

UMA ANÁLISE DISCURSIVA DA LINGUAGEM E DA INTERAÇÃO SOCIAL NA COMUNICAÇÃO VIA *WHATSAPP*

Fábio da Silva Barbosa¹
Renildo Franco da Silva²

RESUMO

Este trabalho descreve uma análise discursiva da linguagem e da interação social na comunicação via *WhatsApp*. A escolha desse assunto se deu pela necessidade de pensar a língua como um fenômeno vivo, moldada e ajustada pelo suporte que lhe faz agenciamento, assim como pela importância de se entender a influência da Tecnologia de Informação e Comunicação nas interações sociais, principalmente, através de contextos comunicativos no mundo cibernético. Considerando-se a influência exercida da cibercultura nas relações de sentidos, o objetivo geral desta pesquisa é analisar, sob o viés discursivo, a linguagem e a interação social em conversas via *WhatsApp*. Este propósito se concretizou mediante a captura de conversas da rede social, formando, assim, o *corpus* do estudo, sendo quatro interações particulares. Quanto à metodologia, o estudo se configura uma pesquisa bibliográfica e de campo, de caráter qualitativo, tendo como aporte teórico Bakhtin (1995, 1997, 2013), Pêcheux (1995), Orlandi (1999, 2003, 2012), Lévy (1996, 1998) e Lemos (2015), inserindo essa investigação na Análise do Discurso francesa uma vez que enfatiza a linguagem nas mais variadas situações de uso. A análise demonstrou que a linguagem é ajustada a fim de cumprir sua função primordial que é comunicar, o que independe do suporte, meio e do processo dialógico em que ela está sendo empregada.

Palavras-chave: *WhatsApp*. Comunicação. Dialogismo.

TO A DISCURSIVE ANALYSIS OF LANGUAGE AND SOCIAL INTERACTION IN COMMUNICATION VIA *WHATSAPP*

ABSTRACT

This paper describes a discursive analysis of language and social interaction in communication via *WhatsApp*. The choice of this subject was due to the need to think of the language as a living phenomenon, shaped and adjusted by the support that makes it agency, as well as the importance of understanding the influence of Information and Communication Technology in social interactions, mainly through communicative contexts in the cyber world. Considering the influence of cyberculture on the relations of meanings, the general objective of this research is to analyze, under the discursive bias, language and social interaction in conversations via *WhatsApp*. This purpose was realized by capturing conversations from the social network, thus forming the corpus of the study, with four particular interactions. As for the methodology, the study is a bibliographic and field research, of a qualitative character, having as theoretical contribution Bakhtin (1995, 1997, 2013), Pêcheux (1995), Orlandi (1999, 2003, 2012), Lévy (1996, 1998) and Lemos (2015), inserting this investigation in the French Discourse Analysis since it emphasizes language in the most varied situations of use.

Keywords: *WhatsApp*. Communication. Dialogism.

¹ Professor pesquisador da área de Epistemologia da Educação da UFBA/UFC. E-mail: fbgospel7s.b@gmail.com.

² Professor Mestre em Educação. E-mail: renildo.franco@gmail.com

1 CONSIDERAÇÕES INICIAIS

Este trabalho descreve uma análise discursiva da linguagem e da interação social na comunicação via *WhatsApp*, em um contexto com avanços em áreas distintas promovidos pela internet. Destarte, novas nuances estão sendo formadas nas relações interpessoais e intrapessoais com o uso da web na vida pessoas, mudando o entendimento de tempo e de espaço do mundo real, em um novo local que permeia linguagem, significados e intenções. A presente abordagem, portanto, se deu pela necessidade tanto de pensar a língua como uma ação social cuja função é se comunicar, quanto de se entender a influência da Tecnologia de Informação e Comunicação - TIC nas interações sociais em contextos comunicativos no mundo cibernético.

A relevância deste estudo deve-se ao fato das crescentes alterações que as TIC's produzem no cotidiano, inclusive, no modo das pessoas se comunicarem e interagirem. Desse modo, ressalta-se que a contribuição do trabalho se amplia aos nativos e imigrantes digitais que se inquietam ou se interessam pelo desejo de entender tais mudanças, uma vez que nos *softwares* de comunicação contemporânea a constituição de significados é multimodal, isto é, os sentidos são construídos ora como representação da maneira convencional da linguagem escrita ora aqueles se interpelam com particularidades da oralidade, aos modos gestuais e visuais que são possíveis.

Nesse contexto, o aplicativo possibilita a comunicação entre sujeitos que refletem uma linguagem marcada de indícios do tempo, espaço, da cultura na qual estão inseridos, uma vez que eles são constituídos historicamente a partir de seus lugares de voz na sociedade. A comunicação, no *WhatsApp*, se dá pela escrita ou gravação de áudios, do envio de fotos, figurinhas, *emotions*, *links*, documentos ou chamadas de vídeo ou de áudio, construindo nessa instantânea troca de mensagens, por meio da tela do *smartphone*, uma heterogeneidade de significados e interpretações que emergem, por sua vez, polifonia e uma multiplicidade de posições dialógicas e discursivas.

Por conseguinte, a conexão imbricada pelo texto, discurso e interação social permite a justaposição de estudos que se entrelaçam e se complementam, como a teoria de Mikhail Bakhtin (1995, 1997, 2013), de Pierre Lévy (1996, 1998) e Lemos (2015). Com a análise discursiva da linguagem e da interação pelo *app*, almeja-se cooperar para a reflexão de como a cibercultura está englobando, alterando e intensificando aspectos basilares da leitura, da escrita e das tecnologias digitais nos usos da língua feitos pelos falantes.

