

INTERFERÊNCIAS E SINALIZAÇÕES DO INTERLOCUTOR COMO ESTRATÉGIAS DE MONITORAMENTO NA CONVERSACÃO DIGITAL

INTERFERENCE AND SIGNALS OF THE INTERLOCUTOR STRATEGIES FOR MONITORING IN DIGITAL CONVERSATIONS

Leticia Jovelina Storto
UENP

Resumo: Este trabalho tem o objetivo de analisar os processos de monitoramento dos interlocutores em comunicações mediadas por computador. Para tanto, fundamenta-se nas teorias da Análise da Conversação. Como corpus de pesquisa foram selecionadas 70 conversações digitais via comunicador instantâneo. Foi possível verificar que o interlocutor, em conversações digitais, também monitora o falante para mostrar sua cooperação, para indagá-lo, para comentar algo ou, simplesmente, para mostrar interesse, participação e zelo pelo diálogo. Isso tudo corrobora a progressão coerente do texto.

Palavras-Chave: Conversação digital. Monitoramento. Interferências. Sinalizações.

Abstract: Based on Conversation Analysis theories, this paper aims to analyze the monitoring processes of the interlocutors in computer-mediated communication. As research corpus, 70 digital conversations made via instant messaging were selected. It is possible to verify that the interlocutor in digital conversations also monitors the speaker to show their cooperation, ask questions, comment on something or simply to show interest, participation and zeal for the dialogue. All these aspects can corroborate the coherent progression of the text.

Keywords: Digital conversation. Monitoring. Interference. Signs.

CONSIDERAÇÕES INICIAIS

Atualmente, há pessoas para as quais a sua vida social ou profissional está centrada ou é, no mínimo, mediada pela internet e pelas ferramentas nela disponíveis. O fato é notado em pesquisas que apontam o aumento do número de pessoas que se mantêm conectadas à rede de computadores. Além do mais, nossa sociedade é permeada por ações que se realizam no mundo virtual: compras, lazer, interação, pesquisas, entre outras. A rede mundial de computadores mostra-se, assim, um elemento recorrente em nossa vida. Segundo Lévy (2009), a internet

Está se tornando um lugar essencial, um futuro próximo de comunicação humana e de pensamento humano. O que isso vai se tornar em termos culturais e políticos permanece completamente em aberto, mas, com certeza, dá para ver que isso vai ter implicações muito importantes no campo da educação, do trabalho, da vida política, das questões dos direitos.

Ademais, é notável o número crescente de usuários de programas para envio e recebimento de mensagens e aqueles destinados à interação e à socialização: comunicadores instantâneos, comunidades/redes de pessoas com interesses em comum, diários virtuais, correios eletrônicos, salas de bate-papo, entre outros. Para Marcuschi (2005, p.13), “pode-se dizer que, na atual *sociedade da informação*, a internet é uma espécie de protótipo de novas formas de comportamento comunicativo”. Não podemos, portanto, negar a influência que esses instrumentos têm sobre a sociedade moderna e, conseqüentemente, do seu modo de utilização da linguagem.

Segundo Marcuschi (2005, p.13), o que nos chama a atenção e nos impressiona na nova tecnologia é o “fato de reunir num só meio várias formas de expressão, [...], o que lhe dá maleabilidade para a incorporação simultânea de múltiplas semioses, interferindo na natureza dos recursos lingüísticos utilizados”. O que, talvez, altere, de maneira significativa, a nossa maneira de enxergar a língua e os seus usos e de como lemos, escrevemos e “falamos”.

Isso tudo revela a necessidade de realizar pesquisas, nos mais diversos campos das ciências, em busca de maior e, se possível, pleno conhecimento, pois “a utilização freqüente do computador e da internet demanda pesquisas de cunho social e, dessa perspectiva, o papel da linguagem torna-se central” (KOMESU, 2005, p.110).

Assim, respaldados nos Estudos de Fala em Interação (Análise da Conversação), o nosso objetivo é verificar os processos de heteromonitoramento do interlocutor empregados em conversações digitais, a fim de apontar: a) tipos de monitoramento mais recorrentes; b) funções predominantes; e c) marcadores conversacionais mais comuns. Para tanto, são utilizadas como objeto de pesquisa 70 conversas ocorridas via comunicadores instantâneos, ou seja, aplicativo para envio e recebimento de mensagens em tempo real, a exemplo do *Messenger do Facebook* e o *WhastApp*.

De todos os diálogos, participaram apenas dois convidados, sendo um deles o nosso documentador, que espontaneamente nos enviou o arquivo da interação. Portanto, o nosso *corpus* é composto de *conversas diádicas* (SILVA, 1990), que foram fornecidas por falantes com idade entre quinze (15) e quarenta e cinco (45) anos, de variadas classes sociais e situados em diversas regiões das cidades paranaenses de Londrina, Cambé, Rolândia e Foz do Iguaçu. Os tópicos (assuntos) discursivos são bastante variados, desde família, emprego e estudos até a negociações de compra e venda de produtos. O tempo das interações tecladas também é diverso, desde minutos até horas seguidas.

Quanto à metodologia, propriamente dita, é preciso ressaltar que “a fluidez e a falta de planejamento prévio requerem uma metodologia específica, que dê conta dos fenômenos peculiares a essa modalidade de língua”, a fala (GALEMBECK, 1999, p.111). O analista da conversação deve, então, criar e recriar categorias que deem conta do seu objeto de análise, já que os estudos da língua falada e a sua valoração são recentes.

