

A CONVERSAÇÃO COMO APROPRIAÇÃO NA COMUNICAÇÃO MEDIADA PELO COMPUTADOR¹

Raquel Recuero²

Resumo: O presente artigo busca discutir a conversação como uma apropriação da Comunicação Mediada pelo Computador (CMC), sistematizando características dessa apropriação na simulação da fala e da organização dialógica, bem como dos elementos característicos da interação face a face. A partir de um aporte teórico e de exemplos, discute-se a conversação a partir da escrita oralizada, da representação da presença, da unidade temporal, da construção do contexto e da conversação em rede.

Palavras-chaves: Conversação. Apropriação. Comunicação Mediada pelo Computador.

1. Introdução

Recentemente, o Facebook³ atingiu a marca de 400 milhões de usuários em todo o mundo, tornando-se uma das maiores ferramentas de comunicação na Internet em número de usuários⁴. O Orkut⁵, no mesmo caminho, no final de 2009 tinha mais de 30 milhões de usuários apenas no Brasil, de acordo com dados do Ibope/Nielsen⁶. O Twitter⁷, ainda outra ferramenta bastante popular, tem cerca de 180 milhões de usuários estimados em abril de 2010⁸. Todos esses serviços representam formas de Comunicação Mediada pelo Computador (CMC), ou seja, ferramentas que estão focadas nas interações entre pessoas. O conceito, utilizado por diversos autores, foca a capacidade do ciberespaço de proporcionar um ambiente de interação e de construção de laços sociais. Com sua popularização, essas ferramentas passam a fazer parte do dia a dia de milhares de pessoas em todo o mundo, incorporados no cotidiano de suas práticas de comunicação. Passam a ser utilizadas, também, como espaços conversacionais, ou seja, espaços onde a interação com outros indivíduos adquire contornos semelhantes àqueles da conversação, buscando estabelecer e/ou manter laços sociais. Esses espaços são decorrentes de práticas sociais que vão reconstruir sentidos e convenções para a conversação online.

¹ Essa pesquisa é desenvolvida com o apoio do CNPq, processo número 471759/2008-2.

² raquel@pontomidia.com.br - Professora e pesquisadora do Programa de Pós-Graduação em Letras da Universidade Católica de Pelotas. Doutora em Comunicação e Informação (UFRGS) e pesquisadora vinculada ao CNPq.

³ <http://www.facebook.com>

⁴ Dados de <http://www.facebook.com/press/info.php?statistics>. Acesso em março de 2010.

⁵ <http://www.orkut.com>

⁶ Dados de novembro de 2009.

⁷ <http://www.twitter.com>

⁸ Dados do Techcrunch em <http://techcrunch.com/2010/04/16/how-big-twitter/>.

A partir desta perspectiva, este trabalho busca discutir como compreender essas práticas conversacionais a partir dos conceitos de Comunicação Mediada por Computador procurando vê-las através de um prisma social e cultural. A partir de uma revisão teórica, pontuada pela discussão através de exemplos, focam-se aspectos fundamentais dessas conversação, buscando sistematizar suas características no ambiente virtual.

2. Comunicação Mediada pelo Computador e Conversação

A Comunicação Mediada por Computador (CMC) é discutida por diversos autores desde o princípio dos estudos a respeito do impacto do ciberespaço como ambiente comunicacional. Para Baron (2002, p.10) a CMC *“é definida de modo amplo como quaisquer mensagens de linguagem natural que sejam transmitidas e/ou recebidas através de um computador. Falando de modo geral, o termo CMC se refere à linguagem natural escrita enviada via Internet⁹”*. December (1996) dá uma definição semelhante, focando também os aspectos técnicos da mediação, ampliando-a para a troca de informações usando serviços de telecomunicações em rede. A comunicação mediada pelo computador é, para esses autores, um conceito amplo, aplicado à capacidade de proporcionar trocas entre dois interagentes via computadores. Há inúmeras ferramentas que proporcionam esse ambiente, algumas focadas apenas em texto, outras em imagem, outras em som e outras ainda, que compreendem todos esses elementos.

Mas a CMC não é apenas influenciada pelas suas ferramentas. Ela é, também, um produto social. Jones (1995) dá, justamente, uma definição que foca esse elemento. Para ele, a CMC não é apenas constituída de um conjunto de ferramentas, mas é um motor de relações sociais, que não apenas estrutura essas relações, mas também proporciona um ambiente para que elas ocorram. É na CMC que as relações sociais são forjadas através das trocas de informação entre os indivíduos. Ela não é, portanto, apenas uma estrutura técnica de suporte à linguagem mas, igualmente, um conjunto de ferramentas cujo sentido é construído pelos interagentes. E parte dessa construção foca as práticas de conversação.

