, importa destacar os critérios e os cuidados éticos realizados numa pesquisa etnográfica virtual, como observador-participante, experimentando várias situações inusitadas, como convites para conversas eróticas por exemplo. O exercício da etnografia permitiu estabelecer uma sistemática adequada para futuras investigações, como seleção prévia de salas, imersões mais duradouras, construção de relações sociais e afetivas, construindo a confiança e a aceitação no grupo que se pretenda investigar.

Destacamos diversas limitações durante o estudo exploratório, ao investigar o atendimento das marcas verbais em estudo às máximas gricianas, pela ambigüidade gerada em alguns *emoticons* (**PRAIA:**  e de **BOCEJO:** ), pelo modo e natureza do riso (sorriso, gargalhada, ironia?) e principalmente quanto às entonações (tons acima ou abaixo, grito ou sussurro?). Tais limitações decorrem, evidentemente, da própria configuração contextual utilizada, não permitindo a co-presença física, na qual o corpo com todos os seus elementos semióticos participa da relação interacional, permitindo uma melhor e mais completa interação. No ambiente de *chat*, embora alguém envie um sorriso, seja por uma marca iconográfica ou de onomatopéia, não poderemos saber com certeza qual a natureza desse sorriso, mas um certo grau de indícios dela, o que nos permite continuar o fluxo conversacional. Se alguém utiliza uma marca verbal de entonação, também não conseguimos identificar se foi um grito ou um sussurro, mesmo constituindo uma análise microgenética da comunicação e dos parceiros, por uma simples razão: estamos limitados pelo ambiente que nos impossibilita ver, ouvir e tocar o corpo do outro. O máximo alcançado, nesse sentido, em ambientes de *chat* como o investigado é o uso desses recursos representativos e metafóricos para a representação do corpo, sua *inclusão* no discurso da

fala, por isso definimos que nos ambiente de bate-papo na internet, predominantemente escrito, o corpo é lexicalizado ou verbalizado.

Outro fator limitante numa pesquisa como essa foi a característica da sala de bate-papo permitir conversas em aberto e em privado. Muitos participantes conversam com seu interlocutor do seguinte modo: em privado recebem os enunciados, as falas do outro, mas responde-as na sala em aberto, no *mainframe* público. Isto produz falas sem sentidos, discursos desconexos, porque observamos que o falante X para Y, mas somente identificamos as falas de X, não *vemos* ou não lemos as falas de Y para X.

A pesquisa foi realizada numa perspectiva psicológico-cognitiva e sócio-interacionista e os resultados poderão ser utilizados em estudos futuros de Lingüística Cognitiva e em Gêneros emergentes da tecnologia digital (hipertexto e hiperpetextualidade, *chats* e comunicação mediada por computadores, etc.).

As contribuições também poderão servir para desenvolvimento de novos estudos e compreensão das interações realizadas em ambientes virtuais de educação, auxiliando monitores e tutores a melhor interagir nas práticas pedagógicas de Educação à Distância-EAD.

No âmbito dos softwares de jogos com ambientes mais interativos ou para referência aos designers de ambientes de *chats* com avatares, este estudo pode trazer importantes reflexões, a fim de se aplicar suportes de comunicação mediada por computadores mais amigáveis, mais interativos e que represente de forma adequada o corpo e os elementos gestuais para uma mais dinâmica interação. O sistema de *chat secondlife* (www.secondlife.com), por exemplo, pode ser um campo para aprofundar a pesquisa, observando como os usuários interagem com os recursos disponibilizados ali. Atualmente os provedores como msn (www.msn.com) estão disponibilizando o recurso de construção de *emoticons* personalizados a partir das fotos

digitalizadas dos participantes de *chats*, sendo uma aplicação das pesquisas de Face Alive Icons (LI; CHANG e CHANG, 2005), merecendo análises sobre o comportamento das pessoas com esses recursos para a construção do diálogo nas salas de bate-papo na internet.

Esta pesquisa teve o foco na interação humana, analisando as relações humanas em contextos emergentes da tecnologia digital (*chat*), considerando algumas de suas características específicas, nas quais os indivíduos desenvolvem modalidades diversas de negociação de sentidos e significados para realizar uma comunicação possível, assim, acreditamos ser possível dar continuidade ao estudo das interações humanas nestes ambientes, analisando os variados tipos de *chats* e seus recursos disponíveis: com avatares, com sons, com *emoticons* animados, com *emoticons* personalizados, com câmeras, etc., identificando suas características bem como aproximações e diferenças em relação à conversação face-a-face ou mesmo em relação ao ambiente de *chat* que estudamos nesta pesquisa.