Seus fenômenos devem ser analisados e categorizados a partir do seu contexto (a situação e as condições de enunciação). Por conseguinte, partimos de uma abordagem empírico-indutiva (GALEMBECK, 1999), como convém aos estudos de materiais obtidos em situações reais de interação verbal. Isso tudo porque os Estudos de Fala em Interação (Análise da Conversação) partem de eventos reais de comunicação que ainda não apresentam modelos preexistentes e porque esse método, estabelecido a partir do funcionalismo, postula que a língua não deve ser descrita como um objeto autônomo, mas como instrumento de interação social.

Os recursos de monitoramento foram, durante a pesquisa, classificados, a fim de que os dados recolhidos pudessem ser observados e interpretados. Desse modo, a metodologia, de acordo com Triviños (1987) e Gressler (2003), apresenta-se com natureza qualitativa e interpretativa, realizada a partir da fala contextualizada. Além da pesquisa de campo para a obtenção do corpus, foi ainda empregada a pesquisa bibliográfica como técnica auxiliar na análise do material adotado.

Cabe salientar que não nos propusemos a quantificar os dados obtidos, já que, como ressalta Marcuschi (2006, p.07), na AC prevalecem as descrições e interpretações qualitativas, embora pesquisas de cunho quantitativo também se realizem e com grande valor investigatório, porém não reside na verificação estatística a nossa intenção.

Este texto está organizado como segue: o primeiro tópico, “Processos de monitoramento nas interações”, trata dos processo de monitoração das interações face a face de modo geral; já seu subtópico “Heteromonitoramento do interlocutor” focaliza naqueles processos realizados pelo ouvinte, desses trata-se mais especificamente de um tipo, sinalizações e interferências, cuja análise em conversações digitais faz-se no tópico seguinte, o qual se intitula “Sinalizações e interferências do interlocutor em conversações digitais”. Nele, faz-se a análise e a discussão dos dados. Em seguida, são apresentadas as considerações finais seguidas das referências deste estudo.

PROCESSOS DE MONITORAMENTO NAS INTERAÇÕES

Uma das formas que mais de perto demonstram a duplicidade de relações entre os interlocutores é o monitoramento recíproco que eles exercem em relação a seus parceiros durante a interação. O monitoramento pelo falante e pelo ouvinte constitui uma atividade ininterrupta e permanente que flui diretamente da tensão que caracteriza o texto conversacional em suas diversas modalidades. De acordo com Silva (2001, p.132), essa atividade é a “fiscalização que cada interactante do diálogo exerce sobre seu parceiro, no sentido de direcionar e regulamentar a conversação”. Silva considera a existência de apenas dois tipos de monitoramento: o *auto* e o *heteromonitoramento*, os quais são exercidos pelo falante e pelo ouvinte. Galembeck (2006), por seu turno, afirma que o falante e o ouvinte monitoram o seu interlocutor, porém o primeiro também fiscaliza a si próprio. Assim, segundo ele, há três tipos de monitoramento: o *automonitoramento do falante*; o *heteromonitoramento do falante*; o *heteromonitoramento do ouvinte*.

Galembeck (2006) considera que, no *automonitoramento*, o falante busca adequar a sua fala ao seu interlocutor e à situação, por isso recorre à reativação (repetição, paráfrase e correção) e à

desativação (inserções parentéticas) da língua falada e aos marcadores e procedimentos de atenuação, de modo que lhe seja assegurada a posse do turno conversacional. Isso ocorre devido às principais características da língua falada, especialmente ao planejamento local (a formulação e a execução do enunciado dão-se quase simultaneamente) e ao envolvimento dos interlocutores. Com isso, ficam explícitas as marcas da construção textual. O *heteromonitoramento do falante* diz respeito àquele que é exercido pelo falante em relação ao ouvinte, para verificar se o canal está aberto e para testar e avaliar as reações do interlocutor por meio das quais dará continuidade, modificará ou encerrará o tópico em andamento. O *heteromonitoramento do ouvinte*, por sua vez, refere-se à fiscalização, por *interferências*, *repetições* e *sinalizações*, do ouvinte em relação ao falante. No tópico que segue, discutimos um pouco mais a respeito do terceiro tipo de monitoramento apresentado, foco deste artigo.

HETEROMONITORAMENTO DO INTERLOCUTOR

Segundo Marcuschi (1987, p.16), “o ouvinte orienta e monitora seu interlocutor, retroalimentando-o com informações cognitivas relevantes”, que servem para o planejamento tópico e a progressão interacional. O monitoramento do interlocutor dá-se, segundo Silva (2001, 1990), por *interferências*, *sinalizações* e *repetições*. Neste trabalho, analisamos as duas primeiras formas de monitoramento do interlocutor, cuja diferença entre elas, conforme Silva, reside no fato de a primeira ter relação com o tópico em andamento, o que não ocorre com as sinalizações.

A fim de cooperar com a progressão textual, as *interferências* representam antecipações do ouvinte em relação ao enunciado do falante. Silva (2001) delinea três funções para isso: *socorrer*, *comentar* e *indagar*. Ao notar o pedido de socorro do falante – por meio de hesitações, por exemplo –, o ouvinte intervém na conversação, de modo a resguardar as faces de ambos e a preencher os vazios, evitando o silêncio durante a conversação. Tudo isso demonstra o interesse e a atenção do interlocutor para com a interação. Nas interferências para comentar, o ouvinte tece observações, resume ou conclui o enunciado anterior. Alguns comentários, porém, acabam por alterar o tópico em andamento. A última função das interferências, indagar, é realizada pelo interlocutor para receber esclarecimentos ou para mostrar interesse no diálogo. Verificamos que, nas conversações digitais, ocorrem muitas interferências para indagar e as para comentar são realizadas muitas vezes por meio de sinalizações, mas não só isso.

