



miguilim

revista eletrônica do nefli

volume 9, número 3, set.-dez. 2020

MARCAS DA INTERAÇÃO FACE A FACE EM CONVERSAS DE *WHATSAPP*



FACE-TO-FACE INTERACTION MARKS ON *WHATSAPP* TALKS

Aline Raquel SENA DE GOIS
Thaís Ludmila da SILVA RANIERI

Universidade Federal Rural de Pernambuco, Brasil

RESUMO | INDEXAÇÃO | TEXTO | REFERÊNCIAS | CITAR ESTE ARTIGO | O AUTOR

RECEBIDO EM 14/06/2020 • APROVADO EM 22/09/2020

DOI: <https://doi.org/10.47295/mgren.v9i3.2457>

Resumo

Neste trabalho, propomo-nos a analisar as marcas da interação face a face em mensagens de *WhatsApp*, à luz das teorias emergidas da Linguística Textual, para identificarmos fenômenos da fala. Para esse fim, contamos com o suporte teórico de Koch, (2013), Marcuschi (2007), Cavalcante e Custódio Filho (2010), Cavalcante (2013), Barbosa (2016), Carvalho e Acioli (2017) e Oliveira (2018). O *corpus* de nosso trabalho foi coletado a partir de *prints* provenientes de conversas do *WhatsApp*. No período da coleta, dedicamo-nos a observar as interações estabelecidas entre os falantes, averiguando se fala e escrita mantém uma relação no entrecruzamento de suas características, tais como o nível de formalidade e informalidade das

interações que influenciam a dinâmica das interações, a escrita, a progressão tópica, o tempo de resposta, entre outros aspectos que nos possibilitaram identificar marcas da fala em conversas do *WhatsApp*.

Abstract

In this paper, we propose to analyze the marks of the interaction face to face on WhatsApp messages based in the theories from Textual Linguistics. For this, we have the theoretical support from Koch (2013), Marcuschi (2007), Cavalcante and Custódio Filho (2010), Cavalcante (2013), Barbosa (2016), Carvalho and Acioli (2017) and Oliveira (2018). The corpus of this study was collected from prints from WhatsApp conversations. In the data collection period, we dedicated to observing the interactions established between the speakers, finding out that speech and writing maintain a relationship in the intertwining of their characteristics, such as the level of formality and informality of the interactions, which influence the dynamics of the interactions, writing, topical progression, response time, among other aspects that enabled us to identify speech marks in WhatsApp talks.

Entradas para indexação

PALAVRAS-CHAVE: Fala. Interações. *WhatsApp*.

KEYWORDS: Speech. Interactin. *WhatsApp*.

Texto integral

O presente trabalho apresenta uma investigação acerca das marcas da interação face a face em troca de mensagens em conversas privadas e em grupos no *WhatsApp*. No propósito de cumprir com o objetivo proposto, nosso trabalho se organiza em seções que buscam articular o embasamento teórico e os dados analisados. Assim, após esta introdução, temos a seção *O texto na modalidade falada* em que discutimos as características do texto oral. A seguir, com a seção *Estabelecendo uma relação entre fala e escrita*, buscamos apresentar uma discussão entre as características da fala e da escrita sob uma perspectiva de continuidade e não de dicotomia, tal como Marcuschi (2007) apresenta.

Ainda dentro das discussões teóricas apresentamos a seção *Algumas considerações sobre o aplicativo WhatsApp* em que discutimos as características do aplicativo *WhatsApp*. Logo após essas seções, encontramos a *Metodologia, caracterização e análise do corpus*. Primeiramente, apresentamos a metodologia da pesquisa, explicitando o meio para obter as conversas, bem como a contextualização de nosso *corpus*. A seguir, nossas análises iniciam e mostramos as características do texto falado nas conversas printadas. Para concluir, apresentaremos as considerações finais do nosso trabalho e as referências utilizadas.

O TEXTO NA MODALIDADE FALADA

Se tomarmos a perspectiva histórica, é de fato que a fala precede a escrita, já que a escrita é uma invenção humana relativamente recente. Podemos assim afirmar que o ser humano é um ser falante e as práticas orais que ele realiza estão presentes em diversas relações que se estabelecem no dia-a-dia. “Mesmo considerando a enorme e inegável importância que a escrita tem nos povos e nas civilizações ‘letradas’, continuamos, como bem observou Ong [1982], povos orais. A oralidade jamais desaparecerá e sempre será, ao lado da escrita, o grande meio de expressão e de atividade e comunicativa” (MARCUSCHI, 2007, p. 36).

Marcuschi nos lembra que “a *oralidade* seria uma prática social interativa para fins comunicativos que se apresenta sob várias formas ou gêneros textuais fundados na realidade sonora; ela vai desde uma realização mais informal à mais formal nos mais variados contextos de uso” (2007, p. 25, grifo do autor), desde uma conversa casual entre amigos à uma palestra elaborada para uma universidade.

A fala é adquirida desde os primeiros momentos de interação entre mãe e filho no cotidiano. Com ela, podemos reconhecer aspectos sociais de grupos e regiões dos falantes, por exemplo. A fala possui uma complexidade própria, articulada de acordo com a necessidade que a interação exige. Marcuschi também nos apresenta uma definição de fala:

A fala seria uma forma de produção textual-discursiva para fins comunicativos na modalidade oral (situa-se no plano da oralidade, portanto), sem a necessidade de uma tecnologia além do aparato disponível pelo próprio ser humano. Caracteriza-se pelo uso da língua na sua forma de sons sistematicamente articulados e significativos, bem como os aspectos prosódicos, envolvendo, ainda, uma série de recursos expressivos de outra ordem, tal como a gestualidade, os movimentos e a mímica (2007, p. 25, grifo do autor).