2 LINGUAGEM, DISCURSO E INTERAÇÃO NA CIBERCULTURA DO MUNDO DA INFORMAÇÃO

Pensar a linguagem requer revestir de novos parâmetros tendo em vista as mudanças no mundo real advindas da cibercultura do mundo da informação, e dessa forma, o discurso não pode ser confundido com àquela, uma vez que cada um carrega suas peculiaridades e estrutura. A interação entre as pessoas também mudou por meio do uso das redes sociais, suporte oriundo do advento da internet, e tal mudança está interferindo, principalmente, no modo como as pessoas dizem o que dizem.

Dessa forma, quando se seguiu o viés do russo Bakhtin acerca do dialogismo, da polifonia e dos gêneros discursivos se pretendeu analisar as linguagens usadas pelos sujeitos durante as interações comunicativas que se constroem dentro do aplicativo, destacando a forma como os enunciados materializam os discursos no mundo virtual. Assim, averigua-se o redimensionamento do comportamento dos indivíduos mediante as habilidades da escrita e da leitura na interface do aplicativo, produzindo os mais diversos efeitos de sentidos pelos usos dos significantes materializados. A escolha da perspectiva *bakhtiniana* se justifica pela necessidade de se entender em que medida as mudanças tecnológicas interferem na interação dos sujeitos.

2.1 Linguagem, discurso e interação

A linguagem possui traços sógnicos e semióticos, os quais, ao se fundirem, possibilitam a produção de sentidos e significados entre os sujeitos. Estes usam a língua como a materialidade das manifestações sociais e ideológicas que carregam ao longo da vida. O russo Bakhtin (1995) defende que a linguagem pode ser considerada um fenômeno social materializado em forma de enunciados orais ou escritos, possuindo a finalidade de servir um interlocutor frente às demandas sociais com locutores, por meio das interações verbais constituindo a língua. Portanto, de acordo com viés bakhtiniano, pode-se afirmar que só há significação se o interlocutor entender a mensagem do locutor, tendo assim a língua cumprido seu papel fundante. Logo,

A língua existe não por si mesma, mas somente em conjunção com a estrutura individual de uma enunciação concreta. É apenas através da enunciação que a língua toma contato com a comunicação, imbui-se do seu poder vital e torna-se realidade (BAKHTIN, 1995, p. 154).

O teórico russo esclarece que quando o indivíduo produz linguagem, na verdade, este mesmo indivíduo está produzindo discursos sociais, uma vez que o processo de pôr a linguagem em uso social, requer do falante a elaboração de discursos e enunciados ajustados pela interação do momento em que ocorre o jogo da comunicação. Assim, pode-se corroborar que, segundo o teórico, o discurso se refere ao processo de fala como também a própria língua em si, e se estende ao enunciado e ao gênero textual, pois ele é construído em sociedade mediante a materialidade da língua dos falantes.

Já abordar interação, especificamente a social, é pensar nas práticas sociais em que se usa a linguagem, ações que espelham as reais possibilidades do sujeito utilizar a língua para concretizar objetivos e realizar a comunicação entre os pares. Entender a interação social como fruto do uso da linguagem, é perceber a esta como uma ação discursiva e dialógica que transforma o indivíduo em quem ele é, social e ideologicamente.

A ação de usar o discurso carregado de ideologia ocorre em tempo e local específicos, apesar de sofrerem mudanças de acordo com o contexto, porque onde se fala e quando se fala determinam a linguagem do falante e suas respectivas materialidades dialógicas. Nesse contexto, Bakhtin postula que

A linguagem só vive na comunicação dialógica daqueles que a usam. É precisamente essa comunicação dialógica que constitui o verdadeiro campo da vida da linguagem. Toda linguagem, seja qual for o seu campo de emprego (linguagem cotidiana, a prática, a científica, a artística, etc.), está impregnada de relações dialógicas (BAKHTIN, 2013, p. 183).

Nessa teoria do russo, as pessoas com quem se comunicam não são, necessariamente, empíricas e podem mudar de acordo com a situação em que a interação está sendo feita, ou seja, o outro com quem se fala pode ser o próprio falante, e dessa forma, as condições em que o indivíduo se encontra no momento da criação dos discursos são determinantes para o entendimento dos significados da linguagem.

O dialogismo, portanto, se configura como o produto dos contextos inerentes ao momento da enunciação como também o aporte cultural da sociedade na qual os indivíduos fazem parte, promovendo o envolvimento dos conhecimentos histórico, social, cultural, ideológico e político a fim de fomentar significados nas interações.

É importante ressaltar que existe a intertextualidade entre os discursos, pois um enunciado dialoga com outros já ditos, compreendidos, refutados e complementados no jogo comunicativo da interação entre os sujeitos. Bakhtin (1997) institui em seus postulados que no

enunciado proferido há dialogismo, porque envolve o que foi dito, o que o enunciado do “outro” e o que se transforma em enunciado do próprio “eu” que faz parte do jogo da interação.

As vozes dos indivíduos, quando são proferidas no entorno da situação comunicativa, se aniquilam, se permutam e se compõem em outras vozes, que, por sua vez, se transformam em enunciados de poder, repletas de polifonia e heterogeneidade, sendo que não haja dominância de uma voz sobre a outra. Em se tratando de polifonia, vale destacar que a diversidade de vozes que se manifestam dentro de uma, seja corroborando, refutando, refletindo, complementando, refratando ou confirmando (BAKHTIN, 1995) constitui tal traço discursivo. Portanto, o indivíduo sempre ecoa em seu enunciado vozes da coletividade de forma atravessada e simultânea.

Porém, por outro lado, Orlandi (1999) considera que é importante relacionar a palavra em funcionamento com o processo de construção de sentidos, com base nas condições históricas e sociais que compõem a formação do indivíduo. Já Pêcheux (1995) aclara que o indivíduo possui a falsa posição de que seu lugar de fala é constituído por originalidade devido sua origem e fonte de enunciação, porém, ele está sujeito às materialidades discursivas das ideologias que fazem parte de seu contexto.