Referências Bibliográficas

- ARAÚJO, J.C. Rosa. *Chat na Web: Um estudo de gênero hipertextual*. Dissertação (Mestrado em Lingüística). Fortaleza: Univ. Federal do Ceará, 2003.
- BAKHTIN, Mickhail. *Estética da criação verbal*. Martins Fontes, São Paulo, 2003.
- _____, Michail. *Marxismo e a filosofia da linguagem..* Hucitec, São Paulo, 2004.
- BAYS, Hillary. *Framing and face in Internet exchanges: A socio-cognitive approach*. Paris, (1998)– <http://www.linguistik-online.de/bays.htm> (março, 2005)
- BETO, Frei. *A Obra do Artista*. Editora Ática, São Paulo, 1995.
- BEZERRA, Henrique Jorge Simões. *Software educacional e Zonas de Desenvolvimento Proximal*. Dissertação (Mestrado em Psicologia (Psicologia Cognitiva)) - Universidade Federal de Pernambuco, 2004-150 f
- BRAGA, D.B. *A Constituição híbrida da escrita na internet: a linguagem nas salas de bate-papo e na construção dos hipertextos*. *Leitura: teoria e prática* 18(34):23-29. Campinas(SP): Associação de Leitura do Brasil (ALB), Mercado de Letras, 1999 *in Marcuschi(2005)*.
- CARLO, Ivan. *Teorias da Comunicação*. Virtual Books Online M&M Editores Ltda. Pará de Minas –MG, 2003.
- CAPRA, Fritjof. *O Tao da Física*. São Paulo: Editora Cultrix, 1983
- CHIZOTTI, Antônio. *Pesquisa em Ciências Humanas e Sociais*. São Paulo: Editora Cortez, 1991.
- COZBY, Paul C. *Métodos de Pesquisa em Ciências do Comportamento*. São Paulo: Editora Atlas. 2003.
- CRYSTAL, David. *Language and the Internet*. Cambridge: Cambridge University Press, 2001.
- DAMÁSIO, Antônio R.. *O Mistério da Consciência*. São Paulo: Companhia das Letras, 2000
- _____. *O Erro de Descartes: Emoção e Razão*. São Paulo: Companhia das Letras, 2003
- _____. *Em Busca de Espinosa: Prazer e Dor na Ciência dos Sentimentos*. São Paulo: Companhia das Letras, 2004
- DAVID, Priscila Barros. *Escrita e Oralidade nas listas de discussão*. Dissertação de Mestrado. Recife: UFPE, Psicologia Cognitiva, 2004.

- FOGEL, A. *Developing Through Relationship. Origins of Communication. Self and Culture*. Chicago: University of Chicago Press, 1993
- FOGEL, A e LYRA, M.C.D.P. *Dynamics of Development in Relationships* publicado em *The Psychological Meaning of Chãos- Translating Theory Into Practive*, Editado por Frank Masterpasqua e Phyllis A. Perna, USA, 1997, cap. 4, p.77.
- GLEISER, Marcelo. *A Dança do Universo: Dos Mitos de Criação ao Big-Bang*. São Paulo: Companhia das Letras, 1998
- GOODWIN, Charles. *Action and Embodiment with situated human Interaction*. *Journal of Pragmatics*, 32, 2000.
- _____. *Conversational Organization (Interaction between spakers and heares)*. New York: Academic Press. Chapter 3, 1981.
- GRICE, H. Paul. *'Logic and conversation'*. In: P. Cole & J.L. Morgan (eds.), *Syntax and Semantics: Volume 3*. New York: Academic Press, 41-58, 1975 in <http://bank.ugent.be/da/refs.htm#garfinkel> (abril, 2005).
- GROOTE, Jean-Jacques de. *A Teoria Quântica depois de Planck*, 2001 <http://www.comciencia.br/reportagens/fisica/fisica07.htm>
- HALLIDAY, M.A.K. *Literacy as Social Semiotic. The Social Interpretation of Language and Meaning*. London: Edward Arnold, 1996 in Marcuschi, 2005(op cit).
- HILGERT, Gaston. *A construção do texto "falado" por escrito na Internet*, 2000 in Marcuschi, 2005, também disponível in <http://www.portrasedasletras.com.br/pdt12/sub.php?op=artigos/docs/conversacaointernet> (abril, 2005)
- HINE, Christine. *Virtual Ethnography*. International Conference: 25-27 march 1998, Bristol, UK in www.sosig.ac.uk/iriss/papers/paper16.htm (março, 2005)
- HOLQUIST, Michael. *Dialogism. Bakhtin and his world*. Londres: Routledge, 1994.
- JARA C., Cláudio Andrés. *Chatroom "Conversations"?* in *Literatura y Lingüística*, nº 14, 2003, disponível em <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/352/35201412.pdf>
- JONSSON, Ewa. *Eletronic Discouse. On Speech na Writing on the Internet*. Luleå University of Technology. Department of Communication and Languages, 1997 in www.ludd.luth.se/users/jonsson/D-essay/index.html (março, 2005).
- KOCH, Ingedore G.V. *A Inter-Ação pela Linguagem*. São Paulo: Contexto, 2003-a.

