

A organização da conversação digital no msn

Artarxerxes Tiago Tácito Modesto¹

Resumo: O surgimento da Internet provocou uma revolução no que diz respeito a novas formas de interação entre as pessoas, oferecendo experiências de comunicação em tempo real, nos chamados ambientes virtuais. Diante desse cenário, novos gêneros textuais emergem, abrindo caminho para inúmeras possibilidades de análise sob os mais diversos enfoques. Neste trabalho, tomamos por objeto de estudo as conversações digitais, procurando verificar, num primeiro momento, em que medida estas se aproximam ou se distanciam das conversações face a face. Também procuramos, ainda, identificar, descrever e analisar algumas estratégias interacionais inerentes a esse novo gênero. Buscamos embasamentos na perspectiva da Análise da Conversação e da Sociolinguística Interacional para definir as estratégias conversacionais do “texto falado por escrito” na Internet. O corpus utilizado neste trabalho é formado por conversações digitais advindas do MSN, software de comunicação instantânea da Microsoft Corporation, escolhido devido à sua larga utilização entre pessoas que se valem da internet para comunicação.

Palavras Chave: interação, conversação digital, comunicação mediada por computador, cortesia verbal.

1. CONVERSAÇÃO DIGITAL: FENÔMENO CIBERCULTURAL

A conversação deve ser entendida, antes de qualquer consideração, como um evento social, uma prática inerente ao homem. Em qualquer agrupamento humano, pode se observar o fenômeno conversacional, que se organiza de acordo com normas e convenções sociais próprias da comunidade em que se encontra.

É somente por intermédio dessa organização interacional que os indivíduos podem ser considerados “sociais”, pois desempenham seus papéis e constroem, mutuamente, imagens acerca de si e dos outros com os quais compartilham ideias e informações diariamente.

¹ Faculdade do Litoral Sul Paulista – FALS. E-mail: profmodesto@uol.com.br

Retomando Silva (2008), onde afirma que a conversação é uma prática social que prescinde todas as outras práticas na vida social, podemos dizer que o homem só é social porque conversa. Por meio da conversa, relacionam-se e assumem compromissos sociais, buscando, de diversas maneiras, atingir seus propósitos pragmáticos.

Assim, não é precipitado afirmar que a conversação é mais que uma ferramenta, é, sobretudo, condição para que o homem construa sua identidade e viva em sociedade, constituindo-se cooperativamente como um membro de grupo social.

O século XXI está sendo marcado por grandes avanços no que diz respeito às práticas interativas e eventos comunicativos por meio da cibercultura, fenômeno cultural que alia organização social, partilha de normas e convenções à modernidade.

A portabilidade (celulares, tablets, netbooks, etc) e a possibilidade de estar em linha a todo o momento com as pessoas de seu círculo social contribuem para que a conversação digital via MSN, entre outros, se consolide como uma manifestação comunicativa coletiva. Seu uso já é efetivo em empresas, para troca de informações em tempo real com setores e departamentos interligados, e nos lares, onde os membros da família podem estar em contato constante entre si.

Isso acontece graças à possibilidade de instalação de softwares que dão acesso às redes sociais, troca de mensagens e comunicadores instantâneos nos celulares do tipo smartphone. Acreditamos que, nesse tipo de conversação, “um sistema de práticas, convenções, regras de comportamento é empregado” (Goffman, 1970: 10).

O que apresentamos aqui, portanto, é uma análise desse mecanismo de auto-organização, procurando delinear, na perspectiva da Análise da Conversação, o que as pessoas fazem ao interagir nesse meio, buscando os princípios de organização da conduta interacional no ambiente virtual. Nossa preocupação é verificar de que maneira as pessoas realizam suas ações sociais e dão sentido ao mundo à sua volta.

2. A QUESTÃO DO TURNO CONVERSACIONAL: UMA PROPOSTA DE RELEITURA PARA A ANÁLISE DIGITAL: O ATO ENUNCIATIVO DIGITAL (AED)

Um dos principais fenômenos que distinguem a conversação face a face da conversação digital, em termos de estrutura interacional, é a noção de turno. Para muitos estudiosos, como Marcuschi (2005: 18), a tomada de turno é uma operação básica da conversação, e o turno é um dos componentes centrais do modelo. O autor conceitua turno como aquilo que o falante faz ou diz enquanto tem a palavra, incluindo a possibilidade do silêncio.

Galembeck (1993) deixa clara a importância do turno para a conversação, quando explica que ele garante a alternância dos membros durante a interação, condição necessária para que esta se instaure.

Mesmo considerado como o elemento fundamental da conversação, a ideia de turno no ambiente virtual se desintegra diante de duas características evidentes desse tipo de interação: desde a ausência física dos interlocutores no mesmo espaço à não utilização da voz como meio de transmissão de informações. A voz permite o “assalto ao turno”, a “tomada da vez”, e a expressão corporal, no diálogo, colabora para que isso ocorra.

A regra “fala um por vez”, considerada por Marcuschi como o principal mecanismo da conversação, não se fundamenta no plano virtual. Nas trocas eletrônicas, notamos que os atos de fala não seguem o roteiro esperado pela regra prototípica da conversação (A-B-A-B). Marcuschi (2005: 19) afirma que “a regra básica é válida para a maioria das línguas, culturas e situações”, mas deixa claro que essa regra é constantemente violada.

gracejos, respondendo e lançando novos tópicos ao longo do evento, numa clara violação à noção tradicional de turno (falar um de cada vez).

Se tomarmos o exemplo anterior, os pares 1, 2 e 3 apresentam uma organização natural, uma pergunta, e, logo em seguida, uma resposta. A partir do par 4, no entanto, a profusão de atos de fala deixa evidente que os interlocutores “digitaram” suas interações quase ou ao mesmo tempo, sem esperar pelas respostas de seu par.

Ao que parece, enquanto o interlocutor Marcos digita sua resposta no par 3, e prepara o subtópico de 4, Anita já digitava outra inserção (que desencadeará nos pares 5-6), respondida em dois momentos diferentes.

Marcos interage com o comentário feito por Anita em 5, enquanto esta responde à interação feita anteriormente (4). O par 7 indica a compreensão de Marcos quanto à sua questão sobre o livro, e em 8 há evidência da compreensão de Anita acerca do presente que será ofertado pelo amigo.