Assim, a enunciação é formada por discursos alheios de outros indivíduos, fazendo com que o sujeito seja detentor de uma linguagem fruto da relação da sociedade com a ideologia preexistente nos contextos de comunicação. Em relação a isso, Orlandi (1999) defende que o ser humano produz linguagem e ao mesmo tempo é reproduzido pela própria linguagem no movimento simultâneo, haja visto que a língua constitui parte integrante da identidade, retomando, assim, significados que flutuam pois são preexistentes e já mencionados por outrem. Logo, Pêcheux aborda que

Chamaremos, então, formação discursiva aquilo que, em uma formação ideológica dada, isto é, a partir de uma posição dada em uma conjuntura dada, determinada pelo estado da luta de classes, determina o que pode e o que deve ser dito (articulado sob a forma de uma alocução, de um sermão, de um panfleto, de uma exposição, de um programa, etc.) (PÊCHEUX, 1995, p. 160).

O autor institui que cada discurso, na verdade, produz significados em relação às formações discursivas, reproduzindo por meio da língua os anseios do sujeito de forma ideológica. Os discursos não possuem início ou fim, porquanto podem ser retomados a qualquer instante pelo indivíduo durante a interação social, fazendo com que as formações discursivas intitulem significados flutuantes num jogo de possibilidades, em que os enunciados podem surgir de outros já ditos, de hipóteses ou ainda serão proferidos. Os significados quando considerados como efeitos não podem ser limitados ao sentido literal de uma palavra ou

expressão, não se limitando ao significante já que não se restringe ao processo de decodificação.

2.2 Cibercultura

Abordar a cibercultura é retratar acerca da importância das novas Tecnologias de Informação e Comunicação, as TIC, na forma como as pessoas se comunicam e se interagem em quaisquer lugares desde que haja conexão com rede internacional de computadores, fixa ou móvel. Dessa forma, as TIC se originaram no século XIX mediante os dispositivos eletrônicos, como o telefone, o rádio e a TV. Sendo assim, o advento da internet se deu nos Estados Unidos, no ano de 1969, e esse sistema desenvolvido pelo homem pertencia ao Departamento de Defesa dos EUA.

A internet, nesse contexto, promoveu uma revolução, denominada de digital, possuindo a existência de dois mundos em paralelo, o virtual e o real, cada um com suas dimensões distintas produzindo a possibilidade de os indivíduos interagirem entre sem cruzarem, necessariamente, cruzarem seus corpos. Sobre isso, Lévy (1996) explica que os mundos real e virtual não são dimensões opostas, pelo contrário, o primeiro simboliza, representa e, até, materializa situações e experiências da vida real.

Pode-se declarar que o planeta, pelo teórico Castells (2001), se tornou um espaço digital, visto que a internet foi o propulsor para a sociedade se transformar em um local de rede. Logo, os discursos pertencentes à globalização interferem, diretamente, nos sistemas e nas estruturas da sociedade, envolvendo aspectos sociais, da economia, da política e, também, da educação, por meio de culturas múltiplas e híbridas.

Considerando a influência da cibercultura, infere-se que a uso da internet bem como dos aparatos móveis, como os smartphones, tablets e notebooks, estão interferindo no modo como os indivíduos se relacionam em sociedade. Portanto, os meios de comunicação, que vão surgindo com o desenvolvimento do mundo da informação, são os principais campos de troca e obtenção de dados entre os usuários da rede. Dessa maneira, pode-se mencionar que com os novos meios de comunicação, também, segundo o Levy,

Novas maneiras de pensar e de conviver estão sendo elaboradas no mundo das comunicações e da Informática. As relações entre os homens, o trabalho, a própria inteligência dependem, na verdade, da metamorfose incessante de dispositivos informacionais de todos os tipos. Escrita, leitura, visão, audição, criação e aprendizagem são capturados por uma Informática cada vez mais avançada (LÉVY, 1998, p.04).

Assim, o teórico explica que cibercultura é a cultura permeada de parafernálias eletrônicas e tecnológicas, envolvendo não só os dispositivos, porém, as práticas, técnicas e os pensamentos construídos mediante o crescimento e o avanço da tecnologia da informação. Em outras palavras, o ciberespaço, se refere ao “universo oceânico de informação que ela abriga, assim como os seres humanos que navegam e alimentam esse universo” (LÉVY, p. 17).

2.3 Dispositivos digitais e *WhatsApp*

O crescente uso da internet no mundo contemporâneo fez com que as relações sociais ganhassem contornos de apropriação distintas de antigamente, ou seja, no século XXI as pessoas estão usando cada vez mais o celular para se comunicar com outras, independente do lugar geográfico que se encontram ou da distância que os separam fisicamente. Assim, pode-se considerar o aparelho celular o dispositivo mais usado entre os indivíduos para se comunicar. Sobre isso, Barral afirma que

A relevância que o aparelho de telefone celular ganhou na atualidade produziu uma série de mudanças na vida social, na sociabilidade e no comportamento das pessoas. A cada dia mais pessoas utilizam esses aparelhos. Inicialmente esses equipamentos começaram a ser utilizados por empresários, cientistas e intelectuais. Em um segundo momento, houve uma explosão na produção e no consumo desses aparelhos que passaram a ser utilizados por todas as classes sociais e por várias faixas etárias (BARRAL, 2012, p. 95).