As *sinalizações* ou os *sinais de atenção*, por não apresentarem relação com o tópico em andamento, são representados por elementos lexicais ou não lexicalizados de uso convencional, como os Marcadores Conversacionais (doravante MC), os quais fazem parte dos recursos da oralidade referentes à ativação do texto. Os marcadores conversacionais apresentam-se como elementos independentes sintaticamente do verbo, formados por um ou mais itens ou expressões lexicais, que corroboram o monitoramento da conversação e a organização do texto.

De acordo com Galembeck e Carvalho (1997, p.831), os MC têm por função: “assinalar as relações interpessoais e o envolvimento entre os interlocutores; situar o tópico ou assunto da conversação no contexto partilhado pelos interlocutores e no contexto pessoal de cada um deles; articular e estruturar as unidades da cadeia linguística”. Assim, esses elementos apresentam, segundo

Marcuschi (1987), caráter multifuncional, podendo operar simultaneamente como organizadores da interação, articuladores do texto e indicadores de força ilocutória. Os MC verbalizam o monitoramento da fala, sendo bastante importantes para a manutenção do diálogo, pois são organizadores globais que funcionam no monitoramento da conversação e na organização textual (SILVA, 2001).

Além disso, os procedimentos de monitoramento do interlocutor constituem turnos inseridos, assim entendidas as intervenções breves do interlocutor, o qual sinaliza que acompanha a fala do locutor. O emprego de turnos inseridos mostra que o falante também aceita a posição de ouvinte e consente que o outro interlocutor prossiga a sua fala. Assim, neste estudo, procuramos verificar se os usuários de comunicadores instantâneos fazem também uso dos processos de monitoramento presentes nos diálogos face a face.

SINALIZAÇÕES E INTERFERÊNCIAS DO INTERLOCUTOR EM CONVERSÇÕES DIGITAIS

O interlocutor monitora o falante durante a conversação digital teclada, de forma a auxiliá-lo na progressão da conversa. Para isso, recorre a *repetições, interferências e sinais de atenção*. As *interferências* podem servir para *socorrer, indagar ou comentar*. No entanto, devido ao contexto em que as conversas estão inseridas, não são expressivas no *corpus* estudado as interferências para socorrer, pois a participação do “ouvinte” mostra-se diferente daquela ocorrida em interações orais face a face. Já as interferências para comentar e para indagar são bastante representativas nas comunicações mediadas por computador (CMC), especialmente as para indagar.

No primeiro exemplo que segue, verifica-se uma interferência para comentar: as participantes discutem a inscrição em um congresso de Letras. JFS, ao afirmar ter trabalhos que apresentará em congressos, recebe um comentário positivo de CUE, “*que bom...*”. No excerto seguinte, G* Informática e LN dialogam a respeito de uma complicada cliente de G* Informática, que solicita a ajuda de LN para solucionar o problema. Enquanto G* Informática contextualiza a situação, LN a interrompe para comentar a falta de educação da cliente, “*vixi / que grossa*”.

Excerto 1

JFS diz :*qdo vai ser a inscrição do encontro....*

CUE diz :*já está de férias??*

CUE diz :*acho que essa semana sai...*

JFS diz :*eu tenho trabalbinhos que não vou publicar e acho que vou apresentar*

JFS diz :*os encontros de Letras nunca podem apresentar mais de um trablabo [SIC]*

JFS diz :*vou para um hoje e só pode apresentar um*

CUE diz :*que bom... então .. se deus quiser essa semana sai...*

Excerto 2

G* Informática-3026****

seguinte tenho uma cliente q estou sem saber como abordar-lá

G* Informática-3026****

pois perguntei um dia destes pelo msn se ela estava precisando de algum material e ela disse q estava sem tempo para verificar, daí dei uns dias para retornar

G* Informática-3026****

semana passada falei um oi e perguntei como ela estava e falei assim se ela tinha conseguido verificar

G* Informática-3026****

daí ela me disse q eu estava desanimada pela minha pergunta

LN

vixi

LN

q grossa

É possível notarmos, nesses exemplos, a interferência para comentar dos interlocutores CUE e LN, respectivamente. Em (1), verificamos a presença de um sintagma verbal (“*que bom... então .. se deus quiser essa semana sai...*”); e em (2), o interlocutor interferiu apenas com um sintagma nominal (“*q grossa*”). Além disso, é empregado um marcador conversacional que abre a interferência, o *vixi*. O objetivo do monitoramento é mostrar atenção à conversa, valorizando o interlocutor.

No próximo excerto (3), G* Informática dialoga com LN a respeito do seus horários de almoço, em que LN afirma almoçar sozinho todos os dias por conta do emprego. Dito isso, G* Informática comenta negativamente o fato, afirmando ser ruim não se ter companhia para as refeições.

Excerto 3

G* Informática-3026****
vc almoça sozinha?

LN
sempre...td dia

LN
e vc?

G* Informática-3026****
é ruim, né ^a

LN
mto

G* Informática-3026****
vou em casa, mas almoço sozinha tbm qado chego lá todo mundo já almoçou pois M*, meu filho, sai 12:30 hs

G* Informática-3026****
então como chego 12:15 hs ele teria q comer rapido

LN
vixi

LN
mas dá tempo de ir pra casa?

LN
pq ñ almoça ai mesmo? ^b

G* Informática-3026****
dá tempo sim

G* Informática-3026****
tenho 1 hora e 15 minutos de almoço

LN
legal

LN
então vc mora perto do serv ^c

LN
mto bom ^d

G* Informática-3026****
moro 15 minutos

LN
mto bom ^e

Nesse excerto, verificamos interferências que servem ora para comentar (a,d, e) e ora para indagar (b, c). Com isso, o “ouvinte” mostra que se encontra atento à conversa, participando ativamente dela. Consequentemente, preservam-se as faces dos interlocutores.