Aparentemente caótica, essa forma de organização dos atos de fala é naturalmente compreendida pelos interactantes no momento da elocução. Um aspecto que pode ser associado entre os dois tipos de interação é que a conversação digital obedece basicamente a um sistema de turnos do tipo “Pergunta-Resposta”, podendo haver também outros tipos de pares conversacionais, porém menos frequentes, como o tipo “convite-aceitação/recusa”, no exemplo abaixo:

Alexandre **Vulgo Xandão diz:** vc quer ir no shopping hj? (...)

Marco Antonio diz: ah to um pouco cançadp e tenho q ler sobre exclusão de ilicitude

Exemplo 02

Na conversação digital, os papéis de “falante/digitador” e “ouvinte/leitor” apresentam uma dinâmica diversa daquela que ocorre geralmente na conversação face a face. Existe o ato de fala, mas não pode ser considerado um “turno” no sentido tradicionalmente encontrado.

A regra “fala um de cada vez” nem sempre se aplica. Esta pode ocorrer com frequência, mas vimos que há casos em que o interlocutor “projeta” diversos enunciados do tipo questionamento, assertivas, entre outros, e o leitor/

interlocutor vai respondendo na sequência em que aparecem, não havendo um controle sobre o “turno” de um ou de outro interlocutor.

O trecho abaixo nos mostra uma sequência de atos que poderiam ser considerados, sob a perspectiva tradicional, “turnos” centrais e inseridos, além da ocorrência do fenômeno da projeção de diversos turnos seguidos:

Marco Antonio diz: mas vc vai fazer oq lê
Marco Antonio diz: quem vai c vc
Marco Antonio diz: o tiago tbm vai?
Alexandre **Vulgo Xandão diz:** *catar umas minas*
Alexandre **Vulgo Xandão diz:** *eu e o tiago*
Alexandre **Vulgo Xandão diz:** *lógico*
Marco Antonio diz: hummmm
Alexandre **Vulgo Xandão diz:** *Assim a gente num demora... rs rs rs*
Marco Antonio diz: certo rs

Exemplo 03

Diante dessas questões, podemos dizer que o conceito de turno se perde, pois não há possibilidade alguma de realizar uma gestão de turnos nesse contexto, sendo necessária uma reflexão que nos permita a explicação teórica dos procedimentos interacionais acima referendados.

Retomando Marcuschi (2005: 17), citando Sacks, Schegloff e Jefferson, para qualquer conversação é de se esperar que apresente o seguinte:

- a) a troca de falantes ocorre ou pelo menos ocorre;
- b) em qualquer turno, fala um de cada vez;
- c) ocorrências com mais de um falante por vez são comuns, mas breves;
- d) transições de um turno a outro sem intervalo e sem sobreposição são comuns; longas pausas e sobreposições extensas são minoria;
- e) a ordem dos turnos não é fixa, mas variável;
- f) o tamanho do turno não é fixo, mas variável;
- g) a extensão da conversação não é fixa nem previamente especificada;
- h) o que cada falante dirá não é fixo nem previamente especificado;
- i) a distribuição dos turnos não é fixa;
- j) o número de participantes é variável;

- h) a fala pode ser contínua ou descontínua;
- l) são usadas técnicas de atribuição de turnos;
- m) são empregadas diversas unidades construidoras de turno: lexema, sintagma, sentença, etc.
- n) certos mecanismos de reparação resolvem falhas ou violações nas tomadas.

Se tomarmos essas proposições como verdadeiras, e tentarmos colocar a conversação digital sob análise segundo esse sistema, haveria no mínimo as seguintes incompatibilidades:

Esperado	Na conversação digital
a) em qualquer turno, fala um de cada vez;	Os interlocutores, por não estarem presentes no mesmo espaço físico, podem lançar diversos “turnos”, inclusive sem esperar resposta do interlocutor.
b) ocorrências com mais de um falante por vez são comuns, mas breves;	

Incompatibilidades entre o sistema de conversação prototípico e a conversação digital.

Tomemos o seguinte exemplo como referência para as reflexões que seguintes:

[18:34] Nece@ilha diz: fala Govani,, o q vc vai fz no fim de sman?
[18:34] Nece@ilha diz: semana ahuhauhauhaehue
[18:34] GustavoG. diz: Bibo, onde está o alburn de figunhs?
[18:34] Nece@ilha diz: vai n Shopp?
[18:34] Nece3@ilha diz: ou vai fik em casa?
[18:34] GustavoG. diz: vix, nem sei...tvz fique em casa... o albo tá co Kevin?...
[18:34] Nece@ilha diz: tá cmg

Exemplo 04

O que temos no exemplo acima é que o interlocutor 1 (Nece@ilha) lança diversos “turnos” no mesmo momento, sem esperar resposta do interlocutor 2 (GustavoG.), que, por sua vez, lança outro em forma de pergunta, e o interlocutor 1, ignorando a pergunta do Interlocutor 2, insiste em sua pergunta inicial.

Em seguida, o interlocutor 2 responde à solicitação feita pelo interlocutor 1, mas insiste em seu “tópico”, perguntando se o álbum estaria com Kevin, o que o Interlocutor 1 responde dizendo que está com ele. Todo o evento

conversacional acima se dá em um minuto, ou seja, em tempo real e numa velocidade relativamente rápida.

Nota-se que a noção tradicional de turno conversacional, quando aplicada ao contexto digital, apresenta alguns problemas que a análise da conversação digital deve entender, explicar e apontar alguns caminhos para as pesquisas nessa direção.

Até certo ponto, pode-se dizer que não há problemas com a definição original, pois o turno é mesmo “qualquer intervenção dos interlocutores (participantes do diálogo), de qualquer extensão” (Galembek:1993). Há também consonância quanto aos pares conversacionais (ou adjacentes) do tipo pergunta-reposta, convite – aceitação/recusa, cumprimento-cumprimento, xingamento-defesa/revide, etc, tal como podemos verificar nos exemplos apresentados.