Riva e Galimberti (1998) referem-se à “conversação virtual” como uma das formas de CMC. Para os autores, a existência da conversação no ambiente virtual depende de um contexto comum que precisa ser negociado pelos participantes na ferramenta. Outros autores,

⁹ Tradução da autora para: *“is loosely defined as any natural language messaging that is transmitted and/or received via a computer connection. Generally speaking, the term CMC refers to a written natural language message sent via the Internet”*.

no entanto, como Baron (2002), dizem que a CMC confunde-se com a conversação em muitos aspectos, pois grande parte das práticas observadas nela são dialógicas. Para aclarar essa discussão, é preciso pensar no que compreende a conversação e como ela pode ser conceituada.

A conversação é comumente referenciada como uma parte importante do processo de comunicação entre dois ou mais indivíduos. Marcuschi (2006), por exemplo, define a conversação como *“uma interação verbal centrada, que se desenvolve durante o tempo em que dois ou mais interlocutores voltam sua atenção visual e cognitiva para uma tarefa comum”* (p.15). A conversação é, assim, a porta através da qual as interações sociais acontecem e através da qual as relações sociais são estabelecidas. Pridham (2001, p.30) explica que a conversação é, basicamente, *“qualquer troca interativa falada entre duas ou mais pessoas”*¹⁰. Como Marcuschi, o conceito de Pridham foca, principalmente, a conversação como prática falada. No entanto, esta não é apenas constituída de linguagem oral, mas, igualmente, de uma série de elementos como tom de voz, entonação, silêncios e elementos não verbais que vão delimitar o sentido daquilo que é ditto, fornecendo pistas do sentido.

Marcuschi (2006) cita ainda cinco características práticas, constitutivas da organização de uma conversação, a partir daquela definição, como sendo:

- (a) “interação entre pelo menos dois falantes
- (b) ocorrência de pelo menos uma troca de falantes;
- (c) presença de uma seqüência de ações coordenadas;
- (d) execução em uma identidade temporal;
- (e) envolvimento numa interação ‘centrada’” (MARCUSCHI, 2006, p.15)

Essas características, no entanto, não são imediatamente evidentes no ambiente do ciberespaço. A CMC opera sobre várias ferramentas, com características e limitações próprias, que vão também influenciar as práticas conversacionais (Baron, 2002). Compreender essas limitações e os modos através dos quais seus usuários as superam é fundamental para compreender como a conversação pode ocorrer nesses ambientes.

Um primeiro ponto é o fato de que a larga maioria das ferramentas de CMC (ainda) opera sobre bases de linguagem predominantemente textual. É o caso dos chats, e-mails, micromensageiros e fóruns. Ainda que ferramentas predominantemente orais tenham surgido

¹⁰ Tradução da autora para: “(...)any interactive spoken exchange between two or more people”.

nos últimos tempos – como o Skype¹¹, por exemplo, que proporciona interações com vídeo e voz, é seguro dizer que a maioria da CMC ainda ocorre de forma textual. Do mesmo modo, a co-presença dos interagentes envolve uma complexa representação de identidades e indivíduos, que não é evidente em todas as ferramentas. O próprio conceito de unidade temporal torna-se elástico, alterando também a percepção de contexto, pois as ações acontecem, muitas vezes, durante espaços de horas e até dias.

No entanto, ainda assim, muitas das trocas observadas no contexto da CMC são discutidas a partir de suas características conversacionais. Essas práticas conversacionais vão aparecer como apropriações, como formas de uso das ferramentas de CMC para construir contexto e proporcionar um ambiente de trocas interacionais. Trata-se de um tipo semelhante mas, ao mesmo tempo, diferente da conversação oral. Herring (2008) afirma que a algumas trocas informacionais, na mediação pelo computador, parecem-se com a conversação e são percebidas, pelos interagentes, como tal. Em outro trabalho, Herring (1999) demonstra a existência de contexto e alguma organização nas interações em chat, como elementos conversacionais. Boyd, Golder e Lotan (2010), outro exemplo, analisam as conversações no Twitter demonstrando a negociação de contexto e de práticas de direcionamento dos participantes, de uma forma similar a Honeycutt e Herring (2009). Apesar disso, poucos trabalhos sistematizam as características dessas práticas conversacionais e poucas discutem, dentro deste contexto, quais características gerais podem ser observadas nessas apropriações conversacionais na mediação do computador.

3. Características da conversação mediada pelo computador

As práticas conversacionais, na comunicação mediada pelo computador, têm sido observadas por muitos autores. Essas observações têm constituído alguns padrões de uso, que nos auxiliam a perceber melhor como as interações que acontecem nesse ambiente vão constituir conversações. A seguir, portanto, analisaremos algumas dessas características.

