

MARCAS VERBAIS DOS ASPECTOS NÃO-VERBAIS DA CONVERSACÃO NAS SALAS DE BATE-PAPO NA INTERNET.

TCC5012

JANEIRO/2006

Robson Santos de Oliveira

SENAI-PE, Av Dr. José Rufino, 1140, Areias-Recife, Brasil,
Fone: 55-81- 9981 3063 Fax: 55-81 3251-0666

UFPE - Pós-Graduação em Psicologia, Centro de Filosofia e Ciências Humanas, 8º andar -
Recife PE 50670-901 Brasil
Fone: 55-81-32718272 Fax: 55-81-32711843

rsantos@pe.senai.br

Categoria: Métodos e Tecnologias

Setor Educacional: Educação Continuada em Geral

Natureza do Trabalho: Descrição de Projeto em Andamento

Resumo

O trabalho apresenta resultados de atividade de pesquisa científica em processo (UFPE) sobre as interações realizadas nos chats da internet, verificando como são utilizadas e significadas as marcas verbais que representam os aspectos não-verbais da conversação. O impasse metodológico é o do espaço virtual onde a presença física não existe e a comunicação é predominantemente escrita, no entanto, verifica-se que há uma tentativa de romper tais limites através de recursos que se aproximam das interações face-a-face, numa perspectiva de contínuo, como os emoticons e outras expressões lexicais utilizadas no ambiente de chats. O objeto de pesquisa, portanto, é o uso de marcadores verbais representativos das expressões corporais no processo comunicativo (o gestual como olhares, sorrisos, expressões faciais em geral). A partir de uma etnografia virtual e utilizando-se processos metodológicos da Análise da Conversação, busca-se identificar como essas marcas verbais são utilizadas no ambiente dos chats atendendo ao Princípio da Cooperação conversacional (Grice). A interação humana através da comunicação mediada por computadores (CMC) é o que se evidencia nesta investigação dos marcadores verbais representativos dos aspectos não-verbais da conversação nas salas de bate-papo na internet.

Palavras-chave: aspectos não-verbais; interação; análise da conversação.

Fundamentação teórica e metodológica

Este estudo propõe-se a analisar o uso dos marcadores verbais que representam os aspectos não-verbais da conversação nas salas de bate-papo na internet e de que forma eles contribuem para a compreensão dos enunciados no diálogo realizado neste contexto predominantemente verbal.

Para a elaboração desta pesquisa apoiamos-nos nas perspectivas etnometodológicas da Análise da Conversação e nos Princípios da Cooperação de Grice (1975), fundamentadas no contexto interacional e situacional dos sujeitos que dialogam a partir de enunciados compartilhados. 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.

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:

- Como as pessoas se entendem num diálogo?
- Como conseguem interagir coordenada e cooperativamente?
- Como conseguem resolver os conflitos e ambigüidades existentes na conversação?

Mason (2001), Hine (1998), Thomsen, Straubhaar & Bolyard (1998) compartilham o mesmo pensamento de Marcuschi (2004) "(...)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."

Basicamente o trabalho do etnógrafo virtual é o de imersão em um local específico 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 experienciada 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.

A pesquisa, contudo, 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). Através deste método de pesquisa pode-se constituir a unidade de análise (tópicos, enunciados, marcas verbais, etc.), realizar o estudo das trocas conversacionais (turnos, troca/quebra de turnos, pares adjacentes, etc) e identificar os marcadores conversacionais (de início e final de diálogo, de representação dos aspectos não-verbais, etc.), construindo as características organizacionais da conversação nas comunidades virtuais em estudo, com suas implicações sócio-cognitivas e lingüísticas.