Assim, além do material sonoro, os recursos não linguísticos (gestos, expressões faciais, entre outros) utilizados durante a fala constituem importantes ferramentas para o entendimento da fala do locutor. Até mesmo para alcançar determinada intenção, os gestos, por exemplo, contribuem para efeitos de dimensão.

A fala apresenta características que são próprias de seu processamento. Koch (2013, p. 79) nos apresenta cinco características a partir das quais podemos compreender melhor o funcionamento da fala enquanto modalidade de uso da língua:

1. É relativamente não planejável de antemão, o que decorre de sua natureza altamente interacional; isto é, ela necessita de ser localmente planejada, ou seja, planejada e replanejada a cada novo “lance” do jogo de linguagem.
2. [...] no texto falado planejamento e verbalização ocorrem simultaneamente, porque ele emerge no próprio momento da interação: ele é o seu próprio rascunho.
3. O fluxo discursivo apresenta descontinuidades frequentes, determinadas por uma série de fatores de ordem cognitivo-interacional, as quais têm, portanto, justificativas pragmáticas de relevância.
4. O texto falado apresenta, pois, uma sintaxe característica sem, contudo, deixar de ter como plano de fundo a sintaxe geral da língua.
5. A escrita é o resultado de um processo, portanto estática, ao passo que a fala é o processo, portanto, dinâmica. [...].

Não podemos deixar de mencionar que, em situações de interação face a face, a fala não se detém somente ao locutor. Trata-se de um processo dinâmico, em que o ouvinte também colabora para a construção do texto. Ou seja, “uma atividade de coprodução discursiva, visto que os interlocutores estão juntamente empenhados na produção do texto: eles não só procuram ser cooperativos, como também ‘conegociam’ e ‘coargumentam’” (KOCH, 2013, p. 80)

Vale esclarecer que, no momento de produção do texto falado, o sujeito requer estratégias cognitivo-conversacionais tais como nos apresenta Koch (2013, p. 81). Essas estratégias conferem coerência ao texto, de modo a evitar redundâncias, falta de informações necessárias à construção de significado, entre outras preocupações, tal como no texto escrito. Dessa forma, as pausas, as hesitações, repetições, fazem parte do processo do texto falado devido à condição de produção ser imediata, no momento de interação com o ouvinte. Portanto um texto falado não é necessariamente caótico, desprovido de uma organização que o possa conferir sentido. Como posto em uma de suas características, ele apresenta uma organização própria sem deixar de ter como base a sintaxe geral da língua.

ESTABELECENDO UMA RELAÇÃO ENTRE FALA E ESCRITA

Na subseção anterior, discutimos os conceitos de fala e os fatores que são próprios da modalidade. Reconhecemos que a fala é uma das modalidades de uso da língua, mas como bem alerta Marcuschi (2007, p. 17), não é suficientemente oposta para caracterizá-la como um sistema linguístico distinto, tampouco uma

dicotomia. Com esta visão, nos propomos agora a apresentar relações entre as duas modalidades, fala e escrita, e pontos de divergência dentro destas relações.

A princípio, temos que concordar que a escrita não pode ser concebida como uma representação da fala, pois ela não dá conta de captar todos os fenômenos que ocorrem no ato da oralidade, dos quais Marcuschi (2007, p. 17), pontua “a prosódia, a gestualidade, os movimentos do corpo e dos olhos, entre outros” No entanto, cada modalidade, a seu modo, busca recursos que atendam às necessidades de construção de sentido, e para tal, como ocorre no texto oral, “a escrita apresenta elementos significativos próprios, ausentes na fala, tais como o tamanho e tipo de letras, cores e formatos, elementos pictóricos, que operam como gestos, mímica e prosódia graficamente representados” (MARCUSCHI, 2007, p. 17).

Marcuschi nos apresenta uma perspectiva de análise das diferenças entre fala e escrita nas práticas sociais: “a hipótese que defendemos supõe que: *as diferenças entre fala e escrita se dão dentro do continuum tipológico das práticas sociais de produção textual e não na relação dicotômica de dois polos opostos*” (2007, p. 37, grifo do autor). Para termos uma visão mais clara de como isso ocorre, o gráfico abaixo situa os gêneros da fala e da escrita nesse contínuo:

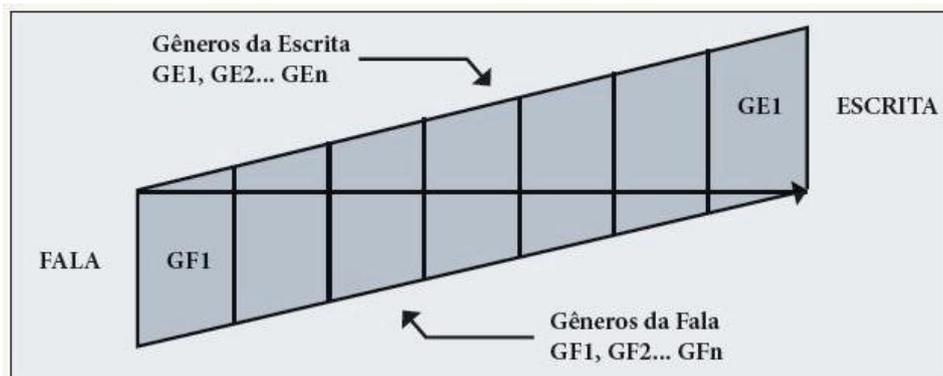


Imagem 1: Fala e escrita no contínuo dos gêneros textuais.
Fonte: MARCUSCHI. L.A. “Da fala para a escrita” (2007, p. 38)

Em cada uma dessas práticas sociais, um tipo de gênero se adequa de acordo com a formalidade, a finalidade, o contexto de produção etc. Neste caso, se considerarmos um debate, tido como um gênero oral, estaria situado no gráfico no campo da fala. No entanto, o planejamento desse debate não o distancia tanto de um texto escrito, pois a argumentação e as escolhas lexicais, por exemplo, requerem mobilizações muito mais elaboradas, tal como na prática escrita.