3.1 Escrita “Oralizada” ou Netspeak

Um primeiro ponto apontado por diversos autores (como Crystal, 2006 e Herring, 2009) é que a linguagem utilizada nas ferramentas de CMC difere, basicamente, da linguagem escrita típica. Embora a separação entre fala e escrita seja secular em termos lingüísticos, é característica dessa apropriação do ciberespaço o estabelecimento de uma “escrita falada” ou

¹¹ <http://www.skype.com>

“oralizada”¹². Essa apropriação foca no uso limitado dos caracteres do teclado para simular a linguagem oral, que é discutida por vários autores e demonstrada em inúmeros trabalhos (vide Crystal, 2006; Herring, 1999). Também diz respeito às limitações impostas à conversação mediada no ambiente online, que traz algumas dificuldades, como por exemplo, a falta das “pistas” não verbais que auxiliam na criação do contexto conversacional. Sem o contato direto com os interagentes, a falta de contexto é um problema sério da conversação online. Para auxiliar nessa construção, a criação de convenções para elementos paralingüísticos também é comum. Por exemplo, o uso de emoticons¹³ para representar emoções, onomatopéias e cores naquilo que é dito podem ser considerados análogos a diversas características típicas da conversação oral, como expressões faciais, entonação e tom de voz (vide Recuero, 2001).

sempre liiiiiiiiiiiiiiiiiinda mari *-* bom final de semana :*
(comentário observado em um fotolog¹⁴)

No exemplo acima, vemos uma mensagem parte de uma conversação entre dois usuários do fotolog. Observa-se o uso da repetição da letra “i” como forma de simular uma entonação oral e o uso dos emoticons (“*-*” e “:*)”) representando, respectivamente, olhos arregalados e um beijo. No caso, são signos criados a partir de convenções de uso da linguagem no ciberespaço e fornecem o contexto para o diálogo, bem como transformam a linguagem em ação.

Essa simulação do oral e dos elementos característicos da conversação falada dá às trocas interacionais realizadas no ciberespaço elementos semelhantes à conversação oral. A estrutura aparente dessas trocas é semelhante à de uma conversação, com uma estrutura relativamente organizada, onde há turnos e convenções de contexto (como demonstra o trabalho de Herring, 1999). Há a construção de relações sociais e agrupamentos (vide Rheingold, 1995; Recuero, 2009). Assim, podemos dizer que, embora não seja constituída de “fala” na maioria das vezes, a conversação no ambiente virtual é constituída de interações próximas desta, que simulam a organização conversacional oral. Tais elementos são aparentes em todas as ferramentas de CMC.

¹² Enquanto alguns autores consideram que há uma hibridização dessas linguagens (vide Herring, 2008), outros ainda consideram que é uma nova linguagem (ou “netspeak”, como afirma Crystal, 2006).

¹³ Emoticons são as famosas “carinhas” ou “smileys”. São convenções construídas através dos caracteres do teclado para representar emoções faciais.

¹⁴ Fotologs são ferramentas de publicação de fotografias e imagens, acompanhadas de pequenos textos e comentários providos pelo Fotolog (<http://www.fotolog.com>)

3.2 Unidade temporal elástica

Outro elemento apresentado na conversação é a sua característica de acontecimento, pois compreende trocas em uma unidade temporal na qual os participantes encontram-se, constroem e dividem um contexto. No ambiente do ciberespaço, no entanto, essa “unidade temporal” torna-se elástica.

O conceito de formas de CMC síncronas e assíncronas é trabalhado por muitos autores e fornece alguns elementos para compreender essa característica. Baron (2002), por exemplo, explica que formas síncronas são aquelas que possuem o potencial para a interação “em tempo real” dos participantes, enquanto as assíncronas são aquelas ferramentas que não possuem esse potencial. Herring (1999) refere-se aos “ambientes” da CMC como síncronos ou assíncronos, dentro da mesma perspectiva de Baron, demonstrando que ambientes com potencial de tempo real ainda são capazes de simular mais a conversação.

No entanto, o conceito de sincronia e assincronia é um tanto o quanto limitado. Por exemplo, quando pensamos na conversação como prática, vê-se claramente que, embora o e-mail seja tradicionalmente apontado pelos autores como um meio assíncrono, ele pode adquirir características síncronas em seu uso diário. Imaginemos, por exemplo, que um indivíduo A envia um e-mail a um indivíduo B, que imediatamente responde. Percebendo que B está online, A passa a responder imediatamente, dando prosseguimento ao diálogo. Neste caso, o email passa a ser uma ferramenta síncrona.