Em relação aos aparelhos celulares, pode-se destacar que sua proliferação os gerou o suporte mais forte do fenômeno cultural que está permeando a revolução digital. Assim, Bauman (2001) postula o termo modernidade líquida para explicar a sociedade dentro da perspectiva da enunciação, interação e comunicação com o celular, principal símbolo da tecnologia que une tempo e espaço como materialidades carregadas de sentidos. Por outro lado, Costa (2016) afirma que o celular provoca nos usuários preocupação e ansiedade, uma vez que muitos mudam o humor e o estado de espírito pela consciência se há outras pessoas, falando ou não de si.

[...] esse aparelhinho desgraçado aqui (mostra o celular) tem sido uma preocupação. O cara fica sem dormir, fica preocupado com o que estão falando, fica gigante se estão falando bem e fica deprimido se estão falando mal (COSTA, 2016).

O celular, portanto, ganhou disseminação e popularidade devido sua extensão ser menor e conter portabilidade para manuseio em quaisquer locais, assim esteja conectado à uma rede de internet, fixa ou móvel, e com tal dispositivo o indivíduo consegue realizar ações que outrora só as realizava com o computador de mesa. Essa flexibilidade facilita as atividades e a interação social entre os sujeitos, em contextos de comunicação no mundo cibernético.

Além do aparelho celular, o aplicativo do WhatsApp está sendo muito difundido, sendo um dos softwares mais baixados na PlayStore e na AppleStore, haja visto ser um espaço de troca de mensagens e arquivos de forma instantânea entre os indivíduos. Atualmente, o aplicativo ganhou outras dimensões com fins distintos, como conversar, vender produtos e serviços, atender e agendar, dentre outras ações e atividades.

Pode-se considerar que o aplicativo em estudo é uma das redes sociais mais usadas e acessadas pelos usuários em contextos informais e formais, contemplando a multimodalidade em sua interface que processa textos, áudios, imagens e outros arquivos. Dessa forma, vale ressaltar que o aplicativo foi lançado no mercado por dois ex-funcionários da empresa Yahoo! no ano de 2009, mediante o incômodo que Jan Koum e Brian Acton frente à proibição de não usar o aparelho celular nas aulas da Universidade na qual estudavam, e o programa surgiu a fim de resolver a situação de troca de mensagens e chamadas que não eram atendidas durante o período das aulas. A nomenclatura provém da expressão em língua inglesa “What’s up?” cuja tradução em língua portuguesa significa “E aí? ou Tudo bem?”, já remetendo a um chamamento de fazer com que a comunicação entre duas ou mais pessoas iniciem.

Ainda nesse contexto, o aplicativo permite a troca de mensagens no formato de texto, vídeos, textos não-verbais (gif, imagem e figurinha), bem como arquivos como planilhas, documentos words e lâminas de power-point. Além disso, por meio do programa é possível que os indivíduos possam compartilhar assuntos, discutam temas em geral, bem como o manuseio de conversas que carreguem possibilidades de expressões múltiplas como anseios, medos, notícias, emoções, alegrias, convites, desabafos e todas as formas possíveis de materialidades discursivas.

O aplicativo está disponível tanto na PlayStore quanto na AppleStore, e depois que os usuários executam a instalação do software, cria-se uma conta a partir de um número existente, inserindo depois os dados que comporão a identificação do cliente. Logo após, o aplicativo sincroniza os contatos salvos na agenda para a conta do usuário, podendo dar-se início a formação de uma conversa, de um grupo ou ligações.

Cada postagem enviada pelos usuários é marcada por um tique e dois tiques quando é recebida pelo destinatário, esses tiques ficam na cor azul claro se o outro tiver lido. Essas configurações recebem atualização periódica com melhoras no funcionamento e novidades na configuração, o que permite dizer que há mudanças no que se diz respeito a certas configurações, como as de privacidade que mudam e ganham novidades a cada atualização do software, de acordo com as necessidades.

As mensagens são criptografadas, ou seja, protegidas e resguardadas a privacidade do conteúdo de cada interação dos sujeitos. A possibilidade de envio de textos híbridos faz com que a multiplicidade de significados seja ampla no entorno da interface da tela do celular. Sendo assim, por um lado Hilgert (2000) aborda que as pessoas ao interagirem no ciberespaço precisam ser claros a fim de transmitir as emoções que carregam suas vozes e discurso. Por outro lado, Marcuschi (2003a) explicita que uma conversa na vida real para se manter o decurso comunicativo necessita haver compreensão e na interface do celular por meio de uma rede social necessita ser dividida em turnos e uso de *emotions*, repetição de letras para representar ações, sentimentos ou frases, bem como o uso de textos visuais.

3 MATERIAIS E MÉTODOS

Adotou-se para a investigação a metodologia qualitativa, já que relaciona as interpretações de sentidos a partir das análises. Além disso, pode-se considerar a pesquisa exploratória, pois envolve um estudo de campo, em que a produção de dados partiu da ideia de analisar como os sujeitos se comportam por meio do uso e das escolhas feitas na interação social com linguagens repletas de simbioses e polifonia.

Trata-se, portanto, de uma pesquisa realizada em um contexto informal, visto que o corpus é formado por quatro recortes de interações retiradas dos celulares da população investigada que totaliza 8 sujeitos. O período de registro foi o mês de dezembro do ano de 2019, com temáticas como fé, amizade e rotina de trabalho, sendo que tal mês foi usado por causa do tempo correspondente ao cronograma do projeto de pesquisa.

A seleção dos indivíduos investigados se deu por três critérios, os quais são: critério 01 - afinidade com o pesquisador; critério 02 - ter maioridade e, por fim, o critério 03 – possuir *smartphone* e usar o *WhatsApp*. O item 01 foi estipulado pela difícil aceitação percebida pelo pesquisador ao entrar em campo; já o 02 foi necessário por causa do direito de imagem presente na CF/88, art. 5. Por fim, o 03 foi estabelecido porque o uso do aplicativo se fez necessário para a coleta dos dados.