Koch também discute sobre essa hipótese e propõe o critério de proximidade/distância (2013, p. 77) para situar os diversos tipos de texto (falado e escrito), ao longo desse contínuo proposto. As palavras de Koch exemplificam:

“O que se verifica, na verdade, é que existem textos escritos que se situam, no contínuo, mais próximos ao polo da fala conversacional (bilhetes, cartas familiares, textos de humor, por exemplo), ao

passo que existem textos falados que mais se aproximam do polo da escrita formal (conferencias, entrevistas profissionais para altos cargos administrativos e outros), existindo, ainda, tipos mistos, além de muitos outros intermediários” (2013, p. 78).

Deste modo, um ponto a ser considerado é que fala e escrita fazem parte do mesmo sistema linguístico, sua realização é sonora ou gráfica. Assim, tanto a fala quanto a escrita possuem variações, não são rígidas e nem estanques, mas não possuem características suficientes para categorizá-las em polos opostos, assim é importante considerar o contínuo dos gêneros. Um gênero pode ser tomado como misto, considerando o meio de produção (sonoro/gráfico) e a concepção discursiva (oral/escrita). Por exemplo, uma entrevista publicada em uma revista, a sua concepção é oral, mas o meio de produção é gráfico. Apresentamos, a seguir, um resumo de toda a discussão:

O contínuo do gêneros textuais distingue e correlaciona os textos de cada modalidade (fala e escrita) quanto as estratégias de formulação que determinam o contínuo das características que produzem as variações das estruturas textuais-discursivas, seleções lexicais, estilo, grau de formalidade etc., que se dão num contínuo de variações, surgindo daí semelhanças e diferenças ao longo de contínuos sobrepostos. (MARCUSHI, 2007, p. 42, grifo do autor).

Assim, notamos que quando procuramos uma distinção entre fala e escrita, estamos nos atendo às características das estruturas textuais de ambas as modalidades. Fala e escrita não são distintas, em termos de sistemas linguísticos, mas se sobrepõe nas características dos gêneros e nessa perspectiva consideramos sobretudo o uso. Por isso percebemos semelhanças entre uma e outra modalidade de produção. Até o presente momento, atemo-nos aos conceitos e discussões sobre texto, que baseiam nosso trabalho. A seguir, traremos uma caracterização do aplicativo *WhatsApp*, no qual fizemos a coleta do *corpus* de nossa pesquisa.

ALGUMAS CONSIDERAÇÕES SOBRE O APLICATIVO *WHATSAPP*

Nesta seção, apresentaremos a caracterização do aplicativo *WhatsApp*, para a partir dele, seguirmos adiante com a nossa análise com base nas teorias anteriormente tratadas.

O *WhatsApp* é um aplicativo gratuito de troca de mensagens criado em fevereiro de 2009 e disponível em telefones celulares e computadores. Atualmente mais de um bilhão de pessoas utilizam a rede social ao redor do mundo, de acordo com o número de downloads informado pela *Play Store*, loja de aplicativos do Google.

O nome do aplicativo é um trocadilho da expressão "What's Up" (*e aí*) na língua inglesa. Os fundadores Jan Koum e Brian Acton afirmam que o *WhatsApp* surgiu como uma alternativa ao sistema de SMS das operadoras de telefonia e que agora os recursos disponíveis foram ampliados para além do envio e recebimento de mensagens de textos, assim como o compartilhamento de diversos tipos de mídia: fotos, vídeos, documentos e localização, além de chamadas de voz e vídeo.

Nesta perspectiva, desde a criação do aplicativo, diversas atualizações trouxeram novos recursos de forma a atender às necessidades dos usuários e a ampliar as possibilidades comunicativas e de troca de informações. A seguir apresentamos um histórico das principais atualizações do *WhatsApp* ao longo dos anos, as quais também se mostraram mais relevantes para nosso trabalho.

12/2009	atualização de compartilhamento de fotos e vídeos
02/2011	atualização conversas em grupos
08/2013	atualização de envio e recebimento de mensagem de voz
11/2014	atualização de <i>double check</i>
06/2016	atualização de citação de mensagem
10/2017	atualização de apagamento de mensagem
01/2018	atualização do WhatsApp Business
07/2018	atualização para administradores de grupos e sinalização de mensagens encaminhadas

Essas atualizações têm um impacto no comportamento dos usuários. Elas consideram tanto as necessidades que vão surgindo com o uso do aplicativo, por exemplo, o surgimento do *WhatsApp Business*, como também modificam as formas de interação, ou seja, proporcionam novas possibilidades de estabelecer uma conversa, à medida que inserem elementos que enriquecem a natureza dessa conversa, como ao inserir uma imagem, um emoji, uma citação, entre outras opções.