O problema central se coloca quanto à regra máxima da conversação: “falar um de cada vez”. Marcuschi (2005) vê essa máxima como um fator disciplinador da atividade conversacional, pois nem todos falam ao mesmo tempo: em geral espera-se o outro concluir ou um não fala sozinho o tempo todo. A tomada de turno torna-se, assim, elemento importante para a organização da conversação face a face, conforme dissemos atrás.

O que se verifica aqui é que essa máxima é plausível apenas em se tratando de conversação face a face convencional, quando a sobreposição das vozes (canal) torna impossível a intercompreensão entre os interlocutores. Em outras palavras, usando a voz como canal, os interlocutores não podem sobrepor seus atos de fala, pois não seria possível captar as diversas mensagens simultaneamente, o que causaria um caos conversacional: ninguém entenderia ninguém, e todos quereriam o turno para si ao mesmo tempo. Enfim, não haveria concentração, elemento importante para a organização conversacional.

No contexto digital, o canal traz uma concepção escrita, o que nos permite, em tempo real, fazer diversas enunciações e esperar que nosso interlocutor, ao lê-las, vá respondendo e interagindo ao passo que vai respondendo, e, ao mesmo tempo, coloque novas propostas de interação (novos tópicos).

Essas intervenções representam enunciações, no sentido atribuído por Fiorin (2005), ou seja, uma instância linguística pressuposta pela existência do enunciado. Segundo Fiorin, se há um enunciado, há uma enunciação pressupos-

ta. A enunciação é, portanto, o ato de produção do discurso, é uma instância pressuposta pelo enunciado, é a própria atividade comunicativa em ação.

Poderíamos dizer, portanto, que nas conversações digitais os interlocutores produzem atos enunciativos, uma vez que estes não são atos de fala, pois correspondem à atualização da língua numa situação de interação por meio da escrita, dependente do interlocutor para se desenvolver e não apoiados na fala/oralidade.

A noção de turno poderia, assim, ser substituída pela noção de Ato Enunciativo Digital (AED), uma ação de natureza linguística, verbal e interativa, capaz de produzir efeitos pragmáticos no interlocutor, a ponto de fazê-lo interagir em tempo real, por intermédio de outro AED, acionando assim o processo conversacional digital:

;] fãããö diz: **ah to terminandu meu curso**
 Jáh - Flamengo, vamos ser campeão *_*diz: **ah tah, e do que é**
mesmo ? :S

Exemplo 05

Os AEDs têm uma concepção oral, mas o meio é gráfico, o canal de comunicação é escrito, possuindo, portanto, características inerentes aos planos da oralidade (versatilidade, sincronicidade, rapidez) e da escrita (registro formal dos eventos)

Os AEDs, podem ser acionados no momento da conversação digital, independente das escolhas ou AEDs do interlocutor, ainda que mantenha a centração por meio do tópico discursivo, ou seja, apesar de vários AEDs serem lançados simultaneamente, só haverá conversação digital se os interlocutores atenderem aos AEDs de seus parceiros, mediante atos do tipo nuclear ou inserido.

No exemplo 01, apresentado anteriormente, vários AEDs foram lançados simultaneamente por um dos interlocutores, mas estes só fizeram sentido e o trecho só recebe a característica “conversacional” quando o outro interlocutor responde ao seu pedido inicial, e interage com outros AEDs.

A tabela seguinte ilustra as diferenças entre o turno e o AED:

TURNO	AED
Fala-se um de cada vez	Não há necessidade de alternância sequencial: os AEDs podem ser enunciados simultaneamente, entre os interlocutores.
Período de tempo fixo ou não para a consecução do ato de fala do interlocutor.	Não há tempo fixo nem tamanho pré-estabelecido para as intervenções.
Há a alternância no papel de falante e ouvinte.	Não há a relação falante/ouvinte: os interlocutores constroem cooperativamente o texto conversacional, ora como locutor, ora como alocutário.

Diferença entre o turno e o AED

Assim, a conversação prototípica pode ser entendida como uma série de turnos, enquanto a conversação digital seriam vários lançamentos de AEDs, ambos trocados entre interlocutores em tempo real.

Quanto à tipologia, os AEDs se aproximam da classificação de turnos apresentada por Galembeck (1993): há AEDs nucleares, onde os interlocutores desenvolvem os tópicos conversacionais, e os inseridos, que indicam o acompanhamento do fluxo comunicativo na conversa.

Segundo Galembeck (1993), os turnos inseridos podem:

- ter função predominantemente interacional ou;
- contribuir para o desenvolvimento do tópico, incidentalmente.

Na Conversação Digital, há a incidência de ambos os tipos de AEDs, conforme o exemplo seguinte:

- | |
|--|
| <p>1 - [18:35] GustavoG diz: sabe aquela mina do telefone lá tiopw da vendinha?
 2 - [18:35] Nece@ilha diz: ahn
 3 - [18:35] GustavoG diz: tiopw ele me ligo. Aheuihauehauh
 4 - [18:35] Nece@ilha diz: mintira! Taã zuano.... ahehaueah e ai?
 5 - [18:35] GustavoG diz: ah... sei lá... ela ligo pediddo o filme do Cre-millam
 6 - [18:36] Nece@ilha diz: evc disse q ?</p> |
|--|

- 7 - [18:36] **GustavoG diz:** to zuando nuam... .. so fôda... q levava na escolla pow...
- 8 - [18:36] **GustavoG diz:** a mina nem deu temp deu fala nada ja foi perdido o filme etalz....
- 9 - [18:36] **GustavoG diz:** quando eu fui fala algo mais e talz
- 10 -[18:36] **Nece@ilha diz:** fala
- 11 -[18:36] **GustavoG diz:** ela nem deu xance, ja foi dando sua
- 12 -[18:36] **GustavoG diz:** xau
- 13 -[18:36] **Nece@ilha diz:** putz sujera..

Exemplo 06

Percebemos aqui que o usuário “Nece@ilha” deixa claras suas marcas de interação e monitoramento do assunto exposto pelo outro, como se pode notar por meio de inserções de interação como nas linhas 2, 4 e 10, evidenciando que está acompanhando o que o outro está expondo, demonstrando a abertura do canal de comunicação, e permitindo, assim, a continuidade da fala do interlocutor. Na linha 6, verificamos uma contribuição para o fluxo interativo e progressão do tema, “estimulando” o interlocutor a continuar sua exposição, fornecendo novas informações.