No próximo exemplo, duas mulheres conversam a respeito de assuntos diversos. JFS interfere

na interação para comentar o que foi dito por EB: “*é bom né...dá para descansar um pouco né*”, “*ainda bem que vc tem a quem recorrer*”. O primeiro comentário é iniciado e finalizado com um MC: “*é bom né*” e “*né*”, respectivamente. A interlocutora, em seguida, tece um comentário a respeito de um livro em que JFS está interessada, afirmando que a tal obra poderia ser encontrada na internet. A posteriori, elas falam a respeito das viagens realizadas por JFS. Para mostrar entusiasmo e interesse, EB emprega um MC “*que legal!!*” com valor positivo e que serve para comentar o que foi dito. Em seguida, emenda com uma interferência para indagar: “*está pegando informações para o mestrado?*”. Isso tudo tem o objetivo de integrar as interlocutoras, que mostram estar atentas ao diálogo, o que valoriza as faces de ambas.

Excerto 4

JFS diz: Oi B*..

JFS diz: *tava de férias?*

EB diz: *olá j*... é tirei 10 dias*

EB diz: *pra ficar um pouco com as crianças*

JFS diz: ***é bom né...dá para descansar um pouco né***

EB diz: *de vez em quando é bom... agora a minha irmã tá lá em casa cuidando das crianças, ele tem 20 dias de férias*

JFS diz: ***ainda bem que vc tem a quem recorrer***

JFS diz: *eu não fui buscar o livrinho na sua casa, pq fui viajar...aí o C* imprimiu da internet mesmo*

EB diz: ***o material da internet é muito bom, fala pra ele fazer os simulados que tem na internet tb***

JFS diz: *vou falar...*

EB diz: ***foi viajar pra onde?***

JFS diz: *primeiro fui para Curitiba e Paranaguá, para pesquisar...e depois fui para São José do Rio Preto em um Congresso de Linguística*

EB diz: ***que legal!! está pegando informações para o mestrado?***

Em outra interação, podemos notar a importância das perguntas e respostas para a progressão tópica e a continuidade da conversação. Assim, as interferências para indagar têm, entre outras, essas duas outras funções. Além disso, nota-se também o emprego do “*vixi*”, que funciona como um MC de monitoramento, cuja função é assinalar a atenção do interlocutor com a interação, por isso funciona como sinalizador.

Excerto 5

JE1	<i>o foda è viver ilegal</i>	
JE1		<i>e a nossa documentacao</i>
JE1	<i>chegamos aqui</i>	
JE1	<i>kada um fala uma coisa</i>	
FLO	<i>vixi</i>	
FLO	<i>vc são ilegais aí?</i>	
FLO	<i>não imaginava</i>	
JE1	<i>por enquanto não mas se demormos a dar entrada na papelada sim</i>	
JE1	<i>entende</i>	
JE1	<i>3 meses temos o visto de turista</i>	
JE1	<i>daqui a pouco vence</i>	
JE1	<i>faz 1 mesq estamos aqui ja</i>	
FLO	<i>vixi</i>	
FLO	<i>já arrumaram emprego?</i>	

As interferências para indagar aparecem com bastante frequência no material de análise. No próximo excerto, CB envia o convite de sua festa de aniversário a PY, porém se esquece de pôr, no convite, o horário de início do festejo. Com a necessidade de saber a hora em que será a comemoração, PY interfere no diálogo para indagar CB, a qual lhe responde prontamente, de modo a resguardar as faces das participantes da interação. Nota-se que essa interferência para indagar tem também outra função: colaborar com a interação, deixando-a mais clara e coerente.

Excerto 6

CB:

mas ainda to vendo se da pra trazer namorados/maridos/ficantes/tico tico no fubas/

PY 🌸 :
ehabehabea

PY 🌸 :
beleza

CB:

pq se nao acaba festa dos 52

CB:

🤔

PY 🌸 :
é verdade

PY 🌸 :
vai ser que horas?

CB:

piorrrrrrr

CB:

q besta

CB:

esqueci de por horas

CB:

deeeeeeeeeer

PY 🌸 :
normal

PY 🌸 :
acontece

CB:

19hs

CB:

a partir

CB, nesse diálogo, responde às inquirições de sua interlocutora de forma a proteger a imagem de ambas e a evidenciar a cortesia verbal, que faz parte dos procedimentos de preservação da face. Como as indagações são devidamente respondidas, resguardam-se as faces das interlocutoras. No exemplo a seguir, LS2 não compreende de que emprego AM1 está tratando, por isso interfere na conversação para questioná-la.

Excerto 7

AM1

achei que era um novo emprego

AM1

rsrs

LS2

q novo emprego ????

AM1

esquece

AM1

rsrs

LS2

*rsrs... **não entendi nada....**rsrs.*

AM1

melhor deixar assim

AM1

kkkkkkkkkkkkkkkkkkkkkk

Após a explicação de AM, LS2 continua sem compreender nada, por conta disso volta a interferir no diálogo de maneira a emitir a sua dúvida, esperando, talvez, que AM1 pudesse saná-la. Isso, entretanto, não acontece e as faces dos interlocutores saem “arranhadas”. Em (9), isso também se verifica.

Excerto 8

CA

essa minha irmã

CA

essa

CA

depois a gente se fala

LP

ok

LP



CA

ok

LP

perai

LP

vc tá saindo e disse q depois nós duas nos falamos

LP

ou q

depois vc fala c/ a F*

LP

????????????????????????????