Quando o *chat* de grupo foi criado a capacidade era limitada a 5 pessoas, atualmente os grupos comportam até 257 participantes, o que acaba por influenciar as formas de interação dentro do grupo. Dependendo do número de participantes, o fluxo de conversas será maior e as chances de uma conversa se "perder" entre outras aumenta, por isto a atualização de citação contribui tanto para retomar esta conversa, quanto para não haver a necessidade de digitar novamente o que o participante da conversa mencionou anteriormente.

A atualização *double check* diz respeito a uma sinalização da visualização da mensagem enviada, aparecendo dois *checks* azuis ao lado da mensagem enviada. É um bom recurso para os usuários que tem a necessidade de confirmar se a conversa não apenas foi recebida, como também lida pelo seu receptor. No

entanto, outros usuários sentem-se violados em sua privacidade, por essa razão, o aplicativo forneceu uma nova atualização, da qual essa função pode ser desabilitada. Assim como o recurso “visto por último”, que informa a última hora do acesso do usuário.

À medida que o aplicativo se atualiza, ele possibilita novas experiências para os usuários e modifica as formas de interação. Segundo Barbosa (2016, p. 45) “o uso do aplicativo está substituindo formas de relacionamentos pessoais, no comércio, no jornalismo e até em setores institucionalizados, como a justiça e a igreja”.

Dessa maneira tanto o *WhatsApp*, quanto outras mídias, tais como Facebook e Instagram, aprimoram seus recursos, à medida que buscam fornecer aparatos que tornam a experiência comunicativa mais simples, rápida, sem barreiras ao usuário. Com isto, a evolução da tecnologia aproxima cada vez mais as conversas nos suportes digitais à conversa face a face, como no caso do *WhatsApp*, em que o diálogo pode ser quase instantâneo:

Os *chats* passam a simular uma conversa face a face, intermediada pelo aparelho celular ou pelo computador. Salienta-se, então, o caráter renovador da leitura e da escrita, que se adapta aos novos suportes à medida que seus usuários, em suas práticas, fazem uso delas em seus atos sociocomunicativos. (OLIVEIRA, 2018, p. 2).

Além dessa qualidade do *WhatsApp*, que o aproxima do texto falado, pelas sobreposições de conversas e rapidez de produção, destacamos também o caráter linguístico-semiótico, pela presença de linguagens, expressões e elementos iconográficos próprios, tanto do *chat*, quanto do próprio aplicativo. Oliveira já nos pontua essa questão e destaca alguns aspectos:

Devido a tantas exigências por rapidez de informação, a linguagem que circula nas redes sociais, como o *WhatsApp*, diferencia-se da linguagem adotada nos textos convencionais em suporte de papel. Esse modo específico de escrever tem a peculiaridade de ser abreviada e de possuir recursos gráficos destinados a retratar com maior ênfase o lado emotivo de quem escreve. (2018, p. 4)

Desse modo, a linguagem empregada nessas mídias apresenta características próprias da escrita de mensagens de *chat*, tais como as reduções, por exemplo: “*pfv*” (por favor), “*msm*” (mesmo), “*obg*” (obrigado). Os emojis e as mais recentes figurinhas são exemplos de recursos gráficos que tentam reproduzir ou representar as expressões ou emoções de quem escreve a mensagem, além do uso de repetições de letras (“*kkkkkk*”); de caixa alta (“*amigAAA*”), para criar determinados efeitos que estão presentes na fala. Estes são apenas alguns das peculiaridades que encontramos nas conversas de *chats* como o *WhatsApp* sobre as quais nos dedicaremos mais à frente em nossa análise.

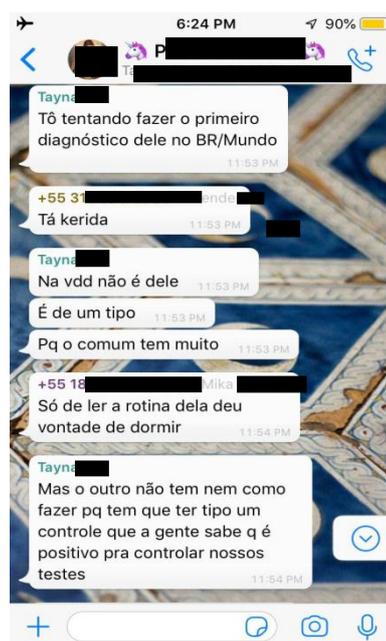
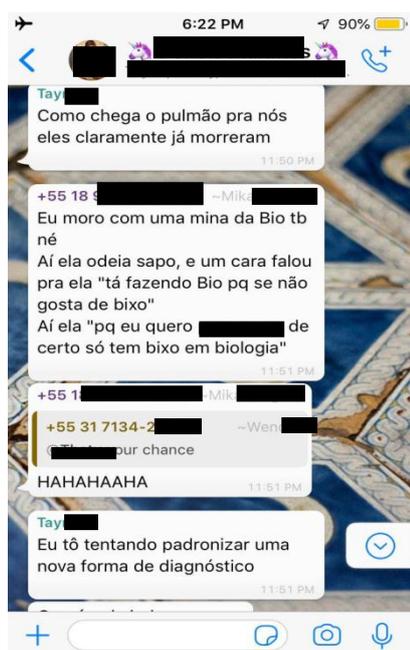
Por fim, ressaltamos que nosso interesse pelo *WhatsApp* se mostra nestes e em outros elementos que permitem estabelecer uma relação entre a fala e a escrita. Além de seus recursos, a própria natureza das conversas no aplicativo permite uma interação que se aproxima da conversação face a face e sobre este aspecto nos aprofundaremos na seção seguinte.