Se tomarmos o conceito de AED como referência para as Análise da Conversação Digital, devemos questionar a validade das estratégias de gestão de turno, conforme expostas por Galembeck (1993) uma vez que estas são: “procedimentos, pelos quais ouvinte torna-se falante (troca de falantes) e o falante “segura” o próprio turno (sustentação da fala)”.

Como na Conversação Digital não há uma alternância nos papéis de falante e ouvinte, pois ambos os interlocutores interagem simultaneamente no ambiente virtual, não se pode considerar a troca de falantes como um fator relevante para a instauração do processo conversacional, pois não há a necessidade de passagens ou assaltos aos turnos: ambos disparam AEDs, ambos respondem aos AEDs disparados, sem a necessidade de espera pela “vez” de falar. Também não é necessário “sustentar” a vez de fala, uma vez que ambos podem emitir seus AEDs simultaneamente, e serão respondidos, à medida que forem lendo os enunciados disparados.

O papel do AED é promover o contato, chamar o outro à participação. Está a serviço da interação e da interatividade no plano virtual. Quanto à ex-

tensão, podemos dizer que os AEDs não ultrapassam a marca das três linhas de texto. Em todas as conversações analisadas, a maior parte dos enunciados ficou restrito a uma ou duas linhas.

O papel de regulação da Conversação Digital fica, portanto, a cargo do Tópico discursivo, que vai nortear as interações, sugerindo os caminhos interacionais mais adequados em cada contexto, baseando-se no tema proposto para a discussão.

3. ESTABELECIMENTO DO TÓPICO DISCURSIVO NO AMBIENTE DIGITAL

Em sentido geral, entendemos tópico como o assunto sobre o qual a interação está centrada. De acordo com Fávero (1993: 38), “ele é antes de tudo uma questão de conteúdo, estando na dependência de um processo colaborativo que envolve os participantes do ato interacional”.

Podemos afirmar que, no contexto da conversação digital, o tópico discursivo pode ser considerado o núcleo da interação. É por intermédio dele que a conversação digital se estabelece, após o primeiro contato dos interlocutores, geralmente iniciado por um cumprimento. Na maioria das conversações digitais, encontramos aspectos idênticos aos da conversação face a face. Algumas diferenças sutis, porém fundamentais, foram encontradas no ambiente virtual e serão discutidas adiante.

Tomemos por base o inquérito cujo fragmento (exemplo 07) é apresentado adiante. Esse inquérito possui grande aproximação com os diálogos naturais face a face. Nele, Marco Antonio e Jen Jen conversam durante o período de férias acadêmicas do curso de Direito. O tipo de relacionamento entre os interlocutores (colegas de curso de Direito – graduação) sugere o tópico central, que desencadeia outros dois tópicos, conforme mostraremos a seguir.

O Tópico é responsável pela manutenção do interesse pelo contato entre os interlocutores. Durante o evento conversacional, os interactantes procuram estabelecer um tópico discursivo, procurando garantir a atenção do outro. Dessa forma, o interlocutor pode colaborar para a manutenção do tópico por meio de suas interações com AEDs.

Nos diálogos analisados, de uma forma geral, e no inquérito abaixo, particularmente, percebe-se com muita nitidez esse processo de colaboração, quando o interlocutor responde à pergunta feita pelo outro, de forma a fazer o possível para **centrar** os assuntos a serem utilizados como referência da conversa:

Marco Antonio diz: fazendo oq nas ferias
Marco Antonio diz: ?
Jen Jen diz: descansando rsrs e vc?
Marco Antonio diz: descançando e fazendo meu trabalho de iniciação
Marco Antonio diz: lendo um pouco sobre direito tbm
Jen Jen diz: ahhh q lgl ta certo

Exemplo 07

Marco sugere um tópico central (ou supertópico), “**Atividades de férias**”, por meio da pergunta “fazendo oq nas férias”, e Jen Jen aceita a proposta, ao responder “descansando rsrs e vc?”. Ao retornar a pergunta para Marco, ela promove o desencadeamento dos subtópicos que vêm em seguida.

Pode-se afirmar que uma das características mais evidentes do tópico discursivo é a **centração**, que é o “falar-se acerca de alguma coisa, implicando a utilização de referentes explícitos ou inferíveis” (FÁVERO, 1993: 40). Segundo Fávero, a **centração** norteia o tópico de tal forma que, quando se tem uma nova **centração**, tem-se um novo tópico. A sequência do diálogo entre Marco Antonio e Jen Jen (feminino) nos mostra essa **centração** sobre um referente não explícito, porém inferível aos dois interlocutores:

Marco Antonio diz: vc faz parte do
Marco Antonio diz: como é o nome mesmo
Marco Antonio diz: GEDI
Marco Antonio diz: neh
Jen Jen diz: aham faço sim
Marco Antonio diz: vc ta indo nas ferias p\ facu?
Jen Jen diz: fui...mas não por causa do gedi
Jen Jen diz: fui pra pegar uns livros
Marco Antonio diz: hum(...)

Marco Antonio diz: pegar livros então ta estudando nas ferias/
 (...)
Jen Jen diz: aham to sim

Exemplo 08

Aqui podemos perceber uma sutil digressão em relação tópico central, que desencadeou no subtópico “Grupo de Estudos”, sigla usada por Marco Antonio e inferível por parte da colega, que alega fazer parte do grupo, mas justifica que não foi à faculdade por esse motivo, mas sim para pegar livros. O interlocutor, procurando fixar definitivamente o tópico discursivo, volta ao assunto das atividades das férias - a leitura dos livros, por meio do marcador “então”, retomando o fluxo temático, o que foi prontamente respondido pela colega.

A análise dos inquéritos permite-nos dizer que a centração é uma característica da conversação face a face extensível à digital, uma vez que a topicalidade organiza o discurso, permitindo a continuidade deste.