Para Paul Grice (1975), filósofo americano, a comunicação humana organiza-se pelo Princípio da Cooperação, cuja pressuposição é a de que os indivíduos que se comunicam, então constroem enunciados, obedecendo a quatro máximas: Verdade, Qualidade, Relevância 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. A sinopse abaixo resume as Máximas Conversacionais de Grice (apud Koch, 1993; Martins, 2002):

1. Máxima da Qualidade: Torna sua fala verdadeira e completa; a contribuição deve ser verdadeira e fundamentada. Cooperação: Não diga aquilo que acredita ser falso. Seja sincero;
2. Máxima da Quantidade: Providencia suficiente informação; a contribuição deve incluir a informação necessária para os fins da troca linguística; não deve incluir um excesso de informação em relação às necessidades da troca. Cooperação: Seja sucinto.
3. Máxima do Modo: Torna seu enunciado breve, sem ambigüidades; a contribuição deve ser clara, i.e., breve, não obscura, não ambígua, organizada. Cooperação: Evite a obscuridade. Seja breve e ordenado.
4. Máxima da Relação: Constitui sua fala relevante; a contribuição deve ser relevante, i.e., subordinar-se ao tópico da conversa. Cooperação: Seja pertinente

O Princípio da Cooperação de Grice, assenta-se principalmente na suposição de uma lógica que orienta o fluxo conversacional, isto está expresso no título de seu mais famoso artigo "*Logic and Conversation*"; admitindo a idéia de conhecimento e de significados compartilhados e de comunicação harmônica entre os sujeitos, o que conduz a uma idéia anterior e que sustenta seus princípios de cooperatividade: a de previsibilidade do conhecimento, significado e da atitude comunicativa do outro enquanto se dialoga. Quando quebra-se as regras desse "jogo lógico" ocorre o que ele denomina de "implicatura conversacional" – o uso de expressões que rompem a máxima da quantidade, da qualidade, do modo ou da relação no processo dialógico.

E no dia-a-dia, comumente, estamos quebrando as regras convencionais da fala, realizando as "implicaturas conversacionais" de Grice. No ambiente de *chat* na internet, este fenômeno também ocorre, merecendo análise e discussão, principalmente quando faz parte do contexto os marcadores verbais que representam os aspectos não-verbais da conversação.

Metodologia

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)

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).

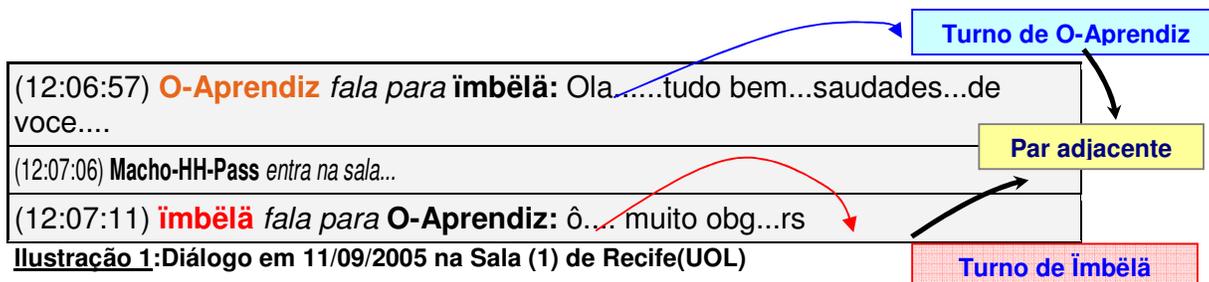
Seguindo o procedimento etnográfico, a comunidade virtual escolhida foi a sala de bate-papo Recife-1 da UOL (*Universo On Line: Provedor de acesso à internet no endereço eletrônico: www.uol.com.br*, disponibilizando mais de três mil salas de chat, divididas por categorias, como *Cidades e Regiões, Idade, Sexo, etc.*), para a condição de observador-participante ativo, e as salas de bate-papo Idades da UOL, escolhidas de forma randomizada, para a condição de observador-participante passivo, detalhadas a seguir.

Com referência aos instrumentos etnográficos aplicados para a imersão na comunidade pesquisada, foi utilizado o *nickname* O-Aprendiz, durante os dias 13, 22 e 29 de agosto e dia 9 de setembro de 2005, apresentando-se logo após a entrada na sala e justificando o trabalho da pesquisa. Foram realizados ainda entrevistas em *chat-private* com duas participantes da Sala (1) de Recife(UOL), obtendo-se maiores informações sobre o grupo, resultado da confiança e da “aproximação” conquistada durante o período de engajamento.