Essa diferenciação, na realidade, é importante para que se compreenda que a conversação no ambiente do ciberespaço nem sempre ocorre em uma unidade temporal onde há a co-presença dos participantes. Como há a predominância da escrita “oralizada”, as interações possuem memória ou permanência, nos termos de boyd (2007), ou seja, são capazes de persistir no tempo como registros das trocas. Com isso, um conjunto de trocas conversacionais pode acontecer em um período de tempo alargado e sem a co-presença física dos envolvidos. Essa “presença” pode ser compreendida como virtual, uma vez que, como discutiremos a seguir, os interagentes são representados e essas representações também tendem a permanecer no espaço virtual mesmo quando estes não estão online.

A conversação assíncrona, assim, acontece porque o ambiente registra as mensagens e as representações, permitindo que indivíduos que visitem o ambiente em momentos diferentes possam dar continuidade à conversação. A co-presença, assim, não acontece apenas quando os indivíduos estão sincronizados na mesma ferramenta ao mesmo tempo mas, igualmente,

quando estes estão acessando a conversação em tempos diferentes. Ou seja, o que permanece é o ambiente da conversação e não os interagentes.

Usuário A: Tenho trufas de chocolate na geladeira. :-D (3 h ago)
Usuário B: É um convite? :-P RT @usuarioA: Tenho trufas de chocolate na geladeira. :-D (3h ago)
Usuário A: @usuarioB Se tu conseguir chegar aqui antes do @usuarioC terminar com elas, pode ser. :D (2h ago)
Usuário C: @usuarioA @usuarioB Too late! (38 min ago)
Usuário B: @usuarioA @usuarioC Damned! (4 min ago)¹⁵

A conversação acima, observada no Twitter, também uma ferramenta assíncrona, demonstra bem a elasticidade da unidade temporal. Vemos que é uma conversação desenvolvida, entre três participantes, durante um período de três horas. O “RT” (abreviação de retweet – reenvio de uma mensagem publicada por outra pessoa) repete a mensagem como forma de contextualizar aquilo que está sendo dito em meio a outras mensagens publicadas pelos interagentes. As mensagens são direcionadas entre os participantes através do uso da “@”, de forma que permaneçam visíveis aos demais que, ao logar no sistema, respondem. Apesar de assíncrona, a conversação acontece.

Alguns trabalhos outros trabalhos, como o Primo e Reczek (2006) e De Moor e Efimova (2004) também observaram conversações em ferramentas assíncronas, que aconteciam entre weblogs¹⁶. Nos casos, a informação de contexto era assegurada por links e por um espaço típico para a conversação, aquele dos comentários.

3.3 A Representação da Presença

Outro elemento característico da mediação do computador é a construção de representações dos interagentes. Estas dão-se através de elementos que representam os indivíduos no ciberespaço, não necessariamente conectados com sua presença online naquele momento. Essa representação pode ser constituída de um perfil em um site de rede social, um weblog personalizado, um nickname em uma sala de chat, uma foto e etc. Ela delimita o indivíduo naquela ferramenta, o Outro, o interagente.

Essa “representações do self” têm características semelhantes àquelas explicitadas por Goffman (1967) em sua construção. Elas referenciam indivíduos que interagem através da CMC. São cuidadosamente montadas como espaços personalizados, que trazem impressões

¹⁵ Diálogo observado pela pesquisadora em abril de 2010.

¹⁶ Weblogs são ferramentas de publicação que possibilitam o uso sem o conhecimento dos meandros técnicos de publicação na Web. Foram inicialmente apropriados de forma bastante personalizada. (Vide Amaral, Montardo e Recuero, 2009).

construídas para dar uma ou outra impressão na possível audiência, através de pequenas pistas. É uma reinscrição de elementos que são característicos dos indivíduos no ciberespaço. Turkle (1996) discute essa representação em MUDs, assim como Donath (1999) as discute na Usenet e Döring (1999) em páginas pessoais. Boyd e Herr (2006) discutem os perfis do Friendster¹⁷ (um dos primeiros sites de redes sociais a despontar nos Estados Unidos) como formas de conversação, entretanto, focados na performance. O uso de comunidades no Orkut para indicar gostos e preferências, por exemplo, é uma forma de representação. As narrativas que são construídas em fotologs e weblogs, através da personalização dos textos e das fotografias são performances.