Quanto à organicidade, o inquérito apresentado acima possui o seguinte quadro tópico:

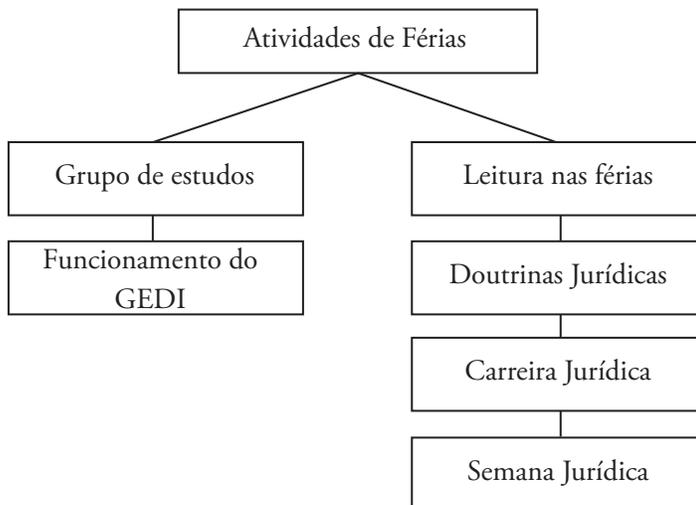


Figura7 . Quadro tópico do Inquérito 26

Esse inquérito se alinha muito bem à noção de interação face a face prototípica, uma vez que o tópico se desenvolve linearmente, ou seja, está centrado numa única linha discursiva ou tópica.

Assim, podemos afirmar que a conversação digital não difere, neste aspecto, da conversação prototípica, uma vez que, na maior parte das vezes, o tópico possui uma articulação de proximidade em relação à linha discursiva, propondo informações novas conforme o desenvolvimento da conversação. A conversação digital apresenta, portanto, uma organização de progressão discursiva, não sendo aleatória ou caótica.

Uma característica que nos chamou atenção, no entanto, foi o fato de que, em três dos inquéritos sob análise, houve, logo no início das conversações, momentos de “disputa” pragmática entre os interlocutores, na sugestão dos tópicos a serem “promovidos para o evento conversacional em questão”. Um exemplo está no exemplo que segue:

[18:34] **Nece@ilha diz:** fala Govani,, o q vc vai fz no fim de sman?
 [18:34]**Nece@ilha diz:** semana ahuhauhauhaehue
 [18:34] **GustavoG. diz:** Bibo, onde está o albus de figunhs?
 [18:34] **Nece@ilha diz:** vai n Shopp?
 [18:34] **Nece3@ilha diz:** ou vai fik em casa?
 [18:34] **GustavoG. diz:** vix, nem sei...tvz fique em casa... o albo tá co Kevin?...
 [18:34] **Nece@ilha diz:** tá cmg
 [18:35] **GustavoG diz:** sabe aquela mina do telefone lá tipow da vendinha?
 [18:35] **Nece@ilha diz:** ãhn
 [18:35] **GustavoG diz:** tiopw ele me ligo. Aheuihaehauh
 [18:35] **Nece@ilha diz:** mintira! Taã zuano.... ahehaueah e ai?

Exemplo 09

O exemplo acima mostra o momento inicial do diálogo, que não apresenta o esperado cumprimento entre os interlocutores. Pela forma de tratamento usada por um dos interactantes (Bibo) e pela observação do desenvolvimento da conversa, podemos sugerir que os dois participantes possuem um grande laço de afetividade e amizade, motivo pelo qual, talvez, houve a dispensa dos cumprimentos iniciais.

ele naum te teu ,?

(21:11) **Marcos diz:** vou levar teu presente na prox quinta... não se mate

(21:11) **Marcos diz:** ah legal ta bom intaum....

(21:11) **Anita diz:** v ta agardando.. rs r Sr Sr s rhaahuiachauheuaeh

(21:11) **Marcos diz:** é muito xato esquecer aniversário dos amigos...

(21:11) **Anita diz:** xaprálá... isso acontece... apesar de ter lembrado do SEU!! Buááá...

Exemplo 10

Após o cumprimento inicial, Marcos sugere o tópico “trabalho”, enquanto Anita propõe o tópico “aniversário”, evidenciando, mais uma vez, uma disputa pelo conteúdo a ser desenvolvido na interação. Marcos responde à solicitação da colega, e responde, mas logo adiante propõe outro tópico, “livro”. A colega, inicialmente, não responde à pergunta feita pelo colega (onde estaria o livro prometido), no intuito de manter seu tópico, ou por não ter atentado à pergunta feita, enquanto digitava seu AED. Responde logo abaixo, mas Marco já havia tomado para si o tópico “aniversário”, que se manteve daí por diante.

Diante dessas situações, podemos dizer que, na conversação digital, é possível o pareamento de tópicos discursivos, algo que seria improvável na interação face a face. Isso só é possível na conversação digital porque os interlocutores escrevem seus atos enunciativos, o que dá margem a inserções conjuntas, que vão sendo respondidas na medida em que a conversação flui. Esse pareamento de tópicos poderia ser assim representado no quadro tópico:

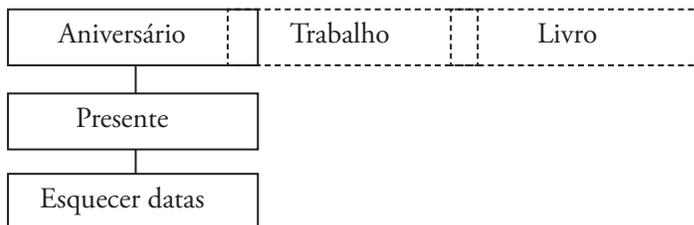


Figura 1. Quadro Tópico (Tópicos Pareados).

Nesse sentido, podemos dizer que várias “sugestões de tópicos” foram dadas por Marcos, mas só um foi eleito para a progressão da conversa. O motivo pelo qual alguns tópicos são eleitos em detrimento de outros pode ser a relevância do tópico e o contexto pragmático em que se desenvolvem. No

caso do exemplo acima, a face de ambos estava ameaçada pelo esquecimento de Marcos do aniversário da colega. Ele tenta se esquivar do fato, mas ela insiste no tópico, e acaba “vencendo” o duelo, pois Marcos se retrata dizendo que levará o presente dela (compensação) e acaba afirmando que “é muito xato esquecer aniversário dos amigos”, tomando para si o efeito negativo do ato.