Os dados, portanto, estavam todos armazenados nos *smatphones*, depois foram capturadas por meio de *Print*, após o recebimento de todos os arquivos, transferiu-os para o *Word*. Todos os nomes, fotos e números de conta pessoal foram resguardados, protegendo a privacidade e o direito da imagem, mediante edição do *Paint*, transformando, depois, em JPEG. Criaram-se as legendas das figuras baseadas no campo semântico e o vínculo afetivo entre os participantes da conversa.

As análises das conversas foram realizadas a partir dos princípios da Análise do Discurso francesa, destacando que o modo de apreciação usado se sujeita às considerações ou aos procedimentos requeridos pelo pesquisador a fim de expor os indícios discursivos, no entanto, sob a influência de suas experiências de vida, emoções e crenças, determinando, assim, sentidos não absolutos. A formação do dispositivo analítico baseia-se nos questionamentos seguintes: as interações pelo *WhatsApp* causam quais efeitos de sentido? No espaço virtual onde ocorrem as interações, os sujeitos usam que tipo de recursos?

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

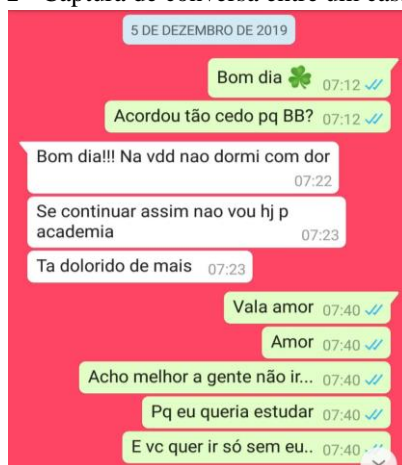
4.1 Conversas via *WhatsApp*

Considerando-se que o *WhatsApp* é um fenômeno comunicativo, uma vez que envolve interação por meio de linguagens, vale destacar que as conversas possuem características e usos diversos, sendo seus integrantes tanto do sexo masculino quanto feminino, a partir de 18 anos de idade, os quais fazem parte do convívio do pesquisador, apesar de não haver conversa analisada entre ambos.

4.1.1 Conversa 01

A conversa a seguir é privada, aconteceu no dia 05 de dezembro de 2019, a interação é formada a partir do diálogo de um participante do sexo masculino e outro do sexo feminino, casados, com faixas etárias entre 23 e 45 anos de idade, respectivamente. Os dois membros possuem formação superior e usam o aplicativo para fins de conversação entre si e com outros pares.

Figura 1 - Captura de conversa entre um casal adulto



Fonte: Dados do pesquisador, 2020.

Nessa interação, o diálogo entre os participantes, detentores de certo grau de afinidade, possui eixo temático de rotina do cotidiano e treinos de academia, iniciado por uma

saudação acompanhado do símbolo do trevo, indicador de sorte. O tema da conversa é comum entre entes que socializam sua rotina e suas atividades, haja visto o grau de afinidade entre o casal. A saudação de resposta não houve o acompanhamento com o mesmo símbolo ou outro, porém, houve a repetição do sinal de exclamação, indicando alegria.

No decurso do diálogo, verifica-se em relação ao do código linguístico que os interlocutores usam o texto verbal por escrito mediante uma linguagem coloquial, própria de situações informais que não há preocupação com as normas gramaticais. Apesar disso, pode-se estabelecer que o entendimento entre os integrantes da conversa ocorre de forma adequada aos objetivos e intenções de cada falante no contexto comunicativo, possibilitando que as etapas da conversação fossem realizadas em turnos de fala.

Ainda em relação ao código linguístico, analisou-se que do início ao término do diálogo existem palavras reduzidas em duas consoantes ou apenas uma, tais como “pq, BB, vdd, hj, p, vc”, possibilitando que a escrita do texto fosse mais rápido, característica oriunda da interação pessoal entre os falantes. Sendo assim, considerando que as palavras que não estão grafadas por completo não atingirem o entendimento da enunciação, estabelece-se que “pq” corresponde à conjunção explicativa ‘porque’, ‘BB’ refere-se ao substantivo ‘bebê’, ‘vdd’ significa o substantivo abstrato ‘verdade’, ‘hj’ relaciona-se ao advérbio ‘hoje’, ‘p’ indica a preposição ‘para’ e ‘vc’ significa o pronome de tratamento ‘você’.

Por conseguinte, pode-se destacar que o uso das reduções, nesse recorte de diálogo analisado, não afeta o entendimento dos enunciados que circulam entre os participantes, assim como os significados emergido no discurso são respaldados e carregado de lógica, uma vez que há uma padronização de tais reduções, como por exemplo, o fato das vogais serem suprimidas das sílabas do vocábulo.

No aplicativo, essa ação é comum de acordo com o grau de afinidade entre os interlocutores, e essas práticas discursivas são aceitáveis na comunicação porque, segundo Orlandi (1999, p.22) “as sistematicidades linguísticas [...] são as condições materiais de base sobre as quais se desenvolvem os processos discursivos”. Em outras palavras, as materialidades concretizam os discursos que se permeiam na conversação e nesse jogo comunicativo os indivíduos vão usando os recursos possíveis da língua a fim de cumprirem com os objetivos que se almejam.

Assim, constata-se mediante análise que os sentidos produzidos são restritos a um campo semântico de enunciação, isto é, não houve dúvidas interpretações por parte de quaisquer integrantes do diálogo. Os significados que flutuam no movimento de trocas de mensagens se limitam aos significantes, porém, com o auxílio de contexto social para haver sentido

ideológico refletido nos discursos. Na formulação dos sentidos na interação social, os procedimentos de inferência e dedução não foram necessários para consolidar os efeitos de sentido do que foi dito, todavia, o outro cristalizou o enunciado proferido pelo locutor, marcado pelo uso das reticências depois da frase.