Utilizando dos procedimentos metodológicos da Análise da Conversação (Maruschi, 2003), 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 **enunciado**, considerado o como o conjunto de expressões verbais (e *não-verbais*) entre os interlocutores, dentro de um contexto compartilhado. Esclarecemos que, embora o suporte midiático em que ocorre o estudo restrinja as expressões não-verbais, ou seja inexistente expressão corporal, não desprezamos este aspecto no conceito de **enunciado** utilizado, e dele nos valem para capturar a intenção e o significado dos participantes em representar estes aspectos durante a conversação nas salas de bate-papo.

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, que é uma forma de práxis interacionalmente constituída (Martins, 2002). O **enunciado**, se constitui de vários elementos, abordados nesta pesquisa, conforme demonstramos a seguir, no exemplo extraído da etnografia virtual:



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);

Pares Conversacionais: ou pares adjacentes (Schegloff, 1972 apud Marcuschi, 2003), constituem-se numa seqüência de dois turnos alternados entre os participantes, ocorrendo coordenada e cooperativamente. Observe, no exemplo acima, que os pares conversacionais são seqüenciados mas não de forma linear, entre os participantes, já que a sala é aberta, com vários outros membros do grupo que se interpõem entre os dois interlocutores.

Os **marcadores verbais** dos aspectos não-verbais da conversação são, dessa formas, os elementos que procuramos encontrar na unidade de análise desta pesquisa. Definiremos estes marcadores verbais como sinais ou unidades comunicativas (Marcuschi, 2003) que podem confundir-se com o próprio enunciado, mas não necessariamente, pois expressa um conteúdo não-verbal que com a possibilidade de ser registrado de várias formas, como onomatopéias e *emoticons*, por exemplo. Dessa forma, estabelecemos para esta pesquisa, uma categorização destes marcadores em dois grandes grupos, delimitando o foco de nossa análise:

1. Expressões iconográficas (Emoticons): 😊;
2. Expressões lexicais:
 - 2.1 Pré-configuradas: recurso disponibilizado na sala de bate-papo permitindo que o usuários escolha enunciados já formatados como *sai da sala, entra na sala, fala para, etc.* Exemplo:“(02:45:03) luana **fala para** Gabriel-25: oi gabriel”
 - 2.2 Autorais: enunciados dos próprios participantes, que emergem durante o processo dialógico, representados em duas subcategorias:
 - 2.2.1 Abreviações: Redução das palavras por letras consonantais como *bjs* (beijos), *abs*(abraço), *rsrsrs* (risos). Exemplo: (12:19:22) *****EDUARDA*** fala para** O-Aprendiz:RS;
 - 2.2.2 Onomatopéias: Tentativa de reproduzir lingüisticamente sons e ruídos do mundo natural como *hahaha* (gargalhada, sorriso), *toc-toc* (batida na porta, pedido de atenção), *zzzzz* (sono, dormindo), etc. Exemplo: (12:35:37) **ĩmbëlä fala para** O-Aprendiz: eu moro no **pei...pei**...rs.

Os *emoticons* constituem-se de expressões verbais iconográficas representando expressões faciais associados ao humor, daí o termo derivado do inglês *emotions-ícons* (ícones das emoções). Os *emoticons* da Sala de Bate-Papo UOL representam faces diversas já disponibilizadas para os usuários e não realizam movimentos, 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).

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.

As expressões lexicais constituem-se em enunciados verbais ortográficos e sintáticos, cujos significados são compartilhados no contexto do ambiente de *chat*, podendo ser indiretas (expressões disponíveis como recursos operacionais da sala de bate-papo indicativas de ação: *falar para*, *gritar para*, *sussurrar para*, etc.), ou diretas (expressões livres construídas pelos próprios participantes para comunicar aspectos não-verbais da 'fala' que, neste trabalho de pesquisa, estão delimitadas nas abreviações e nas onomatopéias).