4. PROCEDIMENTOS DE FORMULAÇÃO E REFORMULAÇÃO NA CONVERSAÇÃO DIGITAL

4.1 Hesitações e repetições

hesitações e repetições fazem parte, conforme verificamos, do âmbito das conversações, e representam momentos de dúvida do falante, diante da escolha de formas adequadas para evidenciar seu enunciado de maneira que o interlocutor compreenda ou forneça um retorno adequado. As situações em que aparecem não são privilégio da conversação face a face, pois encontramos, nos inquéritos das conversações digitais, algumas marcas de hesitação, que nos exemplos abaixo aparecem destacadas:

Jãh - Flãmengo, vãmos ser cãmpeão *_* diz: .. hummm, auahaau, entendo *_*
Jãh - Flãmengo, vãmos ser cãmpeão *_* diz: eu acho bonito isso, sabe ? mais eu sou mais na minha Dan, eu ... gosto mais de ficar quietinha, na minha, mais ou menos isso auahau.

Exemplo 11

Jãh - Flãmengo, vãmos ser cãmpeão *_* diz: eu tenho q baixar o skipe ainda, pra falar contigo né ;D
‘ JaNiNhA ? diz: é. skype e mara oba/
Jãh - Flãmengo, vãmos ser cãmpeão *_* diz: kkkkkkkkk.
‘ JaNiNhA ? diz: eu gosto pq da para conversar bem melhor humm..... melhor mesmo....

Exemplo 12

No contexto digital, as hesitações são marcadas por reticências, que indicam pausas, e apontam para o momento da formulação do AED por parte do locutor, evidenciando que, devido à agilidade necessária para estabelecer o contato e dar o feedback, não há muito tempo de fazer a “lapidação” do enunciado, sendo mais eficaz indicar esse momento de dúvida, diante do que se vai falar em seguida, por meio de pausas.

Em outras palavras, tais marcas evidenciam o caráter urgente com que os atos enunciativos devem ser lançados, muitas vezes não deixando espaço para uma elaboração do texto “escrito”, deixando evidentes essas marcas de produção.

Além das reticências, não encontramos outros sinais que indicam a hesitação no contexto digital. Não parece haver usos de prolongamentos hesitativos, do tipo prosódicos ou indicadores de alongamentos vocálicos, assim como na oralidade, mesmo representados na escrita. Esse tipo de hesitação não contribuiria para a rapidez do fluxo informativo, ponto crucial para a conversação digital existir.

Notamos também que pode haver a possibilidade de o locutor ter, como objetivo interacional e pragmático, a intenção de “criar” uma situação de hesitação, com vistas a deixar o interlocutor ciente de sua posição diante de um AED anteriormente emitido:

:]	£ëãñð@ö diz: eh seu pai trabalha d q mesmo?
Jαh -	Flαmengo, vαmos ser cαmpeão *_* diz: .. trabalha na cosipa =O, por que ? num vai dizer que... naum, isso naum...
:]	£ëãñð@ö diz: ah
Jαh -	Flαmengo, vαmos ser cαmpeão *_* diz: auahau, tão esquecido assim ? KKK
:]	£ëãñð@ö diz: vo tentar entrar la tbm ^^
Jαh -	Flαmengo, vαmos ser cαmpeão *_* diz: .. mentiira!! sérioooo? uahaahu, quando ?
:]	£ëãñð@ö diz: kk
:]	£ëãñð@ö diz: vo la semana q vem

Exemplo 13

No exemplo acima, a marca de hesitação parece ter sido usada propositalmente, para deixar o interlocutor “sem graça” ao esquecer o local de trabalho

do pai da colega com quem estava conversando. Notamos aqui, também, o uso da repetição, juntamente com o processo hesitativo. Apesar de ser esse recurso possível, assim como na conversação face a face, o mais comum é que seja “acidental” ou “não planejado”, contribuindo para o fluxo conversacional e desenvolvimento do tópico discursivo:

Jah - Flãmengo, vãmos ser cãmpẽão *_* diz: .. não, maior sa-canagem que fizeram, típow .. marcaram, no dia anterior a viagem, eu .. comprei roupa, fiz escova no cabelo e tals, me troquei, acordei quatro e meia da manhã $\neg\neg$,

Exemplo 14

Quanto às repetições, estas não se mostraram produtivas nesse contexto e, portanto, não ocorrem com frequência na conversação digital, sendo mais evidente nos reforços de negação. Marcuschi (1996: 107) conceitua repetição como “a produção de segmentos discursivos idênticos ou semelhantes duas ou mais vezes no âmbito de um mesmo evento comunicativo”. A matriz (M) é a primeira entrada do segmento que opera como base ou modelo para a projeção de outro segmento construído à sua semelhança ou identidade, chamado de repetição (R). O exemplo seguinte mostra a repetição da negação, utilizando-se de uma estrutura diferente da primeira:

danielrodrigues diz: e vc te cgg mto?
Jah - Flãmengo, vãmos ser cãmpẽão *_* diz: auahau, não .. nem tanto, fui ontem a noite, semana passada tb, eu cgg uma a duas vezes por semana, sabíia que eu ia pro Brás ontem ?

Exemplo 15

Sendo assim, o primeiro “não” serve de matriz para a expressão seguinte, “nem tanto”, e funcionam como elemento de ênfase no processo pragmático. O exemplo seguinte evidencia esse aspecto, ao repetir em diversos AEDs seguidos a palavra “nunca”. Também a hesitação por repetição, com a dupla negação (não/nenhuma):

Ja*cí*ra diz: novís ?
Jah - Flãmengo, vãmos ser cãmpẽão *_* diz: aham, não .. nenhuma e aii ? ;D auuahaauh.

Jαh - Flαmengo, vαmos ser cαmpeão *_* diz: nunca tenho novis
 auahau =O
Jαh - Flαmengo, vαmos ser cαmpeão *_* diz: nunca ninguem tem
 né? KKK

Exemplo 16

4.2 Atividade de reformulação: correção

Segundo Fávero, Andrade & Aquino (1999: 71), “as correções apresentam a função geral de caráter interacional, no que diz respeito à busca de cooperação, intercompreensão, e o estabelecimento de relações que envolvem os interlocutores”.