4.1.2 Conversa 02

O diálogo a seguir é particular, aconteceu no dia 14 de dezembro de 2019, e participou da interação duas professoras concursadas lotadas na rede pública de ensino no nível fundamental. As amigas tinham na época tinham 26 e 32 anos de idade e o tema gerador partiu de uma necessidade de encontro entre ambas as integrantes.

Figura 02 - Captura de conversa entre professoras



Fonte: Dados do pesquisador, 2020.

Como contextualização do recorte do diálogo, vale ressaltar que as professoras amigas estavam com determinado tempo que não se encontravam devido a correria promovida pela vida profissional e pessoal, e desejavam marcar um encontro a fim de estreitarem os laços de amizade e comemorar o imóvel construído por uma das interlocutoras.

A interação deu início a partir da resposta da locutora na imagem postada no status da interlocutora, a imagem se referia a piscina do imóvel desta e o elogio ao ser proferido possibilitou o diálogo entre os indivíduos. Verifica-se que a linguagem usada na conversa é coloquial devido a situação informal e o tema reencontro não exigiu das integrantes grau de formalidade.

Considerando a formação acadêmica das participantes da interação, percebeu-se que, diferente da análise da figura 01, pode-se comparar que no diálogo analisado na figura não

há reducionismo de termos nem abreviações de vocábulos. O termo “pra”, forma coloquial da preposição “para” carrega ao texto indícios de oralidade, deixando o processo da conversação mais próxima de como seria pelo contato físico. Os vocativos usados ora foi uma interjeição ora foi o pronome pessoal do caso reto.

Averigua-se que há a presença da repetição de letras com a finalidade de provocar efeitos de sentido e expressar a sensação de alegria, especificamente, o uso repetido da letra ‘k’, indicando o riso, que por sua vez pode ser representado pelo emprego repetido das letras “rs”, “ka”. Vale destacar que a quantidade de vezes que a letra se repete se refere ao nível de humor do interlocutor, permitindo que haja proximidade da representação do riso por meio da escrita gráfica, no sentido de que existem diferentes formas de rir tanto entre os mais diversos sujeitos quanto em um próprio indivíduo em situações e nas oscilações de estados de humor.

Apesar do grau de intimidade entre as interlocutoras, não houve o uso de emojis e carinhas no jogo comunicativo para representar as emoções e os sentimentos dos participantes. Nesse contexto, o discurso presente na conversa estabelece uma relação de empatia e reciprocidade, apesar do não uso de representações emotivas, o que permite a produção de significados que se complementam na situação comunicativa.

Nesse contexto, corrobora-se que a habilidade de complementar ou refutar um discurso já dito é imprescindível para o letramento digital, uma vez que o texto é no mundo ciberespaço pode ser considerado, segundo Soares (2002, p.12) “fugaz, impermanente e mutável; é pouco controlado porque é grande a liberdade de produção de textos na tela”. Quando se refere ao uso do discurso para a consolidação do próprio enunciado, em um movimento de se representar por meio do texto, nesse sentido, a autora aclara que

Pode-se concluir que a tela como espaço de escrita e de leitura traz não apenas novas formas de acesso à informação, mas também novos processos cognitivos, novas formas de conhecimento, novas maneiras de ler e de escrever, enfim, um novo letramento, isto é, um novo estado ou condição para aqueles que exercem práticas de escrita e de leitura na tela (SOARES, 2002, p.10).

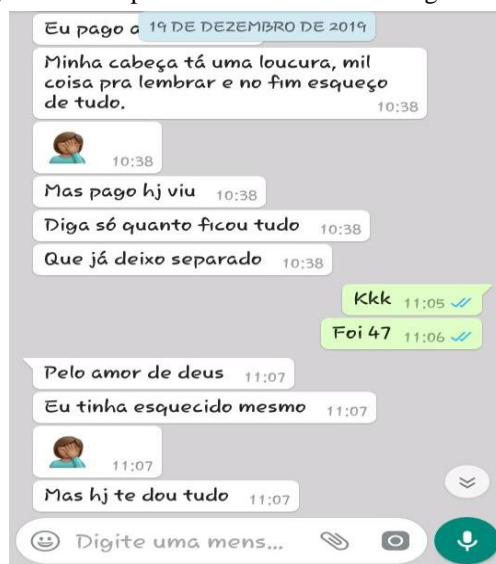
Dessa forma, as formas de se dizer o dito mudam, e pela análise do recorte do diálogo, verificam-se que os enunciados materializam os sentidos que flutuam na medida que a conversação vai ocorrendo. Em relação à perspectiva da Análise do Discurso de linha francesa, pode-se analisar que os enunciados analisados não são textos abertos a dúbias interpretações, haja vista que circulam dentro de um contexto comunicativo que limita as possibilidades de dedução e inferência. É importante frisar que as mensagens possuem significados que materializam ideologias e posições sociais que se permutam e se recrutam em um movimento de flutuação, em que nenhum predomina sobre o outro. Assim, para Marcuschi (2008, p. 67),

pode-se instituir que “a função mais importante da língua não é a informacional e sim a de inserir os indivíduos em contextos sociohistóricos e permitir que se entendam” entre si.

4.1.3 Conversa 03

A interação que será analisada constitui-se de uma interação particular que ocorreu no dia 19 de dezembro de 2019, a qual se estabelece entre dois indivíduos que possuem grau de afinidade e estreita amizade. Os sujeitos, produtores do diálogo, são do sexo feminino e uma interlocutora possuía, no momento, 35 e a outra, 24 anos de idade. O tema da conversa é uma cobrança de uma dívida que já fazia algum tempo que estava e aberto e a interlocutora que tenta explicar o motivo da demora do pagamento.