METODOLOGIA, CARACTERIZAÇÃO E ANÁLISE DO CORPUS

A coleta de nosso *corpus* de pesquisa se deu através de *prints* retirados de conversas privadas e de conversas em grupos de *WhatsApp*. O grupo possui oito integrantes e foi criado em 28 de março de 2016. Trata-se de um grupo de amigos que tivemos acesso às trocas de mensagens por cerca de duas semanas entre os dias 4 a 20 de abril de 2019. Para que nosso *corpus* obtivesse um repertório mais completo, escolhemos também para compô-lo *prints* de conversas privadas, observadas no período de 29 de março a 29 de maio, com o intuito de realizarmos uma comparação entre as interações em grupo e com apenas dois participantes. Desse modo, nosso *corpus* se caracteriza principalmente pelos critérios de formalidade e informalidade, observadas nas distinções de temáticas das conversas entre os grupos; além de outros aspectos como o a influência do número de participantes nas mensagens, sob a intensidade da interação e o tempo de resposta.

A influência da informalidade e o tempo de resposta nas mensagens do WhatsApp no grupo de amigos

Vejamos os *prints* a seguir:



Nos *prints* 1 e 2, o grupo repercute uma conversa de Tay, na qual ela fala sobre sua experiência no plantão do hospital veterinário. Logo na primeira fala do *print* 1, Tay comenta a respeito da situação do animal quando ele chega para o atendimento. Em seguida, outra participante do grupo, Mik, comenta sobre a “mina” que divide a moradia. Notamos que Mik insere um novo tópico no meio do diálogo que, no entanto, não compromete a continuidade da conversa inicial.

Cavalcante afirma que “no texto falado, são comuns os desvios inesperados de assunto sem que isso cause estranhamento; no texto escrito, isso pode constituir um problema de coesão e de coerência” (2013, p. 86). No caso, ambas as conversas percorrem a mesma temática, trabalhos biológicos com animais, das quais garantem a sua manutenção, de maneira que não comprometem a continuidade da fala de Tay.

Ainda na conversa iniciada pelas duas participantes, no *print* 1, ocorre o fenômeno de simultaneidade característica da fala, no momento 11h 51, quando Mik ri de uma conversa que ela recuperou e Tay continua inserindo novas informações no diálogo. Já na repercussão da conversa, no *print* 2, a fala de Tay, sofre a sobreposição da fala de Wen (11h 53) e Mik (11h 54) quando nos parece que sua fala ainda não havia encerrado, no entanto, novamente, não impede a continuidade da conversa. Esses processos se assemelham ao que ocorre quando dois falantes ou mais falam ao mesmo tempo. Podemos, no entanto, visualizar como ficaria a fala de Tay, se os turnos de fala fossem respeitados, e notarmos a sequência da conversa:

T: Tô tentando fazer o primeiro diagnóstico dele no BR/Mundo

T: Na vdd não é dele

T: É de um tipo

T: pq o comum tem muito

T: Mas o outro não tem nem como fazer pq tem que ter tipo um controle que a gente sabe q é positivo pra controlar nossos testes.

W: tá kerida

M: só de ler a rotina dela deu vontade de dormir.

A seguir, apresentamos o *print* que fizemos da conversa do grupo, no qual repercute o tema sobre o plantão que uma das participantes realizou. Vejamos:



Print 3 – não sirvo pra mexer com bixo vivo

Nessa conversa, notamos a recuperação de duas falas pelo recurso de citação do *WhatsApp*. No meio do diálogo, Mik faz a primeira recuperação da conversa da participante Tay, quando ela fala, “fazer esse plantão serviu pra me mostrar que trabalhar diretamente com animal vivo não é pra mim”. A retomada, permitiu tanto que Mik reagisse a fala da amiga, como percebemos quando ela expressa sua surpresa pela repetição da expressão “AAAAA”, como também, em seguida, quando ela pergunta, “Como assimmm”. Esse recurso é mais frequentemente utilizado nas conversas em grupo do que em conversas com apenas dois falantes, como veremos adiante. Devido ao número de participantes, as falas no grupo podem se perder e esse recurso permite fazer o que na oralidade, já fazemos simultaneamente na fala do outro, retomar o que foi dito anteriormente, sem a necessidade de reescrever o que foi posto.

Na fala seguinte, Mik novamente retoma a fala de Tay, ao acrescentar o comentário, “tô sad”, em reação à fala de Tay, sobre a possibilidade de morte do animal. Percebemos que, apesar das falas de Mik serem recuperadas em meio ao diálogo, elas não prejudicam a progressão tópica, isto é, a continuidade do sentido do texto. A esse respeito Marcuschi afirma:

Um texto compõe-se de segmentos tópicos, direta ou indiretamente relacionados com o tema geral ou tópico discursivo [...]. A progressão tópica, pode ser feita de maneira contínua ou descontínua. Isto é, após o fechamento de uma sequência tópica, tem-se continuidade quando ocorre a manutenção do tópico em andamento ou, então mudança tópica [...] (2006, p. 128).