LP

não entendi

LP

me perdi toda

LP



LP



CA

você saiu, vou

CA

*abraços l**

LP



LP



LP



CA avisa seu interlocutor de que irá deixar a conversa, mas LP confunde-se, não tendo certeza do que CA havia dito, por isso questiona-o (*vc tá saindo e disse q depois nós duas nos falamos/ / ou q depois vc fala c/ a F*/ / ?????????????????????????????*) e, em seguida, explica-se (*não entendi/ / me perdi toda/ / 😊*), para que não saia com a sua autoimagem prejudicada. Assim, dessa vez, o “falante” retoma o seu texto e o parafraseia, a fim de que seu interlocutor o entendesse, preservando-se as faces. Nesse exemplo, é também interessante o uso do emoticon “😊”, o qual revela que LP ficou “sem graça”. Os emoticons, nas comunicações virtuais, funcionam para dar expressividade ao texto.

Nas interlocuções em que o tópico exigiu mais formalidade (como o de compra e venda de produtos), a interferência para indagar aparece repetidas vezes, pois, no contexto de negociação dessas

interações, não podem restar dúvidas, já que o cliente deve estar bem esclarecido a respeito do produto/serviço que irá adquirir. Nos diálogos que seguem, o “ouvinte” interfere na fala do locutor para perguntar-lhe algo. Em (9), G*-MN questiona G* Informática a respeito de etiquetas, perguntando-lhe se ela as vendia. Na dúvida de quais etiquetas se tratavam, G* Informática interrompe-o para indagar “*etiquetas decolar [?]*”. A resposta é negativa. Ainda sem saber de qual produto MN falava, G* Informática volta a questioná-lo, “*fita adesiva?*”, pergunta que teve resposta afirmativa, “*é*”. Em seguida, G* Informática diz a MN onde poderia encontrar aquilo que desejava, “*na h**”, e volta a indagá-lo, mas, dessa vez, a dúvida era se MN teria determinada pessoa entre seus contatos no comunicador instantâneo.

Excerto 9

G*-MN

sabe aquelas fitas pra lacra as barricas? Onde vc comprava??

G* Informática-3026****

não vi não

G* Informática-3026****

etiquetas decolar [?]

G*-MN

não

G*-MN

aqueles rolos de fitas que eles selam a barrica

G* Informática-3026****

fita adesiva?

G*-MN

é

G* Informática-3026****

na h* vc tem ela no msn [?]

Nesse contexto, mais que em contextos de maior proximidade entre os interactantes e de maior informalidade, é preciso preservar com cuidado as faces, pois um dos interlocutor representa não apenas a si mesmo, mas a empresa, a marca, o produto de que fala.

Todos esses exemplos mostram que os interlocutores podem, direta ou indiretamente, indagar seus locutores, de modo a esperar que eles possam corrigir possíveis falhas na comunicação. Rodrigues (1997) aponta que perguntas e respostas constituem uma marca de envolvimento dos interlocutores, uma vez que ilustram o interesse dos participantes em manter a interação. Aliás, elas são, segundo Marcuschi (2006), típicas das conversações, face a face ou virtuais, por isso são bastante recorrentes como estratégia de monitoramento nas interações, como pudemos perceber nos exemplos anteriores.

Além das interferências para indagar, as para comentar também são muito comuns em interações tecladas. Observamos, contudo, que nas interações digitais prevalecem os comentários por meio de sinalizações, ou seja, por meio de marcadores conversacionais. Os *sinais de atenção*, por sua vez,

são representados por expressões breves, de uso convencionalizado, como *marcadores conversacionais*, os quais podem ser utilizados por meio de expressões lexicalizadas (*é, isto é, entendi, pois é, ok*) ou *não lexicalizadas*. Esses marcadores têm as funções de *reforço, concordância e entendimento, tomada de turno*. No *corpus* em análise, sobressaíram os sinais de atenção para mostrar concordância e entendimento. Os outros dois não tiveram representatividade em nossa pesquisa, por isso não serão abordados.

Em (10), o marcador *legal* foi utilizado com o fim de comentar algo dito pelo locutor, porém sem grande ênfase. Já em (11), as interactantes também recorrem ao *legal* para mostrar interesse no diálogo e para comentar algo (o patrocínio conquistado por CB com seu tio para o jornal estudantil que as protagonistas da interlocução administram). Todavia, há acréscimo de intensificadores (“*nossa que legal!*”), de modo que a expressão explicita mais enfaticamente a alegria de PY ao receber a notícia. Nos dois casos, o interlocutor mostra para o locutor que está atento ao diálogo, monitorando-o.

Excerto 10

G* Informática-3026****
tenho 1 hora e 15 minutos de almoço

LN
legal

Excerto 11

CB:
que meu tio falou q vai patrocinar

CB:
com as duas empresas dele

CB:
60 pila

CB:
hababa

PY 🌸 :
nossa que legal!

Esse MC (*legal*), em comunicações mediadas por computador, é o mais empregado para comentários positivos do interlocutor, seguido do *perfeito*; e o *vixi* é o principal marcador utilizado para comentários que indicam espanto ou surpresa, por isso há várias ocorrências desses MC no *corpus*, como podemos ver nos exemplos que seguem.