Análise dos dados

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

- 1) Definimos um enquadre qualquer (tipo pergunta/resposta, argumento/contra-argumento, pedido-resposta, cumprimento, despedida, conquista, etc.);
- 2) Submetemos o enquadre à Análise da Conversação, definindo os turnos, os pares adjacentes, detectando as unidades comunicativas que representam os aspectos não-verbais da conversação;
- 3) Verificamos a funcionalidade e o propósito da unidade comunicativa utilizada, conforme os protocolos estabelecidos na metodologia (qual o aspecto não-verbal que representa e qual o significado do seu uso no contexto?);
- 4) Relacionaremos as unidades comunicativas dos aspectos não-verbais da conversação aos Princípios da Cooperação de Grice, verificando qual das Máximas Conversacionais estão associadas e caso ocorra uma transgressão a uma delas, identificar a implicatura conversacional.

Em resumo, a aplicabilidade dos princípios gricianos à metodologia tentará responder à pergunta da pesquisa: de que forma o uso dos marcadores verbais representativos dos aspectos não-verbais da conversação, nas salas de bate-papo na internet, contribuem para a compreensão do diálogo realizado neste contexto predominantemente verbal? De que forma estas unidades comunicativas influenciam na cooperação conversacional?

No exemplo abaixo, teríamos, então:

Enquadre: Apresentação/Saudação.

Pares adjacentes: T1 e T2. Enunciado analisado: *ô... muito obg...rs.*

Turno: T2

(12:06:57) O-Aprendiz fala para ĩmbêlä : Ola.....tudo bem...saudades...de voce....	T 1
(12:07:06) Macho-HH-Pass entra na sala...	
(12:07:11) ĩmbêlä fala para O-Aprendiz : ô.... muito obg...rs	T 2

Enquadre 1

Unidade Comunicativa	Protocolo	Aspecto Não-Verbal	Máxima Conversacional Relacionada	Implicatura Conversacional
Ô....	EL- AO	Expressão de Entusiasmo	Qualidade	Não ocorreu
rs	EL- AA	Sorriso	Qualidade	Não ocorreu
			Relação	Não ocorreu

Tabela 1: Análise de dados 1. EL-AO: Expressão Lexical Autoral: Onomatopéia. EL-AA: Expressão Lexical Abreviação: Abreviação

Observa-se no recorte dialógico realizado acima, o uso da marca verbal “ô...” representando uma entonação de voz como se o falante estivesse imprimindo um caráter mais emotivo no contexto de apresentação e agradecimento. Na interação face-a-face de saudação é comum as palavras serem acompanhadas de pequenos gestos ou de tom de voz mais intimista, sendo no ambiente de chat representado pela expressão lexical de autoria do falante com o uso de onomatopéia imitando o som e variação da voz. Nesse caso, a marca verbal que expressa um comportamento não-verbal atende à máxima de qualidade, não realizando nenhuma implicatura conversacional.

A depender do enquadre (*frame*), contendo vários pares adjacentes, pode-se verificar, por exemplo, que uma das máximas conversacionais seja transgredida quanto aos Princípios da Cooperação. Seria o exemplo do uso de um *emoticon* de sorriso que não representaria necessariamente alegria, mas sim ironia, zombaria, desprezo (aspectos que seriam distinguidos na expressão real das faces, embora ainda assim, a ambigüidade esteja presente como um elemento nunca excludente do processo interacional das conversações).

No enquadre abaixo, vemos que não ocorre implicatura conversacional, tendo os interlocutores cooperado com a máxima da qualidade e da relação. Perceba, por exemplo que o falante do turno 2 responde ao falante do turno 1 com a marca representativa do gesto não verbal de sorriso.

Enquadre: Apresentação/Saudação. Pares adjacentes: T1 e T2. Enunciado

analisado: oi 😊. Turnos: T1 e T2.

(12:11:30) O-Aprendiz fala para ***EDUARDA*** : Oi 😊	T1
(12:11:34) MULATO_BI_20a (reservadamente) fala para Todos : algum naum afeminado afim de tc??	
(12:11:38) ***EDUARDA*** fala para O-Aprendiz : 😊	T2

Enquadre 2

O uso de *emoticon* provoca uma aproximação entre os interlocutores, demonstrando afetividade, uma aceitação do outro e uma resposta favorável à

continuidade do diálogo aproximando-se das características do encontro face-a-face, no qual podemos identificar além das palavras os aspectos não-verbais como sorriso, expressão facial, etc.