Figura 03 – Captura de conversa entre amigas adultas



Fonte: Dados do pesquisador, 2020.

Essa conversa se deu entre duas pessoas do sexo feminino que são amigas, ambas residentes da mesma cidade. O fato de uma possuir uma dívida em aberto fez com que o processo de enunciação fosse repleto de uma necessidade de justificativas e desculpas. Pode-se mencionar, portanto, que o aplicativo teve outras funções além da conversação entre os sujeitos, obteve a finalidade de recorrer uma característica do processo de venda e compra, denominada de cobrança. A cobrança foi realizada de maneira simbólica e a interlocutora fez o processo de minimizar a tensão causada pela demora do pagamento. O processo de eufemismo usado pela falante pode ser percebido quando ela constrói a frase da seguinte maneira “*Minha cabeça tá uma loucura, mil coisa para lembrar e no fim esqueço de tudo*”. Essa justificativa carrega uma ideologia de que o indivíduo não é irresponsável, porém, esteve impossibilitada de realizar o pagamento por motivos plausíveis.

O desejo de se mostrar incapacitada frente uma ação faz com que diminua o grau de tensão provocado na situação da dividenda, assim, a seleção e escola da construção frasal fez com que o objetivo fosse alcançado dentro de uma perspectiva de discursos. O uso do emoji da mulher com a mão no rosto indica a sensação e decepção, o que materializa o sentimento da interlocutora ao usar duas vezes o mesmo símbolo, promovendo uma simbiose de textos verbais e não verbais.

O hibridismo causado pela escolha do emoji tem forte influência com os efeitos de sentido causados na frase, pois se o sujeito tivesse escolhido outro emotions de carinha feliz ou apaixonado, por exemplo, romperia com a materialidade discursiva e ideológica. A fala do interlocutor ao usar a repetição de “k”, diferente da análise da figura 02, promove não uma ideia de riso, porém, de descontração frente à tensão promovida pelo contexto.

Por conseguinte, os sentidos nessa conversa são produzidos pela situação de necessidade do participante em confirmar a ideologia e a suposição de enunciados já construídos pela historicidade, e não apenas pela escrita em si exposta, bem como a materialidade ideológica que permeia a relação social de companheirismo, amizade e vendedor/cliente.

Compreende-se que nessa interação as interlocutoras envolvidas concretizam seus discursos interpelando suas ideologias, experiências de vida, emoções e crenças pela linguagem, indicando os significados que são permeados sobre as formações discursivas que são imbricados no contexto da fala. É possível entender que por meio das palavras e expressões o discurso de convencimento está sendo pautado com fins de mudar o contexto da interlocutora. Assim, Orlandi (2012, p.13) institui que “os sentidos que podem ser lidos, então, em um texto, não estão necessariamente ali, nele. O (s) sentido (s) de um texto passa (m) pela relação dele com outros textos”.

4.1.4 Conversa 04

A comunicação a ser analisada é particular, aconteceu no dia 18 de dezembro de 2019, a interação é formada a partir do diálogo de participante do sexo feminino, uma com 18 anos de idade e outra com 28. O tema do diálogo se refere a uma festa de amigo secreto de festas natalinas, já que o período era o mês de dezembro.

Figura 04 – Captura de conversa entre amigas adolescentes



Fonte: Dados do pesquisador, 2020.

Verifica-se que a interação entre as interlocutoras permite apreender que houve um clima de descontração no diálogo, tanto pelo assunto ser leve quanto pela indicação de risos duas vezes ao longo da conversa. Mais uma vez o riso é representado pela repetição da letra ‘k’, e percebeu-se que houve redução de alguns vocábulos, como a repetição duas vezes do ‘qm’ e ‘q’. Em relação a esta conversa, pode-se verificar que o assunto desenvolvido no aplicativo fez com que a interação fosse assíncrona, uma vez que os elos condutores do diálogo se mantêm ao longo do processo de enunciação.

O discurso do sujeito está imbricado de sentido a medida que o outro corporifica significado ao dito alheio, importando multiplicidade de outras vozes, quando se verifica no trecho “já passou”. O trecho em destaque pode remeter a vozes distintas se não for contextualizada em um momento histórico e social, promovendo um aspecto polifônico se for considerar apenas a escrita dos enunciados. Abordando sobre enunciação, é importante destacar que Orlandi (2003) relata que os discursos materializados mediante os enunciados devem ser relacionados com outros já mencionados, outros que já existiram e foram ditos de outras maneiras por meio de paráfrases, paródias e, até mesmo, mediante a intertextualidade.

Vale ressaltar que a memória discursiva é imprescindível aos falantes, por exemplo, quando a interlocutora menciona a expressão “e tu disse a ele q tinha tirado” remete a situação já ocorrida em determinado contexto com outro indivíduo, rememorando em sua fala acontecimento, a ideologia presente na situação e toda sua experiência de vida carregada em seu modo de interpretar o mundo.

Quanto ao gênero discursivo, pode-se salientar que a linguagem usada é informal, com objetividade e clareza, trazendo em seu manejo dialógico a informatividade necessária ao entendimento global da mensagem. O uso da língua para atingir as finalidades dentro da conversa virtual sofrem adaptações aceitáveis e inteligíveis, e essa fluidez pode ser rememorado pelos postulados de Bakhtin (1997) quando explica que os gêneros não são

estáticos , mas, de forma relativa, “estáveis”, que pode ser complementado pela teoria de Orlandi (2012, p. 31) quando diz que “*sempre possível se reconhecer um tipo em qualquer instanciamento de linguagem*”.