Excerto 12

WN

*AE, estou procurando dados sobre o c** deste ano*

DS

perfeito

DS

me avisa

WN

VIXI

WN

TÁ Foda achar alguma coisa heim

WN

to sabendo que é em cascavel e é em outubro

DS

vixi

Excerto 13

AM1

meu to ganhando 450,00 ai

AM1

aqui

LS2

vixi

AM1

para me matar

Excerto 14

JE1

nem sei qtas disciplinas vcs cursaram

JE1

mas se for umas 40 serao 200

JE1

reais

FLO

vixi, q caro

Excerto 15

K* C*

p ele custo R\$, 30,00*

K* C*

não tem de R\$, 15,00

K* C*

o de criança é R\$, 18,00

G*Informática-3026****

vixi q caro

K* C*

não tem mais barato

Excerto 16

G* Informática-3026****

vou comprar estes produtos só amanhã, pois hoje o q vendemos não deu pedido no fornecedor entende

LN

ah tab

LN

mas aí tenho q rever a entrega

G* Informática-3026****

vixi

G* Informática-3026****

pior q por ser longe não consigo por em carteira entende

G* Informática-3026****

não tenho nenhum cliente nessa região

LN

vixi

G* Informática-3026****

então

G* Informática-3026****

teria q ser a vista

LN

eu já ia pagar a vista mesmo

G* Informática-3026****

ah, sim

São dois os principais MC que servem para comentar positivamente: o **perfeito** e o **legal**. Esse é mais recorrente que aquele, porém ambos são muito utilizados em conversações digitais e têm o papel indicar entendimento, satisfação, entusiasmo ou concordância.

Excerto 17

RY

provavelmente depois no começo do mês eu entro em contato com vc

LP

pefeito

LP

perfeito*

Excerto 18

RC

confirmando, sexta a noite to ai!

LP

perfeito!

LP

*to saindo, R**

Em (17), RY e LP combinam de se encontrar. RY afirma que procurará LP em agosto, o que é confirmando por LP com um ***pefeito***. Esse MC é novamente empregado por LP em outra interlocução, (18), em que LP combina de se encontrar com RC, “*confirmando, sexta a noite to ai!*”. Em ambos os exemplos, os locutores comentam positivamente algo dito pelo interlocutor, marcando sua concordância. Verificamos que o estilo pessoal interfere na escolha do MC empregado. Assim, há preferências na utilização dos sinais, o que é típico da subjetividade do sujeito. Uns preferem ***perfeito*** a ***legal***, enquanto outros optam pelo contrário. Trata-se, portanto, do estilo particular dos interlocutores.

Além disso, nas comunicações de tópico mais formal, houve menos uso desse tipo de marcador, com exceção do ***ok***, que apareceu muitas vezes. Outros MC com essa função, como ***pois é, isto é e entendi***, são pouco utilizados pelo “ouvinte” nesse tipo de interlocução.

Alguns marcadores possibilitam ao “ouvinte” apresentar sua concordância e seu entendimento ao “falante”, como no diálogo a seguir, em que LS1 tece comentários a respeito da instabilidade do tempo e JFS concorda com o que lhe é dito, mostrando interesse na conversação.

Excerto 19

LS1 - Des yeux qui font baisser les mains. Un rire qui se perd sur sa bouche !

ora calor... ora frio... ora chuva... ora num sei o q é

JFS - De aço e de flor!!!

hehebe...é mesmo

Para mostrar sua aquiescência, JFS recorre, em (19), ao uso de ***é mesmo***. Além desses marcadores, JFS marca seu envolvimento com o diálogo a partir dos risos (*hehebe...*), que também funcionam como estratégia de monitoramento. Nas interações virtuais, devido ao seu contexto de produção, as marcas de expressividade, os elementos paralinguísticos (gestos, risos etc.) e prosódicos (entonação, silabação etc.) precisam ser verbalizados. É o que ocorreu nesse exemplo. Com isso, as interações a distância não perdem sua expressividade, pois os interlocutores encontraram meios de se fazerem expressivos e, por consequência, mais envolvidos e persuasivos. No próximo exemplo,

os risos vêm bem marcados, apresentando inclusive grau de intensidade. Ademais, o “ouvinte”, ao utilizar o **pois é**, mostra concordância e entendimento com o “falante”.

Excerto 20

- B.A.S | *diç: aproveitando as noites de férias?*

MK *diç: cançado de ficar em casa já*

- B.A.S | *diç: hehehe*

MK *diç: hehehehe*

- B.A.S | *diç:kkkkkkkkkkkkkkkkkkkkkkkkkkkkkk*

- B.A.S | *diç: eu tb*

- B.A.S | *diç: dá depressão*

MK *diç: **pois é***

MK *diç: vc já fez sua matrícula?*

Nesse diálogo, MK mostra concordar que o fato de ficar sem aulas pode gerar “depressão” nos estudantes. Essa concordância é marcada pelo **pois é**. No exemplo seguinte, ocorre a mesma situação. Nele, os interactantes discutem acerca de uma reunião familiar de que CB e seu primo, HM, participarão. No excerto, selecionamos para análise a parte em que CB comenta que sua tia irá levá-la até o local do encontro.

Excerto 21

CB:

ooo a tia marite falou q me busca

CB:

eu aceito

CB:

abuabauhaua

CB:

pq com esse termo de terere e as coisarada

CB:

ixii

HM:

hummm



HM:

pois é

Muitas conversas virtuais do nosso *corpus* apresentam a utilização de sinais de atenção para concordância e entendimento, como a que segue, em que JF concorda com o questionamento de MF, validando-o:

Excerto 22

MF: *mas pq sera q ele envia pro diretor ao inves do manager dele????????????????????*

 JF!  : **pois é né....** boa pergunta..... tá querendo colber os louros sozínbo????

Outro marcador conversacional com a função de apresentar a concordância e o entendimento do ouvinte é o **entendi**. Nos próximos exemplos, esse marcador é utilizado pelo “ouvinte” para

mostrar que concorda e entende o que o “falante” enuncia.

Excerto 23

JE1
q cara ruim

JE1
entendi

JE1
cresceu o olho

Excerto 24

CA
abre um site, q ã está mais disponível

CA
daí a conversa nao aparece

CA
só a mensagem: essa pagina não existe mais

EA2
a tá

EA2
entendi

EA2
entao ela nao esta no favorito

CA
não

EA2
que site e esse?