Na conversação digital, a ausência da voz e o deslocamento do texto escrito para o plano da oralidade, estabelecendo relação do tipo dialógica, é um fator determinante para que a correção apareça. Não há reparos propriamente ditos, visto que esta é uma correção de uma infração conversacional, e, no plano virtual, não há gestão de turnos, não havendo a necessidade de se realizar esse procedimento.

Os casos de reformulação encontrados nas conversações digitais ficaram restritos às autocorreções propriamente ditas, que representam a tentativa de solucionar problemas retrospectivos de compreensão do enunciado, além de tentar salvar a face de situações ameaçadoras da imagem pública:

danielrodrigues diz: Tá bom, num to te obigando a vc cair no quebra, só estou falando q vc irá por si mesma...
danielrodrigues diz: *obrigando
Jαh - Flαmengo, vαmos ser cαmpeão *_* diz: uahaau, eu sei querido, não se preocupe ;D
Jαh - Flαmengo, vαmos ser cαmpeão *_* diz: auahauahau, tá tudo bem KKK

Exemplo 17

Os casos de autocorreções, na verdade, são realizadas pelos participantes com a finalidade de antecipar-se à crítica, de maneira que, além de ser

plenamente compreendido, possa também evitar que o interlocutor o corrija ou solicite correções. Nos inquéritos analisados, ficaram restritos a correções vocabulares, com falhas cometidas a partir de erros de digitação. Esses erros são comuns, e são decorrentes da percepção ou impressão que o locutor tem de que está em presença ou sob o olhar do outro, tendo que digitar rapidamente para lançar seus AEDs.

Um aspecto importante e delimitador para a autocorreção, é que, segundo Fávero, Andrade & Aquino (1999), esta comumente ocorre em um mesmo turno, e geralmente na mesma frase, porque o falante tem pressa em corrigir-se, já que pode perder o turno e a oportunidade de reformular o enunciado. (op. cit, p.66). No caso das conversações digitais, a ausência dos turnos permite que o locutor faça suas autocorreções em outro AED, uma vez que, se notar o “erro” no momento da formulação do ato enunciativo, corrige antes de o emitir. Tendo isso em vista, é notório que os casos de autocorreção encontrados foram emitidos em AEDs isolados, conforme observamos nos exemplos:

**яεηата ●●Porque agora nós dois somos apenas um●● Te amo
mais ki tudo Diih diz: se ta confundindo**
**Jαh - Flαmengo, vαmos ser cαmpeão *_* diz: é .. eu ach que sim
HAHAHA**
Jαh - Flαmengo, vαmos ser cαmpeão *_* diz: * acho

Exemplo 18

T H I A G Ã O . . . diz: eu gosto mt Satos
T H I A G Ã O . . . diz: Santos*
**Jααh - Sαi do chãõ, sαi do chãõ, α torcidα do Mengão *_* diz: eu
odeio =[**
T H I A G Ã O . . . diz: qual vc gosta Flamengo?
**Jααh - Sαi do chãõ, sαi do chãõ, α torcidα do Mengão *_* diz: eu
sou flamenguista, torço pelo flamengo (L)**

T H I A G Ã O . . . diz: hnmn
T H I A G Ã O . . . diz: qual vc gosta Coritnhians?
T H I A G Ã O . . . diz:Corinthians*

Exemplo 19

Notamos a preocupação do locutor em corrigir palavras de forte representatividade para o conteúdo informacional do enunciado (Santos, Corinthians), em detrimento da abreviação “mt”, ou muito, posto que esta não representava importância para o avanço do tópico e estabelecimento do assunto/conteúdo em pauta.

A característica evidente da correção na conversação digital é o uso de um asterisco, indicando a correção, conforme podemos ver nos exemplos apresentados. Há casos, porém, em que a autocorreção é feita sem o uso deste procedimento:

(22:51) Evani: espera to telefone com a maer
(22:51) Evani: mae
(22:52) Helena: Não entendi nada.rurururrrrrrrrrrrrr
(22:53) Evani: pronto
(22:54) Evani: ja terminei

Exemplo 20

É importante ressaltar que não há preocupação, por parte dos interlocutores, em se fazer correções sintáticas ou gramaticais, estando a preocupação voltada apenas para que as “palavras chave” dos enunciados sejam compreendidas. Também é notório que, apesar de as falhas ortográficas muitas vezes não prejudicarem a compreensão do enunciado como um todo, a correção é feita, pois desvios ortográficos são estigmatizados socialmente, e podem inclusive denunciar falta de cultura letrada do locutor.

Assim, pode-se dizer que os interlocutores procuram se envolver no processo interativo, corrigindo seus AEDs de maneira que garantam, além da compreensão do que dizem, também a preservação de suas faces positivas.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Procuramos verificar, ao longo deste trabalho, quais eram as características próprias da conversação digital, analisando as estratégias utilizadas pelos interlocutores para entender e serem entendidos durante a interação mediada pelo computador.

Verificamos, então, que, nas conversações digitais, os interlocutores produzem atos enunciativos, uma vez que estes não são atos de fala, pois correspondem à atualização da língua numa situação de interação por meio da escrita, dependente do interlocutor para se desenvolver e não apoiados na fala/oralidade.

Por não representar um turno, e por se tratar de um ambiente digital, chamamos esse ato de **Ato Enunciativo Digital (AED)**. Definimos o AED como uma ação de natureza linguística, verbal e interativa, capaz de produzir efeitos pragmáticos no interlocutor, a ponto de fazê-lo interagir em tempo real, por meio de outro AED, acionando assim o processo conversacional digital.

Uma primeira constatação durante uma análise inicial dos inquéritos permitiu-nos dizer que a **centração** é uma característica da conversação face a face extensível à digital, uma vez que a topicalidade organiza o discurso, permitindo a continuidade deste.

A conversação digital não se difere, neste aspecto, da conversação prototípica, uma vez que, na maior parte das vezes, o tópico possui uma articulação de proximidade em relação à linha discursiva, propondo informações novas conforme o desenvolvimento da conversação. A conversação digital apresenta, portanto, uma organização de progressão discursiva, não sendo aleatória ou caótica.