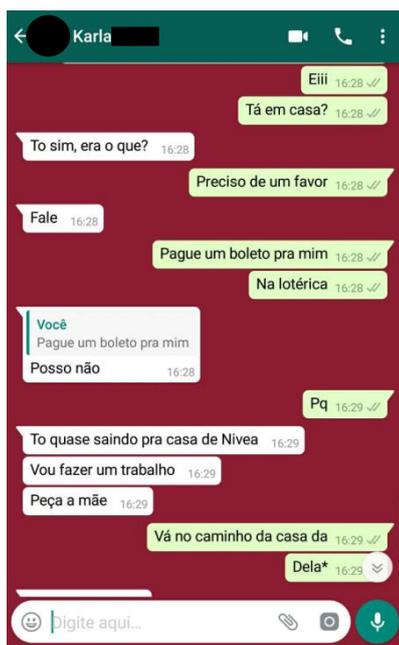
Tanto nesse, quanto nos *prints* anteriores, a progressão tópica acontece, mesmo que os eventos da fala ocorram simultaneamente ou que os tópicos discursivos sejam inseridos de forma descontinuada. O próprio *WhatsApp* possui ferramentas para tal processo, como já discutimos.

No *print 3*, também podemos reconhecer características que aproximam as conversas do *WhatsApp* à fala. O uso de prolongamentos como fez Mik, em “como assimmm”, alongando a consoante e a própria reação “AAAAA”, enfatizando a reação de surpresa são particularidades da fala, ou melhor, trata-se da prosódia graficamente representada. Se notarmos no *print* da mesma imagem, a falta dos sinais de pontuação pode ser mais recorrente pela informalidade do grupo, assim como também pode ser comum em diálogos no aplicativo, as reduções das palavras “*tb*” (também) e “*pq*” (porque), como se observa no *print 1* devido à rapidez da troca de mensagens. Ainda percebemos marcas da oralidade na imagem 15 na fala de Tay nas palavras “*pra*”, “*tô*” e “*vdd*” no *print 2*, ao invés do uso mais recorrente da modalidade escrita (porque, estou e verdade).

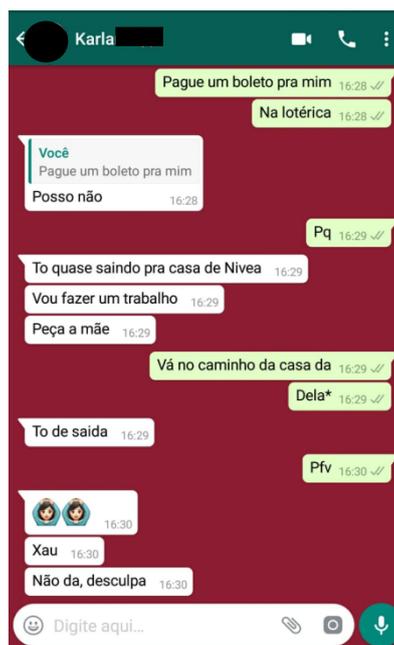
A simultaneidade e o tempo de resposta das mensagens de WhatsApp em conversa privada

Após analisarmos as conversas do grupo de *WhatsApp*, nossa análise agora tem o foco em conversas estabelecidas em um contato privado. No caso do *corpus* selecionado, esclarecemos que se trata de contato particular familiar, em que o tema das conversas é livre e, portanto, o grau de informalidade é maior do seria em uma conta comercial.

Já é de nosso conhecimento que, com o avanço tecnológico, novas formas de conceber a escrita estão surgindo. Os meios modernos de se estabelecer um diálogo têm aproximado as conversas escritas aos diálogos face a face. Marcuschi (2007, p. 18) enfatiza que “algumas das propriedades até pouco atribuídas com exclusividade à fala, tal como a simultaneidade temporal, já são tecnologicamente possíveis na prática da escrita à distância”. Sobre esse aspecto, vejamos os *prints* a seguir:



Print 4- Pague um boleto



Print 5 - Continuação da conversa

Na primeira imagem, temos uma conversa com a temática em torno de um pedido de ajuda. Vejamos que ambos os sujeitos da conversa possuem algum compromisso do qual dispõem de curto tempo para resolver: o falante (a) pela necessidade de quitar um boleto, tendo em vista o término do horário comercial às 17h; e o falante (b), a quem o pedido é dirigido, pelo compromisso na casa de uma provável amiga. Considerando a emergência da situação de ambos os falantes, as conversas são rápidas e escritas dentro do mesmo minuto (16h:38), se considerarmos o tempo de resposta da mensagem até o pedido do favor. A conversa prossegue na segunda imagem, na qual o falante (a) pergunta a razão do falante (b) não realizar o favor, no mesmo minuto (16h:39) sugere uma solução, enquanto o falante (b) tenta se justificar e propor uma solução para o problema. Notamos que, devido à rapidez das respostas, as conversas no *WhatsApp* também permitem uma sincronicidade, assim como nos diálogos face a face, no momento da interação. Para reafirmar o que estamos discutindo, sobre essa característica da fala, na escrita do aplicativo, Marcuschi acrescenta:

veja-se hoje a questão tão discutida das comunicações escritas ditas 'síncronas', ou seja, em tempo real pela *internet*, produzidas nos famosos *bate-papos*. Temos aqui um modo de comunicação com características típicas da oralidade e da escrita, constituindo-se, esse gênero comunicativo, como um texto *misto* situado no entrecruzamento de fala e escrita (2007, p. 18, grifo do autor).