CA
das conversas

CA
espera um pouco q abro outro cd e te mostro

EA2
ta

Excerto 25

-	BAS <i>diç: se vc for fazer um tcc relacionado a comunidades</i>
-	BAS <i>diç: comunicação comunitária</i>
-	BAS <i>diç: seu orientador deve ser o reinaldo</i>
-	BAS <i>diç: se for sobre ética, a sônia</i>
-	BAS <i>diç: algo ligado a tv, o milton</i>
-	BAS <i>diç: a rádio, guilherme</i>
MF	<i>diç: ab tab</i>
MF	<i>diç: entendi</i>

Contudo, detectamos que o marcador de concordância e entendimento mais recorrente em conversas virtuais, de acordo com o nosso *corpus*, é o **ok**, o qual aparece inúmeras vezes e de diversas maneiras (em caixa

alta, com repetição de letras, em forma de *emoticon*). Ele tem por finalidade marcar a participação ativa e positiva do “ouvinte” em relação ao que é dito pelo seu interlocutor, de modo a se preservarem as faces. Esse MC apareceu em cerca de 90% das conversas estudadas. Em algumas, ele aparece repetidas vezes. Isso é facilmente observado nos próximos exemplos.

Excerto 26

CB:
opa

RCH♥ P:
=)

CB:


Excerto 27

★ VB:

(04/02/2009 11:43) ★ Vivi:

CB: *hababa*

CB:

eh q aki demora um pouco pq verifica um negócio de vírus e tal

hababa

ok

Excerto 28

CB:

CB:

CB:

CB:

RCH♥ P:

RCH♥ P:

CB:

CB:

e vcs podem colocar esse textinho

colocando o link do blog

enfim

o espaço é de vcs

sim


posso te amndar a tirinha então?

pouco, pq vc sabe q temos pouco espaço hababa

ok

Excerto 29

CA

vous saí, vou 

CA

*abraços l**

LP



LP



LP



Excerto 30

PY 🌸 :



CB:



Excerto 31

K* C*

tenho aqui R\$ 20,00 pq comprei o Olá no almeida

K* C*

final de semana te devolvo R\$ 5,00

G* Informática-3026****

e a D. C* deu algum sinal?

G* Informática-3026****

ok

K* C*

não disse que amanhã

G* Informática-3026****

ok

Excerto 32

LN

LN

LN

G* Informática-3026****

LN

LN

G* Informática-3026****

LN

LN

LN

oi, A*, td bem?

vc tem grampeador para 50 folhas?

e capas e espirais para encadernação???

só um instante

okkkkkkkkkkkkkkkkkkkkkkkkkkkkkkk

rsrs

para qatas folhas q vc quer este espiral [?]

oi

400, 500

principalmente

Nesses diálogos virtuais, o “ouvinte” não só compreende o que é dito, mas também concorda com o enunciado. Além do mais, sinaliza que acompanha a fala de seu interlocutor, preservando a face de ambos. Além do **ok**, há outro MC com essa função que também é bastante comum em interações digitais, o **blz** (*beleza*). Esse MC é muito recorrente em conversações cujo tópico é mais informal e pouco naquelas em que o tópico é mais formal. Nessas houve apenas duas ocorrências em todo o *corpus* analisado. Em (33), esse MC é utilizado por EI para concordar com AP e, em (34), por A*-Baldes para indicar a AP que compreende e aceita a espera.

Excerto 33

EI: sobre aquele pgto referente ao mes de abril do ano passado... se lembra, vc me disse que no começo desse ano teria uma posicao

AP: me lembro sim

AP: vou falar com a pessoa responsavel pelos pagamentos

AP: e te dou uma resposta

EI: **blz**, fico no aguardo, obrigado

Excerto 34

AP: vou verificar e depois te falo

A*-Baldes: **blz**

Nas interações analisadas, observamos que tal MC aparece algumas vezes, sendo também utilizado como gíria em lugar de expressões como “certo”, “certamente”, “com certeza”, “sem dúvida”, “ótimo”, “tudo bem” e outras. Nos exemplos que seguem, o MC é utilizado com o fim de o “ouvinte” mostrar entendimento e concordância com o “falante”. Assim, nos excertos seguintes, o **blz** tem valor de “certo” (em 35) ou assume a função de “tudo bem” (em 36 e 37). Foi possível verificarmos que essa é a principal acepção que o **blz** assume nas interações virtuais.

Excerto 35

BAS | diʒ: *vc tem o corel 13 aí?*
 † WS † diʒ: *anbam*
 BAS | diʒ:
blz

Excerto 36

ERS diʒ: *anhsuabs tenbo q ir*
 ERS diʒ: *hjo*
 BAS | diʒ:
já?
 ERS diʒ: *passou da bora nem vi*
 BAS | diʒ: *então tab*
 BAS | diʒ:
blz
 BAS | diʒ: *até amanhã então*
 BAS | diʒ: *boa prova*
 BAS | diʒ: *qualquer ocorrência liga*
 ERS diʒ: *valew*
 BAS | diʒ: *pro SLATE*
 ERS diʒ:
blz
 ERS diʒ: *kkkkkkkkkkkkkkkkkkkk*
 BAS | diʒ: *q eu não posso ajudar*
 BAS | diʒ:
tó pior
 BAS | diʒ: *q todos*
 BAS | diʒ: *hjo*