Embora existam muitas formas de construir essas representações, mesmo apelidos (nicknames) utilizados em salas de chat, bem como “modos de dizer” que são percebidos como característicos de determinados indivíduos (Recuero, 2001) auxiliam na individualização dos interagentes. Algumas ferramentas de CMC, notadamente aquelas com características mais síncronas, apresentam representações de presença numa mesma unidade temporal. É o caso dos chats ou dos mensageiros instantâneos. Quando algum indivíduo está presente em um determinado momento, essa presença é representada pelo seu apelido como online. Em outras ferramentas, com características menos síncronas, a presença dá-se através da apropriação do espaço – como em um weblog, por exemplo (vide Primo e Reczek, 2006). Nesse caso, os vários espaços de comentários e os links pessoalizados para cada blog podem representar seus respectivos blogueiros e interagentes. Essa personalização e individualização, ainda que representada no espaço virtual, é essencial para a conversação, pois fornece informações cruciais a respeito dos interagentes envolvidos e dos contextos criados.

3.4 A Construção do Contexto

Outro elemento importante, o contexto das interações que vão originar a conversação dá-se dentro das limitações técnicas e do uso da ferramenta. Cada forma de CMC oferece características próprias que, quando envolvidas nas práticas cotidianas, vão gerar esse contexto da conversação. Honeycutt e Herring (2009), por exemplo, apontam o uso da hashtag (sinal “#”) como um indicativo contextual daquilo que é dito no Twitter. A hashtag, seguida de uma ou mais palavras, assim, provê o contexto da mensagem, informando à rede social sobre o que se trata. Outras formas de apropriação para a construção do contexto são a

¹⁷ <http://www.friendster.com>

numeração das mensagens que são publicadas na ferramenta e o direcionamento da mensagem a outros interagentes através do sinal “@”.

Usuário A @usuarioB OPaaa.... valem... agora é só se preparar pra apresentação!!!
#intercom
C #intercom aí vamos nós!!!
Usuário E RT @usuarioD: Quem vai na #intercom dá RT jahjahahaha
Usuário D Quem vai na #intercom dá RT jahjahahaha¹⁸

No exemplo acima, vemos a tag #intercom representando o contexto das conversações de alguns usuários do Twitter, comemorando sua aprovação para a apresentação de trabalhos no Intercom regional. Sem a tag, muitas das mensagens apareceriam sem contexto, e confusas aos interagentes.

A negociação e a construção do contexto é uma parte importante da conversação como apropriação das ferramentas de CMC. Especialmente nas ferramentas assíncronas, o desenvolvimento do diálogo necessita de um contexto que seja provido de forma permanente. Como a maior parte das CMC é dotada de permanência e muitas dessas ferramentas possuem ainda sistemas de busca, os novos participantes da conversação facilmente conseguem interpretar as pistas do contexto e tomar parte no diálogo. Em ferramentas síncronas, por outro lado, as interações são menos permanentes e acessíveis. Por isso, o contexto é muito mais fluído e menos perceptível. Em canais de chat, por exemplo, como é o caso do IRC, o contexto é negociado durante as interações (vide Herring, 1999 e Recuero, 2001). Já em outras ferramentas, como os weblogs, o contexto é referenciado por links e permanece (vide Primo e Reczek, 2006).

Usuário B said on 7/4/08 7:51 PM ...
Nossa, que cabelo LINDO! Adorei =]
=*

Usuário A said on 7/4/08 8:45 PM ...
Haha, obrigada! Mas ainda tá escovado, recém saído do cabeleireiro, quero ver como vai ficar depois de lavar e secar normalmente. O cara garante que vai ficar bom, to torcendo :)
E parabéns pra tua irmã!
Beijo!

No exemplo acima, retirado do Fotolog, o contexto é dado pelo sistema, que mantém a conversação sob o mesmo espaço (a fotografia do novo corte de cabelo do Usuário A). Com

¹⁸ Conversação observada pela pesquisadora em abril de 2010.

isso, as interações seguintes, que passam a tomar parte na conversação sobre o cabelo conseguem compreender aquilo que foi dito dentro do contexto.

A conversação, no caso da mediação do computador, deste modo, é constituída de práticas conversacionais que vão organizar as trocas informativas entre os agentes para a construção de contextos sociais. Para compreendê-la, é preciso verificar a interação e os elementos apontados entre as representações de interlocutores no ambiente virtual, dentro de um mesmo contexto interacional que é negociado pelos interagentes.

3.5 A Conversação em Rede

A conversação no ambiente virtual também possui um outro elemento importante. Trata-se da própria estrutura de rede, gerada pelas interações entre os indivíduos, que proporciona a conversação diante das “audiências invisíveis” (boyd, 2007).