- _____. *O Texto e a Construção dos Sentidos*. São Paulo: Contexto, 2003-b.
- KORTTI, Heikki. *On Some Similarities between discourse in the Internet Relay Chat and the Conventions of Spoken English* in www.studente.oulu.fi/~hkortti/proseminar-final.html (março, 2005)
- LAKOFF, G.; JOHNSON, M. *Metaphors we live by*, The University of Chicago, Chicago, 1980.
- LAKOFF, G.; JOHNSON, M. *Philosophy in the Flesh the Embodied Mind and its Challenge to Western Thought*. Basic Books, New York., 1999.
- LAKOFF, G.; NUÑEZ, Rafael. *Where Mathematics Comes From (How the embodied brings mathematics)*. Basic Books. New York, 2000.
- LASSWEL, H. (1942-1972) Propaganda, Communication and Public Opinion, Princeton in Carlo, in Ivan (2003).
- LEBLANC, Tracy Rene. *“Is there a translator in the house?” Cultural and Discourse Analysis of a Virtual Speech Community on an Internet Message Board*. Louisiana, EUA. University of Louisiana at Lafayette, 1999. *Paper* lido em abril/2005 no site: <http://www.penismightier.com/articles/thesis.pdf>
- LEITE, Isabelle Diniz Cerqueira. *Pixelbot: Análise da conversação entre um chatterbot e usuários*. 2004. 150 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia (Psicologia Cognitiva)).
- LI, Xin; Chang, Chieh-Chih e Chang, S. K. *Alive Live Icons*. The Seventeenth International Conference on Software Engineering and Knowledge Engineering (SEKE'05), Taipei, Taiwan, July 14-16, 2005, pp. 29-36. in <http://www.cs.pitt.edu/~flying/File/SEKE05-LCC.pdf>
- KORTTI, Heikki. *On Some Similarities between discourse in the Internet Relay Chat and the Conventions of Spoken English* in www.studente.oulu.fi/~hkortti/proseminar-final.html (março, 2005).
- MARKOVA, Ivana; FOPPA, Klaus (Orgs.). *The Dynamics of Dialogue*. New York, NY: Springer-Verlag, 1990.
- MARCUSCHI, Luiz Antônio. *Análise da Conversação*. São Paulo: Ática, 2003.
- _____. & XAVIER, A. C. *Hipertexto e Gêneros Digitais*. Rio de Janeiro: Lucerna, 2005.
- MARTINS, Angélica Bezerra. *Uma questão de controle: Explorações acerca de estratégias discursivas do professor em salas de aula virtuais*. Dissertação de Mestrado. Recife: UFPE, Psicologia Cognitiva, 2004.

- MASON, Bruce. *Issues in Virtual Ethnography*. Published in: *Ethnographic Studies in Real and Virtual Environments: Inhabited Information Spaces and Connected Communities*. Ed. K. Buckner. *Proceedings of Esprit i3 Workshop on Ethnographic Studies*. Edinburgh: Queen Margaret College, January 1999, pp 61-69. (2001).
- MCDOWELL, S. W. *The development of online and offline romantic relationships: A turning point study*, 2001 in www.internetromance.org/thesis.htm
- MELO, Lafayette Batista. *A Construção do Espaço Virtual na Internet. Como as pessoas se localizam em ambientes de chat*. Tese de Doutorado. Recife:UFPE, Psicologia Cognitiva, 2004.
- MELO, Paulo Henrique da Fonseca. *Uma Perspectiva Semiótico-Interacional da emergência e manutenção de redes sociais na internet*. Dissertação de Mestrado. Recife:UFPE, Psicologia Cognitiva, 2007.
- PAIVA, Vera Lúcia Menezes (org.). *Interação e Aprendizagem em Ambiente Virtual*. Belo Horizonte: FALE-MG, 2001.
- PERES, Flávia M. de Andrade. *Avaliação de Software Educacional Centrado no Diálogo*. Dissertação de Mestrado. Recife:UFPE, Psicologia Cognitiva, 2002.
- _____. *Diálogo e autoria: do desenvolvimento ao uso de sistemas de informação*. Tese de Doutorado. Recife: UFPE, Psicologia Cognitiva, 2007.
- PRETI, D. & URBANO, H. *A Linguagem falada culta na cidade de São Paulo. Vol. III: Entrevistas*. São Paulo: T.A. Queiroz/FADESP, 1988.
- ROMMETVEIT, R. *On Axiomatic Features of a Dialogical Approach to Language and mind*. Em I. Marková & K. Foppa (Eds). *The Dynamics of Dialogue* (pp. 83-104). New York. NY: Springer-Verlag, 1990
- SACKS, H; SCHEGLOFF, E.A. e JEFFERSON, G. *A Simplest systematics for the Organization of Turn-Talking for Conversation*. *Language* 50: 696-735, 1974 e em <http://www.sscnet.ucla.edu/soc/faculty/schegloff/pubs/> (março, 2005).
- SANTAELLA, Lucia. *Navegar no Ciberespaço.- O perfil cognitivo do leitor imersivo*. São Paulo: Paulus, 2004.