Outro aspecto que destacamos ainda sobre os *prints* acima se trata de um fenômeno que ocorre na fala: "falas simultâneas" ou "sobreposição de vozes". É um aspecto recorrente, considerando que na conversa face a face os falantes podem

sobrepor o turno de fala do outro, ocasionalmente. No *print 4*, percebemos esse fenômeno quando o falante (a) interrompe a continuidade da fala de (b), “vá no caminho da casa da”, e o falante (b) ainda estava concluindo sua conversa como mostra no *print 5*, quando diz “to de saída”. Segundo Marcuschi:

As falas simultâneas ocorrem devido ao fato do falante corrente não escolher o próximo falante, permitindo que este tome a palavra e inicie o próximo turno. Nesse caso, o turno é realizado, desde seu início, por dois falantes ao mesmo tempo. Já na sobreposição de vozes, a fala ocorre durante o turno do outro, “nos casos em que o ouvinte concorda, discorda, endossa” (MARCUSCHI, 1986, p. 25) o que é dito pelo falante. (1986, p. 20, *apud* CARVALHO, ACIOLI; 2017, p. 162)

Destacamos ainda no *print 4*, a autocorreção feita pela falante (a) com uma prática comum de inserir um asterisco (*) posterior a expressão corrigida (Dela*). Trata-se de uma correção lexical que nem sempre pode ocorrer dependendo do nível de intimidade com o outro falante, do grau de formalidade da conversa ou até mesmo da rapidez com a as mensagens são trocadas, além de outros fatores como nível de escolaridade. No *print 4*, a falante (a) apresenta marcas orais na escrita nos exemplos “Eiii”, “tá”, “pra”, enquanto que, no *print 5*, a falante (b) apresenta as formas “xau”, “pra” e “to”, como marcadores de oralidade.

Devemos ressaltar que, nem sempre, os recursos e o modo do *WhatsApp* vão proporcionar em uma conversa todas as características da fala. Vejamos, a título de exemplo, o *print 6* em que a simultaneidade não acontece na conversa estabelecida.



Print 6 - Resistência militar

No *print* 6, o falante (a) envia uma foto, um dos recursos midiáticos do *WhatsApp*, tirada da tela de um notebook, cujo intuito é provocar uma reação de cunho cômico. A comicidade está implícita na intenção de relacionar o anúncio de um celular com “resistência militar” a alguém desastrado que derruba o celular com facilidade, que nesse caso refere-se ao falante (b). Esse processo de construção do sentido se caracteriza pelas inferências que “envolvem processos cognitivos que relacionam diversos sistemas de conhecimento, como o linguístico, o enciclopédico e o interacional” (CAVALCANTE, 2013, p. 31). Ainda notamos que os intervalos entre os turnos de fala são maiores, o que não corresponde às características da oralidade. Desse modo, as conversas se tornam mais pausadas, de forma que as respostas possam ser pensadas e as hesitações tenham uma menor chance de ocorrer. Tomando, assim, um aspecto de uma escrita mais elaborada, com atenção às pontuações e aos erros gramaticais, por exemplo.

Mesmo com a simultaneidade comprometida nesse diálogo, ainda podemos identificar elementos típicos da fala na tentativa de representar reações comuns da própria interação face a face. O riso, por parte de ambas os falantes, é representado graficamente pela repetição da letra “k”. São, portanto, formas de aproximação da escrita em relação à fala. Notemos que ele acontece no meio do diálogo, colaborando tanto para a construção do sentido cômico, pelo qual a conversa é iniciada, quanto como reação dos próprios falantes.

Por fim, concordamos que as conversas realizadas no *WhatsApp* possibilitam o diálogo simultâneo, mesmo que os falantes estejam à distância, tal como ocorre em conversas presenciais, além de ocorrerem na escrita fenômenos presentes na fala. No entanto, dependendo do uso ao qual o falante se sujeita no aplicativo, essas características da fala se distanciam, por exemplo, quando um usuário decide responder uma conversa em momentos posteriores ao recebimento da mensagem.

A princípio, notamos que os fenômenos mais recorrentes foram frutos das conversas no grupo. A sincronicidade da fala se instaura principalmente quando o fluxo de conversas é mais intenso devido principalmente ao número de participantes no momento da interação. Nas conversas privadas, a sincronicidade também acontece, mas dependendo da condição do participante, de ignorar a mensagem ou não poder interagir no momento, a conversa pode descaracterizar essa particularidade da fala, na qual o participante pode até mesmo planejar a escrita da resposta, evitando possíveis equívocos e portanto, aproximando-se mais da modalidade escrita.

Nas conversas de grupo, identificamos também o frequente uso do recurso de citação, para retomada de tópicos discursivos, que recupera conversas anteriores ao momento presente. Por várias razões, os participantes podem “perder” a conversa, devido ao fluxo intenso das mensagens ou pelo fato do participante não estar presente no momento da interação. Nesse aspecto, o grupo sofre com os desvios temáticos. No caso do grupo de amigos, como vimos, essas “interferências” não perturbam a continuidade tópica, assemelhando-se mais com a modalidade falada.

Em razão da conversa se estabelecer apenas entre dois falantes, as conversas privadas *podem* fazer uso do recurso de retomada, mas ocorreu com menor frequência no *corpus* pesquisado. E se, por exemplo, uma pergunta é feita pelo participante (a), ela normalmente é direcionada ao participante (b). Novamente, pontuamos a sincronicidade neste caso, pois, nos primeiros *prints* que analisamos das conversas privadas, os participantes sentiram a necessidade de utilizar o recurso de citação do *WhatsApp*, pela rapidez das mensagens. Os desvios temáticos que venham a ter nas conversas privadas pouco podem também perturbar a interação entre os falantes, que aceitam os diversos temas que podem surgir.