A metáfora da rede social para o estudo dos grupos sociais expressos online tem sido bastante utilizada (vide Recuero, 2009; boyd e Ellison, 2007; boyd, 2006 e 2007). Isso porque algumas características especiais dos processos de comunicação no ciberespaço, tal como a permanência e a buscabilidade (boyd, 2007) proporcionam uma observação dessas trocas em micro e macro escala, permitindo ainda que essas redes sejam delineadas com maior precisão a partir da publicização das conexões. Assim, as representações dos atores envolvidos nas trocas comunicacionais, como os perfis, por exemplo, são normamente referidos como os nodos ou nós da rede e as conexões entre esses perfis (sejam elas listas de amigos ou diálogos realizados textualmente) seriam as conexões entre os nós que formarão a rede. No caso das redes sociais na Internet, estas são percebidas como representações, onde as interações entre os indivíduos serão apontadas como representativas também das conexões entre estes. Assim, as redes sociais ficam explícitas no ambiente do ciberespaço através das interações que são construídas e negociadas entre os interagentes.

Esses fatos também implicam no surgimento das chamadas “audiências invisíveis”. De acordo com boyd (2007) trata-se de uma característica resultante da presença de outras duas: buscabilidade e replicabilidade, que permitem que aquilo que é publicado no ambiente virtual seja também visível para audiências que não estavam presentes na época da publicação e que, muitas vezes, não são percebidas pelos atores. Essas audiências implicam em um alcance da conversação que vai além dos indivíduos envolvidos. Por exemplo, aquilo que é dito no Orkut sob a forma de “recado” permanece no perfil do destinatário até que seja apagado. Ou seja, pessoas que posteriormente entrarem ali podem dar prosseguimento à conversação, a partir do contexto gerado pelas mensagens anteriores. A conversação,

portanto, como as mensagens, tem um caráter de maior permanência, ao contrário da conversação oral que, como explica Pridham (2001), é basicamente efêmera.

Essa capacidade da conversação online de permanecer implica também na capacidade de envolver muito mais do que apenas dois interagentes, multiplicando a participação. A conversação, no ambiente online, acontece em rede. Ela pode migrar entre os vários ambientes (Recuero, 2009a), espalhar-se entre as várias redes sociais e acontecer em escalas que só são possíveis porque é possível buscar aquilo que foi dito. Um bom exemplo é acompanhar uma conversação a respeito de um evento no Twitter. Através do uso da hashtag, que provê o contexto, é possível acompanhar centenas de pessoas falando umas com as outras, em uma conversação que parece caótica e complexa. É uma conversação em rede.

A conversação também possui outro efeito: publicizar as relações sociais construídas entre os interagentes, fornecendo o contexto social para a interpretação dos grupos e das relações entre os indivíduos. Em outro trabalho, por exemplo, (Recuero e Zago, 2009) discutimos a conversação como constitutiva das redes sociais na Internet. Pelo seu caráter público, a conversação também referencia um determinado grupo social, contextos criados por esse grupo e divididos por ele.

4. A Conversação como apropriação na CMC

Até agora, discutimos algumas das características da comunicação mediada pelo computador e seus efeitos na conversação que pode ser observada online a partir de suas práticas. Embora essa conversação seja essencialmente diferente daquela oral, ela possui características que a assemelham a esta. A conversação, no ambiente mediado pelo computador, assim, assume idiosincrasias próprias que são decorrentes da chamada apropriação dos meios para o uso conversacional. Ela é, portanto, menos uma determinação da ferramenta e mais uma prática de uso e construção de significado dos interagentes, sejam essas ferramentas construídas para isso ou não.

Lemos (2002) define a apropriação como a essência da cibercultura. Para o autor, a apropriação é o produto do uso da tecnologia pelo homem, tendo duas dimensões, uma simbólica e uma técnica. A apropriação técnica compreende o aprendizado do uso da ferramenta. A simbólica compreende a construção de sentido do uso dessa ferramenta, quase sempre de forma desviante, ou seja, com práticas que vão sair do escopo do design de uso desta. Se observarmos, por exemplo, os recados do Orkut, é imediatamente perceptível que se trata de uma forma assíncrona de interação e que as conversações que ali são desenvolvidas espalham-se pelos perfis dos envolvidos, que respondem cada qual no perfil do outro

interagente. No entanto, já foram observadas práticas síncronas, como aquela de “marcar um encontro” em um perfil aleatório e fazer dele um chat. Trata-se de uma apropriação técnica: o aprendizado do uso; e simbólica, o uso para a conversação. A apropriação, em sua dimensão simbólica é, portanto, criativa, inovadora e capaz de suplantar os limites técnicos da CMC.

Baron (2002, p.12), focando os limites técnicos da CMC, classifica seus tipos em diálogos e monólogos. No primeiro caso, a diferenciação das ferramentas dá-se pela capacidade de proporcionar a conversação entre dois ou mais participantes. Neste caso, a autora divide as ferramentas em diálogo um a um (*one to one dialogue*), como e-mails e mensageiros instantâneos; diálogos um-muitos (*one to many dialogues*), como chats e fóruns; e monólogos, onde a autora classifica websites e weblogs.