- SAYGIN, Ayse; CICEKLI, Ilyas. *Pragmatics in human-computer conversations* in Journal of Pragmatics, vol 34, 2001, disponível em <http://crl.ucsd.edu/~saygin/papers/saygin-jop.pdf> (abril, 2005)
- SHANNON, C. E., "A *Mathematical Theory of Communication*", Bell System Technical Journal, Julho de 1948, p.379; Outubro de 1948, p.623.
- _____. "*Communication Theory of Secrecy Systems*" by Claude Shannon that appeared in the Bell System Technical Journal, Vol 28, Oct 1949, pgs 656-715 (disponível na internet em <http://www.prism.net/user/dcowley/docs.html> (março, 2005)
- SCHEGLOFF, Emanuel A. *Sequencing in Conversation Openings*. American Anthropologist, vol. 70, nº 6, 1968.
- _____. *Identifications and Recognition in Telephone Conversation Openings*. Edited by George Psathas in *Evereday Language- Studies in Ethnomethodology*, Irvington Publishers Inc, New York, 1979.
- _____. *On some gestures' relation to talk*. In *Structures of Social Action- Studies in Converstion Analysis*. Edited by J. Maxwell Atkinson and John Heritage. Maison des Sciences de l'Homme and Cambridge Univsersity Press, Paris, 1984.
- _____. *Analyzing Single Episodes of Interaction: An Exercise in Conversation Annalysis*. Social Psychology Quarterly, vol. 50, nº 2, p. 101-114, 1987.
- SCHEGLOFF, E; KOSHIK, Irene; JACOBY, Sally & OLSHER, David. *Conversation Analysis and Applied Linguistics*. In *Annual Review of Applied Linguistics*. 22,3-31. Cambridge University Press, 2002.
- SKINNER, D.; VALSINER, J. & ROLAND, D.. *Discerning the Dialogical Self: A Theoretical and Methodological Examination of a Nepali Adolescent's Narrative*, 2001. In: *Forum Qualitativte Social Research*. Volume 2, nº 3, September.
- THOMSEN, R. Steven; STRAUBHAAR Joseph D. & BOLYARD, Drew M. *Ethnomethodology and the Study of Online Communities: Explorind the Cyber Streets*. International Conference: 25-27 march 1998, Bristol, UK in www.sosig.ac.uk/iriss/papers/paper32.htm
- VIETA, MARCELO. "*Rethinking Life Online: The Interactional Self as a Theory for Internet-Mediated Communication*", *Iowa Journal of Communication*, vol. 37, no. 1 (Storm Lake, Iowa, USA, Spring/Fall 2005).

- WALTHER, Joseph B. *Computer-mediated communication: Impersonal, interpersonal, and hyperpersonal interaction*. *Communication Research*. Vol 23(1), Feb 1996, 3-43.
- XAVIER, A.C. *O Hipertexto na Sociedade da Informação: a constituição do modo de enunciado digital*. Campinas: Instituto de Estudos da Linguagem, UNICAMP. Tese de Doutorado em Lingüística, mimeo, 2002.

FICHA CATALOGRÁFICA:

Oliveira, Robson Santos de

Uso de marcas verbais para aspectos não-verbais da conversação em salas de bate-papo na internet. – Recife: O Autor, 2007.

132 folhas : il., gráf., fig., quadros.

Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal de Pernambuco. CFCH. Psicologia Cognitiva. Recife, 2007.

Inclui: bibliografia e anexos

1. Assimilação. 2. Análise da conversação. 3. Interação. 4. Chats – Bate-papo. 5. Aspectos não-verbais. 6. Máximas conversacionais de Grice. 7. Marcadores verbais - diálogos 8. Etnografia virtual. I Título.

**159.953.5
153.4**

**CDU (2.
ed.)
CDD (22. ed.)**

**UFPE
BCFCH2007/77**