Momentos antes deste recorte dialógico, houve a seguinte troca de enunciados entre os mesmos interlocutores:

(12:10:09) O-Aprendiz <i>fala para</i> *** EDUARDA ***: Ei....nem fala comigo,ne...ta com raiva.... 😊	T1
(12:10:10) *** EDUARDA *** <i>fala para</i> MORCEGA :	
(12:10:10) GORD.AF.CHUPAR HXH <i>fala para</i> Todos : ALGUEM PROX AO BAIRRO BOA VISTA AFIM DE UMA REAL	
(12:10:11) imbêlâ <i>fala para</i> O-Aprendiz : Pô, coincidência, um amigo que tava aqui agorinha tava sintonizado nessa radio...rs	
(12:10:27) 🌻 Florzin@26 <i>fala para</i> Todos : Oláááá.....alguem? 😊	
(12:10:37) *** EDUARDA *** <i>fala para</i> O-Aprendiz : EU COM RAIVA?? NORMAL QUEM CHEGA É QUE FALA UM OI RSRS	T2

Enquadre 3

Observa-se que nos pares adjacentes utilizados T1 e T2, ocorre uma implicatura conversacional, quando o falante do turno T1 diz: “Ei....nem fala comigo,ne...ta com raiva....” o que poderia significar que estivesse perguntando ou insinuando para a falante do turno T2 que ela estaria com raiva, no entanto, logo em seguida, após uma pausa, o falante do turno T1 complementa seu enunciado com um *emoticon* de piscadela (aspecto não-verbal da conversação de piscar o olho, como sinal de aproximação, namoro, etc.), *contradizendo* a expressão anterior. Portanto a expressão lexical que fala de raiva apresenta uma implicatura conversacional de qualidade e de modo, porque não quer significar um sentimento raivoso, mas apenas procura chamar a atenção da falante do turno T2 pois ao entrar na sala o falante do turno T1 pensou que “Euarda” falasse primeiro.

Na seqüência do diálogo, podemos perceber que a falante do turno T2 capturou a mensagem lexical de “O-Aprendiz”, respondendo que não estava com raiva. Nesse caso, “Euarda” não capturou que o falante do turno T1 queria lhe chamar a atenção, porque a fala deste apresentou ambigüidade e não correspondeu a uma verdade relacionada ao significado da palavra. Daí a implicatura ocorrida entre os falantes.

A análise ocorre em diversos níveis, observando o uso dos marcadores verbais que representam alegria, tristeza, medo ou gestos como abraços, toques corporais, gritos, sorrisos. A dinâmica interacional ocorre nos ambientes de chat quando os interlocutores se utilizam dos termos já socializados ou mesmo criando novos, que emergem continuamente à medida que são compartilhados e aceitos.

NOTA:

Projeto de Mestrado sob orientação do prof. Dr. Luciano Meira.

CONCLUSÃO

Considerando que a comunicação humana sofre do problema das ambigüidades tanto durante a fala quanto na escrita, considera-se a hipótese que os aspectos não-verbais contribuem para eliminação do problema, na medida em que permite mais informações sobre os atos da fala, não apenas restritos ao verbal ou ao escrito. Dessa forma a análise dos aspectos não-verbais nas salas de bate-papo na internet permite observar se a inclusão destes aspectos auxilia no controle destas ambigüidades e no melhor desempenho da conversação desenvolvida neste contexto, auxiliando nas metodologias de Ensino à Distância, por exemplo.

Após participar dos grupos de conversação e obter os registros dos diálogos ali realizados, os enunciados serão analisados utilizando-se as técnicas de Análise da Conversação e catalogando os tipos de marcadores verbais que expressam os aspectos não-verbais da conversação (expressões faciais: riso, raiva, medo, etc; gestos: despedida, abraço, beijo, etc). Posteriormente pretende-se verificar a freqüência de usos desses marcadores nas amostras utilizadas e analisar se o uso permitiu melhor comunicação entre os participantes, garantindo que o outro tenha entendido aquilo que foi dito (escrito) nos *chats*.