Entretanto, embora esta seja uma classificação válida para a discussão, parece-nos um tanto o quanto reducionista. Do nosso ponto de vista, toda a CMC é, por si, dialógica, justamente por conta da apropriação. A CMC é interação, é conversação e suas práticas sociais e simbólicas vão refletir isso. Diversas pesquisas têm demonstrado, por exemplo, que weblogs, embora sites, podem ser apropriados como ferramentas de conversação, principalmente através dos comentários (vide, por exemplo, Primo e Reczek, 2006; Moor e Efimova, 2004; Herring et al, 2004; dentre outros). Do mesmo modo, ferramentas que seriam essencialmente monológicas, como os chamados microblogs ou micromensageiros¹⁹ também possuem apropriações conversacionais (como discutem boyd, Golder e Lotan, 2010; Honeycutt e Herring, 2009; Mischaud, 2007; dentre outros a respeito da apropriação do uso da “@” como ferramenta de direcionamento do diálogo ou das hashtags como ferramentas contextuais no Twitter). Este aparato técnico pode influenciar a apropriação, embora não necessariamente a determine. Crystal (2006) discute que a conversação na Internet obedece a restrições que são características do meio, ou das ferramentas utilizadas. Essas restrições acabam por influenciar a capacidade lingüística produtiva e receptiva dos interagentes, mas não necessariamente dominá-la. Afinal, como espaço simbólico, essas ferramentas vão oferecer espaços de construção de práticas que vão ampliar a negociação de sentido de seus usuários, criar convenções (como os emoticons) e negociar contextos que vão permitir a conversação.

¹⁹ Ferramentas como o Twitter (<http://www.twitter.com>) ou o Plurk(<http://www.plurk.com>). São definidas como semelhantes aos weblogs, mas permitindo apenas que se publique mensagens com um pequeno número de caracteres, que são visíveis para uma rede de seguidores.

5. Apontamentos Finais

A conversação, no espaço da CMC é deste modo, resultado da apropriação das ferramentas e não uma determinação destas. É produto das práticas que criam novos sentidos para o ambiente online como um espaço de interação, capaz de suportar conversações. E essas conversações possuem alguns elementos em comum, que foram traçados neste artigo.

A conversação, no ciberespaço, é capaz de simular, sob muitos aspectos, elementos da conversação oral. Convenções são criadas para suplementar, textualmente, os elementos da linguagem oral e da interação, gerando uma nova “escrita oralizada”. Contextos são convencionados pelos interagentes através da negociação. É uma conversação em rede, múltipla, espalhada, com a participação de muitos. É uma conversação que permanece, gerando novas apropriações e migrando entre as diversas ferramentas. Essas práticas provêm características que permitem examinar a conversação online como análoga à conversação oral, com elementos semelhantes, mas ainda, como apropriação simbólica e técnica

O estudo dessas práticas, ainda incipiente em suas variadas formas, foi aqui brevemente explicado através de uma tentativa de sistematização de suas características. No entanto, por ser fruto da apropriação, a conversação mediada pelo computador é mutante, transformadora e produtora de redes sociais. Esses elementos auxiliam na compreensão dela, mas não dão conta de sua integralidade. Práticas conversacionais características de um determinado grupo podem ser diferentes em outro grupo dentro de uma mesma ferramenta, por características específicas da rede social que a apropriou. Justamente por isso, é preciso estudar essas significações e sistematizá-las, buscando compreender aquilo que se chama de conversação mediada pelo computador e seus efeitos.

Referências:

Baym, N. "The emergence of community in computer-mediated communication." In S. Jones (ed.), *Cybersociety: Computer-mediated Communication and Community*, 138-63. Thousand Oaks, CA: Sage, 1995.

Baron, N. Language of the Internet. Chapter 5. In: Ali Farghali, ed. *The Stanford Handbook for Language Engineers*. Stanford: CSLI Publications, pp. 59-127, 2002.

Boyd, d. "Friends, Friendsters, and MySpace Top 8: Writing Community Into Being on Social Network Sites." *First Monday*, 11 (12), dezembro de 2006.

Boyd, d. "Social Network Sites: Public, Private, or What?" *Knowledge Tree*, 13, 2007.

boyd, d., Golder, S. e Lotan. G. "Tweet, Tweet, Retweet: Conversational Aspects of Retweeting on Twitter." HICSS-43. IEEE: Kauai, HI, January 6, 2010.

Boyd, d. e Ellison, N. "Social Network Sites: Definition, History, and Scholarship." *Journal of Computer-Mediated Communication*, 13 (1), article 11, 2007.