Destacamos também, que o grau de formalidade e informalidade detém influência sobre as interações entre os sujeitos, podendo influenciar tanto na escrita ou na escolha dos recursos multimodais, como no tema das conversas abordadas, e, nesse caso, a nível de prejudicar o objetivo do grupo e dos demais participantes. Quanto mais formal, mais próximo da modalidade escrita e conseqüentemente, quanto mais informal e espontâneo, mais próximo da modalidade falada.

Ambos, grupo e conversa privada, utilizam as múltiplas linguagens (emojis, áudios, fotos, entre outros recursos gráficos) que o aplicativo dispõe, dependendo da necessidade da interação. Assim como ambos também sofrem processos de progressão ou digressão tópica, sem, no entanto, impedir a continuidade da interação, tal como ocorre na fala.

Considerações finais

No percurso da nossa pesquisa, oportunizamos diversos momentos de reflexão com o suporte das teorias evidenciadas que verificaram que o *WhatsApp* é um ambiente em que podemos estabelecer uma relação tanto da escrita, quanto da fala nas interações com dois ou mais participantes, seja em um grupo ou conversa privada. Destacamos de nossas conclusões que, em diversos momentos, as conversas de *WhatsApp* apresentam características da interação face a face, como a simultaneidade das falas, a prosódia graficamente representada com a manipulação do layout da escrita, as sobreposições das falas e a representação dos movimentos gestuais, por meio de emojis, que podem transmitir uma mensagem de acordo com a intenção do falante.

Percebemos também que um recurso bastante utilizado, tanto na recuperação de uma fala, quanto na manutenção do tópico dentro dos diálogos é o recurso de citação. Outro aspecto que constatamos é que o tópico discursivo se mantém ao longo do diálogo, mesmo com algumas discontinuidades e interrupções da fala. No nosso *corpus*, vimos também como a formalidade e a informalidade podem influenciar as interações e como elas podem definir o *continuum* tipológico entre fala e escrita no âmbito de nosso trabalho.

Mediante o desenrolar de nossa investigação, os recursos multimodais oferecidos pelo *WhatsApp*, que observamos no nosso *corpus*, merecem um

aprofundamento mais apurado em uma outra oportunidade de pesquisa, devido à riqueza semiótica neles presente, dentre outras abordagens de investigação que não tratamos aqui.

Faz-se importante pontuar que, assim como anos atrás, não se tinha a ideia de que um aplicativo pudesse possibilitar a comunicação instantânea, com recursos que o aproximam da interação face a face, é necessário que as futuras pesquisas tenham esse olhar atento para os possíveis novos meios de comunicação que podem mudar mais uma vez nossa forma de interação. Um exemplo são as atuais figurinhas adicionadas recentemente ao aplicativo, que em diversos casos possuem um significado mais completo da intenção do falante do que os emojis.

Logo, esperamos que nosso trabalho, por mais breve que seja, tenha contribuído para os estudos direcionados à Linguística Textual ou em outras possibilidades de pesquisa que o ramo da Linguística venha a desenvolver. Acrescentamos que nosso intuito é de que as ideias aqui desenvolvidas venham a ser aprofundadas em estudos futuros e renovadas mediante novas descobertas.

Referências

BARBOSA, Eliane Araújo dos Santos. *Linguagem e interação do WhatsApp*. Dissertação de Mestrado do Programa de Pós-Graduação em Letras (PPGL), Fundação Universidade Federal de Rondônia - UNIR, 94 f. Porto Velho, 2016.

CAVALCANTE, Mônica Magalhães; CUSTÓDIO FILHO, Valdinar. Revisitando o estatuto do texto. *Revista do GELNE*, v.12. 56-71,2010.

CAVALCANTE, Mônica Magalhães. *Os sentidos do texto*. 1. Ed., 1ª reimpressão. São Paulo: Contexto, 2013.

KOCH, Ingedore. *O texto e construção dos sentidos*. 10ª. Ed. – São Paulo: Editora Contexto, 2013.

MARCUSCHI, Luiz. Antônio. *Da fala para a escrita: atividade de retextualização*. 8 Ed. São Paulo: Editora Cortez, 2007.

OLIVEIRA, Maria do Carmo de. Diálogos em grupos de WhatsApp: a construção de sentidos na interação texto-sujeitos. *Anais V CONEDU*, Olinda, 2018. v. 1

CARVALHO, Magda Wacemberg Pereira Lima; ACIOLI, Moab Duarte. Entre falas simultâneas, tomadas de turno e sobreposição de vozes: quem tem a palavra no debate? *Revista do GELNE*, v. 19, p. 155-165, 19 dez. 2017.

Para citar este artigo

RANIERI, Thaís Ludmila da Silva; GOIS, Aline Raquel Sena de. Marcas da interação face a face em conversas de WhatsApp. *Miguilim – Revista Eletrônica do Netlli*, Crato, v. 9, n. 3, p. 919-936, set.-dez. 2020.

936

As autoras

Aline Raquel Sena de Gois é graduada em Licenciatura em Letras – Língua Portuguesa e Inglesa, na Universidade Federal Rural de Pernambuco – Unidade Acadêmica de Serra Talhada. Graduada em Pedagogia com especialização em Psicopedagogia Institucional e Clínica, pelo Instituto Superior de Educação de Pesqueira-PE. É professora da educação infantil e anos iniciais.

Thaís Ludmila da Silva Ranieri é Professora Adjunta 3 do Departamento de Educação da Universidade Federal Rural de Pernambuco. Doutora em Letras, com ênfase em Linguística, pela Universidade Federal de Pernambuco. Atua nas áreas de Linguística de Texto, Multimodalidade e Ensino de Língua e Estágio Supervisionado.