A investigação ainda está em processo, analisando-se os dados e interpretando-os com base na análise da conversação e utilizando as máximas conversacionais de Grice, para observar de que modo as unidades comunicativas dos aspectos não-verbais da conversação são utilizados nos ambientes de chats e se, de fato, são compartilhados pelos interlocutores.

Até o presente momento, durante a etnografia virtual realizada, observa-se que as marcas verbais que representam aspectos não-verbais da conversação são utilizadas frequentemente, como uma tentativa de aproximar-se da interação face-a-face no ambiente da escrita, caracterizando o chat como um gênero emergente no contexto das tecnologias atuais, provocando mudanças nas formas de interação ao mesmo tempo em que permite a criação de novos recursos semióticos para representar gestos e expressões corporais no processo comunicativo. É uma caracterização do contínuo fala-escrita que ocorre neste ambiente predominantemente escrito, ora com aspectos de oralidade ora com aspectos de escrita e em muitos momentos ocorrendo um hibridismo de ambas formas de usos da linguagem.

O estudo permite levantar a hipótese de que o ser humano não se restringe apenas à linguagem verbal, no processo de comunicação, mas sente a necessidade de utilizar outros meios de significação para expressar seus próprios pensamentos. Embora o ambiente de *chat* ofereça essa limitação da não presença corporal, sem as nuances que este fato provoca numa interação face-a-face, os participantes criam outras alternativas e os arquitetos destes ambientes tecnológicos também buscam propiciar meios de aproximação com as características dos encontros presenciais. *Emoticons*, abreviações e onomatopéias são as formas comuns utilizadas nos ambientes de bate-papo na internet para suprir a lacuna da não presença. As informações da pesquisa permitirão identificar recursos adequados para que o ambiente de aprendizagem dos chats seja o mais adequado e propício a um melhor envolvimento e desempenho dos participantes.

REFERÊNCIAS:

- ARAÚJO, J.C. Rosa. *Chat na Web: Um estudo de gênero hipertextual*. Dissertação (Mestrado em Lingüística). Fortaleza: Univ. Federal do Ceará, 1993.
- GRICE, H. Paul. (1975). '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).
- HINE, Christine. *Virtual Ethnography*. International Conference:, Bristol, UK, 25-27 march 1998 in www.sosig.ac.uk/iriss/papers/paper16.htm
- 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).
- COBZBY, Paul C. *Métodos de Pesquisa em Ciências do Comportamento*. São Paulo: Editora Atlas. 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. Lousiana, EUA. University of Louisiana at Lafayette. *Paper lido em abril/2005 no site:* <http://www.penismightier.com/articles/thesis.pdf>
- MARCUSCHI, Luiz Antônio. *Marcadores conversacionais no português brasileiro: Formas, posições e funções*. Versão preliminar preparada para o XX Romanistentaf. R.F.A.), 18-20, set/ 1987.
- _____, L.A. *Análise da Conversação*. São Paulo: Ática, 2003.
- _____ & XAVIER, A. C. *Hipertexto e Gêneros Digitais*. Rio de Janeiro: Lucerna, 2004.
- MARTINS, Carla. *A Indeterminação do Significado nos Estudos Sócio-Pragmáticos: Divergências Teórico-Metodológicas*. Artigo baseado na Tese de Doutorado intitulada A indeterminação pragmática: processos de enquadre em um debate político-eleitoral televisionado, defendida no Programa de Pós-Graduação em Lingüística da UFRJ, em abril de 2001. D.E.L.T.A., 18:1, 2002 (87-116). Disponível em : <http://www.scielo.br/pdf/delta/v18n1/a04v18n1.pdf>
- MASON, Bruce. *Issues in Virtual Ethnography*. Publicada em: *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).
- THOMSEN, R. Steven, STRAUBHAAR Joseph D. and BOLYARD, Drew M. *Ethnomethodology and the Study of Online Communities: Exploring the Cyber Streets*. International Conference: Bristol, UK, 25-27 march 1998 in www.sosig.ac.uk/iriss/papers/paper32.htm