Boyd, d. e Heer, J. "Profiles as Conversation: Networked Identity Performance on Friendster." *Proceedings of the Hawai'i International Conference on System Sciences (HICSS-39)*, Persistent Conversation Track. Kauai, HI: IEEE Computer Society. January 4 - 7, 2006.

Crystal, D. *The Language and the Internet*. Cambridge University Press: Cambridge, 2006.

December, J. What is Computer-mediated Communication? (1996) Disponível em: <<http://www.december.com/john/study/cmc/what.html>>

Donath, J. S. Identity and Deception in the Virtual Community. Smith, M. A., Kollock, P (Eds). *Communities in cyberspace*. London; New York: Routledge, 1999.

Döring, N. Personal Home Pages on the Web: A Review of Research. *Journal of Computer-Mediated Communication*, n. 7, vol 3, 2002. Disponível em: <<http://jcmc.indiana.edu/vol7/issue3/doering.html>>. Acesso em 20 dez 2005.

Goffman, E. *Presentation of Self in Everyday Life*. Garden City, NY: Anchor.

Jones, S. "Understanding community in the information age." In S. Jones (ed.), *Cybersociety: Computer-mediated Communication and Community*, 10-35. Thousand Oaks, CA: Sage. 1995.

Lemos. A. *Cibercultura*. Porto Alegre: Sulina, 2002.

Marcuschi, L. A. *Análise da Conversação*. São Paulo: Editora Ática, 2006.96 p.

Moor, A. de, & Efimova, L. (2004). An argumentation analysis of weblog conversations. *Proceedings of the 9th International Working Conference on the Language Action Perspective on Communication Modelling (LAP 2004)*, 2004. Disponível em: http://www.scils.rutgers.edu/~aakhus/lap/Moor_Efimova.pdf

Herring, S.C., Schiedt, L.A., Bonus, S., Wright, E. Briding the Gap: A Genre Analysis of Weblogs. *Proceedings of the 37th Hawaii International Conference on Systems Sciences*, 2004. Disponível em: <http://www.ics.uci.edu/~jpd/classes/ics234cw04/herring.pdf>

Herring, S. C. Interactional coherence in CMC. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 4 (4), 1999. Disponível em: <http://jcmc.indiana.edu/vol4/issue4/herring.html>

Herring, S. C. Language and the Internet. In: W. Donsbach (Ed.), *International Encyclopedia of Communication* (pp. 2640-2645). Blackwell Publishers, 2008. Disponível em: <http://ella.slis.indiana.edu/~herring/lg.inet.pdf>

Honeycutt, C., and Herring, S. C. Beyond microblogging: Conversation and collaboration via Twitter. *Proceedings of the Forty-Second Hawai'i International Conference on System Sciences (HICSS-42)*. Los Alamitos, CA: IEEE Press, 2009. Disponível em: <<http://ella.slis.indiana.edu/~herring/honeycutt.herring.2009.pdf>>

Mischaud, E. Twitter: Expressions of the Whole Self. An investigation into user appropriation of a web-based communications platform. Dissertação de mestrado em Politics and Communication. London School of Economics and Political Science, 2007. Disponível em: <http://www.lse.ac.uk/collections/media@lse/mediaWorkingPapers/MScDissertationSeries/Mischaud_final.pdf> Acesso em 20/01/2009.

Noblia, M. V. The Computer-Mediated Communication, A New Way of Understanding The Language. Anais da International Conference: 25-27 March 1998, Bristol, UK IRISS '98: Conference Papers. Disponível em: <<http://www.intute.ac.uk/socialsciences/archive/iriss/papers/paper22.htm>>. Acesso em 20/06/2008.

Pridham, F. *The Language of Conversation*. Routledge: London, 2001.

Primo, A. e Reczek, A. Blogs como espaços de conversação: Interações conversacionais na comunidade de blogs insanus.

Recuero, R. *Redes Sociais na Internet*. Porto Alegre: Sulina, 2009.

_____. b Diga-me com quem falas e dir-te-ei quem és: a conversação mediada pelo computador e as redes sociais na internet. *Revista da Famecos*, Vol. 1, No 38 (2009).

_____. Linguagem e Comunicação no IRC - 404nOtFound (UFBA), *Internet*, v. 01, n. 01, 2001.

Riva, G. e Galimberti, C. Computer-mediated communication: identity and social interaction in an electronic environment. In: "*Genetic, Social and General Psychology Monographs*", 124, 434-464, 1998. Versão online: <<http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.33.5163&rep=rep1&type=pdf>>

Rheingold, H. *The Virtual Community: Homesteading on the Electronic Frontier*. Reading, MA: Addison-Wesley, 1993.

Turkle, S. *Life on the Screen: Identity in the Age of the Internet*. New York: Simon & Schuster, 1995.