Excerto 37

ERS diʒ: *Oi*
 BAS | diʒ: *E aí*
 ERS
blz???
 BAS | diʒ: *sim e vc?*
 ERS diʒ: *bem tb...XD*
 ERS diʒ: *alguma ocorrencia?*
 BAS | diʒ: *nenhuma e vc?*
 ERS diʒ: *nenhuma... mais que conversinha chata*
 ERS diʒ: *kkkkkkkkkkkk*

diʒ:

Enfim, nas conversas virtuais, assim como nas interações face a face, o ouvinte não é, em absoluto, passivo ou sem importância. Ele participa, ativamente, da conversação, de modo a orientar o locutor, para que conduza, de maneira apropriada, o seu texto, atribuindo-lhe a coerência, a alteração e o rumo necessários. Para tanto, emprega recursos de monitoramento variados, como emprego de sinais de atenção ou interfere na conversa. Entre as sinalizações mais comuns, estão os marcadores: *ok*, *legal*, *perfeito*, *vixi* e *blz*.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os estudos acerca da língua falada têm crescido gradualmente. Pesquisas a respeito da internet e das interações que nela ocorrem também têm ganhado importância no campo da Linguística. É necessário, todavia, que estudos envolvendo os dois temas se realizem, de modo a compreendermos melhor as interlocuções digitais. Assim, buscamos unir os pressupostos da Análise da Conversação às pesquisas a respeito da linguagem digital e das interações virtuais.

Por meio das análises realizadas, observamos que o interlocutor, em conversações digitais, monitora o falante para mostrar sua cooperação, para indagá-lo, para comentar algo ou, simplesmente, para mostrar interesse, participação e zelo pelo diálogo. Além do mais, pode-se constatar que em comunicações mediadas por computador: a) as interferências para socorrer são incomuns; b) as interferências para comentar e indagar são bastante recorrentes nas interações simétricas e podem ocorrer conjuntamente; c) entre os MC que expressam concordância, o **ok** e o **blz (beleza)** são os mais empregados; d) outros MC comumente utilizados são **vixi, perfeito, legal**.

Não cessa, aqui, a discussão acerca do mundo virtual e da produção hipertextual. Deixa-se a mensagem de que esse universo que se instaura fornece novos tipos de interação linguística, textual e social que merecem ser estudados.

REFERÊNCIAS

- GRESSLER, Lori Alice. *Introdução à pesquisa: projetos e relatórios*. São Paulo: Loyola, 2003.
- GALEMBECK, Paulo de Tarso. Procedimentos de monitoramento do falante em diálogos simétricos. *Revista Philologus*, Rio de Janeiro, v. 12, n. 34, p. 64-77, 2006.
- _____. Metodologia de pesquisa em português falado. In: RODRIGUES, Ângela Cecília de Souza et al (Orgs.). *I Seminário de Filologia e Língua Portuguesa*. São Paulo: Humanitas/ FFLCH/ USP, 1999, p.109-119.
- _____; CARVALHO, Kelly Alessandra. Os marcadores conversacionais na fala culta de São Paulo (Projeto NURC/SP). *Revista Intercâmbio*, São Paulo, LAEL/PUC-SP, v.6, p.830-850, 1997.
- KOMESU, Fabiana Cristina. Blogs e as práticas de escrita sobre si na Internet. In: MARCUSCHI, Luiz Antônio; XAVIER, Antônio Carlos (Orgs.). *Hipertexto e gêneros digitais: novas formas de construção de sentido*. 2.ed. Rio de Janeiro: Lucerna, 2005, p.111-119.
- MARCUSCHI, Luiz Antônio. *Análise da conversação*. 5.ed. São Paulo: Ática, 2006.
- _____. Gêneros textuais emergentes no contexto da tecnologia digital. In: MARCUSCHI, Luiz Antônio; XAVIER, Antônio Carlos (Orgs.). *Hipertexto e gêneros digitais: novas formas de construção de sentido*. 2.ed. Rio de Janeiro: Lucerna, 2005, p.13-67.
- _____. *Marcadores conversacionais no português brasileiro: formas, posições e funções*. 1987. (fotocópia).
- RODRIGUES, Ângela Cecília Souza. Língua falada e língua escrita. In: PRETI, Dino (Org.). *Análise de textos orais*. 3.ed. São Paulo: Humanitas, 1997, p.13-32.

SILVA, Luiz Antônio. Monitoramento na conversação: a interferência do ouvinte. In: DIAS, Ana Rosa Ferreira *et. al.* (Orgs.). *Dino Preti e seus temas: oralidade, literatura, mídia e ensino*. São Paulo: Cortez, 2001, p.128-154.

_____. *Processos de monitoramento na conversação (projeto NURC/ SP)*. Dissertação (Mestrado em Lingüística) – Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas da Universidade de São Paulo, USP, 1990.

TRIVIÑOS, Augusto N. da Silva. *Introdução à pesquisa em ciências sociais: pesquisa qualitativa em educação*. São Paulo: Atlas, 1987.

Letícia Jovelina Storto

Possui doutorado e mestrado em Estudos da Linguagem pela Universidade Estadual de Londrina (UEL); especialização em Língua Portuguesa e graduação em Letras Vernáculas e Clássicas pela mesma instituição; graduação em Letras Português/Espanhol pela Universidade Paulista (Unip). É professora da Universidade Estadual do Norte do Paraná (UENP), campus de Cornélio Procópio, PR, atuando no Programa de Pós-Graduação em Ensino (PPGEN) e no Mestrado em Letras (ProfLetras). É pesquisadora dos Grupos de Pesquisa (CNPq) Norma Urbana Culta, de São Paulo - NURC/SP (USP), Diálogos Linguísticos e Ensino - DIALE (UENP), Mídia, Religião e Cultura - MIRE (InterCom). E-mail: leticiajstorto@gmail.com

Enviado em 30/05/2018.

Aceito em 10/12/2018.