Verificamos que, na ausência da organização conversacional por turnos de fala, o tópico discursivo representava o fio condutor dos diálogos. Assim, não é exagero dizer que, no contexto da conversação digital, o tópico discursivo, pode ser considerado o núcleo da interação. É por meio dele que a conversação digital se estabelece, após o primeiro contato dos interlocutores, geralmente iniciado por um cumprimento. Na maioria das conversações digitais, encontramos aspectos idênticos aos da conversação face a face, com a exceção de que, no contexto digital, os interlocutores podem conversar sobre mais de um assunto “ao mesmo tempo”, por meio do acionamento de vários AEDs em sequência.

Isso nos levou a pensar na possibilidade de tratar esse fenômeno como “**pareamento de tópicos discursivos**”, algo que seria improvável na interação face a face. Isso só é ocorre na conversação digital porque os interlocutores

escrevem seus atos enunciativos, o que dá margem a inserções conjuntas, que vão sendo respondidas na medida em que a conversação flui.

Contatamos, também, na conversação digital, a ausência da voz e o deslocamento do texto escrito para o plano da oralidade, estabelecendo relação do tipo dialógica, que é um fator determinante para que a correção apareça.

Não há reparos propriamente ditos, uma vez que esta é uma correção de uma infração conversacional e, no plano virtual, não há gestão de turnos, não havendo a necessidade de se realizar esse procedimento.

Os casos de reformulação encontrados nas conversações digitais ficaram restritos às autocorreções propriamente ditas, que representam a tentativa de solucionar problemas retrospectivos de compreensão do enunciado, além de tentar salvar a face de situações ameaçadoras da imagem pública.

Nos inquéritos analisados, ficaram restritos a correções vocabulares com falhas cometidos a partir de erros de digitação. Esses erros são comuns, e são decorrentes da percepção ou impressão que o locutor tem de que está em presença ou sob o olhar do outro, tendo que digitar rapidamente para lançar seus AEDs.

Um aspecto importante e delimitador para a autocorreção é que nas conversações digitais, a ausência de turnos permite que o locutor faça suas autocorreções em outro AED, uma vez que, se notar o “erro” no momento da formulação do ato enunciativo, corrige antes de o emitir. Sendo assim, os casos de autocorreção encontrados foram emitidos em AEDs isolados, precedidos de um asterisco, sinal evidente e próprio da correção no ambiente virtual.

Este trabalho vem contribuir para os estudos na área de comunicação digital, possibilitando novos caminhos para a compreensão dos fenômenos da conversação digital. Sabemos que há inúmeros trabalhos na área de CMC (Comunicação mediada por computador), mas ainda não há muitas reflexões sobre os processos dialógicos e organizacionais da conversação vista enquanto um gênero digital.

Nesse sentido, somamos nosso esforço de pesquisa aos outros empreendidos sobre as diversas manifestações comunicativas no meio digital, constituindo-se em mais um referencial que pode vir a explicar processos interacionais nas conversações digitais dialógicas. Esse estudo, porém, não esgota as possibilidades de análise dos aspectos aqui estudados.

Não verificamos, por exemplo, diferentes níveis de monitoramento dos interlocutores, formalidade e informalidade, diferenças entre faixas etárias e gêneros, entre outros. Isso deixa uma abertura para que futuros estudos possam ser empreendidos, analisando-se outros corpora de gêneros dialógicos, utilizando-se os procedimentos aqui apresentados, além de outros que possam vir a contribuir para delinear essa nova área de estudos linguísticos, a Análise da Conversação Digital.

BIBLIOGRAFIA

- FÁVERO, Leonor Lopes; ANDRADE, Maria Lúcia C.V.O.; AQUINO, Zilda G.O. (2007). *Oralidade e escrita: perspectiva para o ensino da língua materna*. 6ª Ed. São Paulo: Cortez.
- _____. (1999). A correção no texto falado: tipos, funções e marcas. In: NEVES, Maria Helena de Moura (org). *Gramática do Português falado*. Vol. VII: Novos estudos. São Paulo: HUMANITAS/Fapesp, pp.53-76
- FÁVERO, Leonor Lopes. (1993). O Tópico Discursivo. In: PRETI, Dino (org). *Análise de textos orais*. São Paulo: FFLCH/USP. pp.33-54
- FIORIN, José Luiz (2005). *As astúcias da enunciação: as categorias de pessoa, espaço e tempo*. São Paulo: Ática.
- GALEMBECK, Paulo de Tarso (1993). O turno conversacional. In: PRETI, Dino (org). *Análise de textos orais*. São Paulo: FFLCH/USP. pp.55-79
- GOFFMAN, Erving. (1970). *Ritual de la interacción*. Buenos Aires: Tiempo Contemporáneo.
- MARCUSCHI, Luiz Antonio (2008). *Da fala para a escrita: atividades de retextualização*. 9ª ed. São Paulo: Cortez.
- _____. (2006). Fenômenos intrínsecos da oralidade - Hesitação. In: JUBRAN, C. C. A. S.; KOCH, I. G. V. *Gramática do Português Culto Falado no Brasil*. Vol. 1. Campinas: Ed. Unicamp.
- _____. (2005). *Análise da Conversação*. 5ª ed. São Paulo: Ática.
- _____. (1996). A repetição na língua falada como estratégia de formulação textual. In: KOCH, Ingedore G. V. (Org). *Gramática do português falado 6: desenvolvimentos*. Campinas: Editora da Unicamp/ FAPESP. pp. 95-129.
- SILVA, Luiz Antonio da. (org) (2008). *A língua que falamos. Português: História, Variação e Discurso*. São Paulo: Editora Globo.

The organization of digital conversation on MSN

Abstract: The emergence of the Internet has caused a revolution with regard to new forms of interaction between people, offering experiences of real-time communication in so-called virtual environments. Given this scenario, new textual genres emerge, making room for innumerable possibilities of analysis under various approaches. In this paper, we aim at analyzing digital conversations, trying to verify, at first, the extent to which they approach or move away from face-to-face conversations. We also seek to identify, describe and analyze some interactional strategies inherent in this new genre. We base our analyzes on Conversation Analysis theory and Interactional Sociolinguistics to define conversational strategies of the “spoken written text” on the Internet. The corpus used in this work consists of digital conversations coming from the MSN instant messaging software from Microsoft Corporation, chosen because of its wide use among people who use the internet for communication.

Keywords: interaction, digital conversation, computer-mediated communication, verbal courtesy.