4.2 Conclusão das análises

Considerando que os enunciados mudam por vários fatores, inclusive por causa do meio e outros elementos extralinguísticos, cabe ressaltar que o processo de mediação que percorre o ciberespaço oriundo da Revolução da Informação mudou e interferiu completamente o modo como as pessoas falam e se expressam por meio das redes sociais, inclusive, pelo aplicativo do *WhatsApp*. Verifica-se que a linguagem usada no software é permeada de hibridismo e uma heterogeneidade de textos multimodais, envolvendo sinais e códigos que vão além da grafia escrita, capazes de materializar significados que flutuam de acordo com quem emite e quem recebe. Nas conversas verificadas sob à luz da Análise do Discurso, verificou-se que existe uma multiplicidade semântica na comunicação, permitindo ao interlocutor significar o texto dito pelo outro de maneira que ganhe parâmetro discursivo e ideológico. A parte semântica contida em todas as conversas é ampla e carrega as abreviações, reduções de vocábulos e caracteres que podem expressar sentimentos, emoções, sensações, lembranças, comportamentos, crenças e ações oriundas de uma sociedade letrada.

Logo, constatou-se que há algumas reincidências nas interações via WhatsApp que podem ser taxadas como indícios linguísticos próprios do discurso que circula nesse meio de comunicação de troca de mensagens instantâneas que se relacionam à oralidade por meio da escrita. Em relação a tais indícios, pode-se destacar a repetição de fonemas, de consoantes, o uso de *emojis* e *emotions*, respostas a fotos, uso de figurinhas, envio de áudio, arquivos dentre outros itens, além da repetição de sinais gráficos a fim de denotar certos efeitos de sentido. O uso dessa multimodalidade acarreta uma mudança na forma da comunicação, que, por sua vez, implica na construção de novos sentidos só podem ser produzidos considerando o que foi dito com o modo que cada discurso foi dito, relacionado ao contexto e as intenções do falante ao dizer o que disse.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

É oportuno rememorar que as interações sociais no mundo virtual, principalmente, depois que as redes sociais ganharam força com a troca de mensagens instantâneas e inseriram-se dentro do campo de atuação dos *chats*. Este artigo demanda um maior aprofundamento

acerca dos significados flutuantes, da semiótica, dos contextos de produção, dos efeitos de sentido que mudam de acordo com o gênero.

Considerando-se que a sociedade contemporânea adotou em seu cotidiano o aparelho celular como recurso indispensável à realização de atividades e tarefas, os hábitos, o comportamento e, principalmente, a linguagem das pessoas sofreram diretamente influência desse contexto cibernético.

Porquanto, os indivíduos estão acostumados a associarem a vida real com o fato do sujeito estar conectado e *on line*, alimentando a exposição de uma conta pessoal em uma ou mais redes sociais. Não fazer parte dessa rede é não possuir uma identidade no mundo virtual, impossibilitando o contato midiático, a interação e o conhecimento de pessoas que outrora era inviável conhecer ou sustentar um relacionamento devido os limites geográficos da distância. Em tal conjuntura digital, os sujeitos refizeram suas práticas e ações discursivas a fim de se fazerem entender e se comunicar um mundo letrado, repleto de multimodalidade com textos visuais, verbais, sons e códigos.

No que se refere a isso, Lemos (2015) explica que a sociedade marcada pela internet promove novas práticas entre os indivíduos que usam da linguagem para a materialização de seus discursos e enunciados, além da execução de finalidades que vão além da conversação.

Logo, abordar o aplicativo WhatsApp é mencionar uma cultura alicerçada pela simultaneidade, velocidade das informações e outros aspectos oriundos da comunicação e troca de informações ocorrida nos meios de comunicação. Nesse contexto, por meio do software, as conversas que acontecem são, na maior parte das vezes espontâneas e carregam multimodalidade (letras, imagens, sons, sinais de pontuação, figuras) a fim de deixar mais próxima da interação feita em vida real.

6 REFERÊNCIAS

BAKHTIN, M. **Marxismo e Filosofia da Linguagem**. 7. ed. São Paulo: Hucitec, 1995.

BAKHTIN, M. **Estética da Criação Verbal**. São Paulo: Martins Fontes, 1997.

BAKHTIN, M. **Problemas da Poética de Dostoiévski**. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2013.

BARRAL, G. Liga esse Celular! Pesquisa e Produção Audiovisual em Sala de Aula. **Revista Fórum Identidades**. Ano 6, vol. 12, n. 12, 2012. Itabaiana: Gepiadde, 2012.

CASTELLS, M. A Galáxia da Internet. **Reflexões sobre a Internet, os Negócios e a Sociedade**. Rio de Janeiro: Zahar, 2001.

COSTA, Guilherme. **Lesão, Doping e Celular: O que Tira o Sono do COB a 50 Dias da Rio - 2016**, 16 jun. 2016. Disponível em: <http://olimpiadas.uol.com.br/noticias/redacao/2016/06/16/marcus-viniciusfreire.htm>. Acesso em: 16 dez. 2020.

LEMONS, A. **Cibercultura: Tecnologia e Vida Social na Cultura Contemporânea**. 7. ed. Porto Alegre: Sulina, 2015.

LÉVY, P. **O que é o Virtual?** Tradução Paulo Neves. São Paulo: Editora 34, 1996.

LÉVY, P. **As tecnologias da inteligência**. São Paulo: Editora 34, 1998.

ORLANDI, E. P. **Análise de Discurso**. Princípios e Procedimentos. Campinas, São Paulo: Pontes, 1999.

ORLANDI, E. P. **A Linguagem e o seu Funcionamento: As Formas do Discurso**. 4. ed. Campinas: Pontes, 2003.

ORLANDI, E. P. **Discurso e Leitura**. 9. ed. São Paulo: Cortez, 2012.

PÊCHEUX, M. **Semântica e Discurso: Uma Crítica à Afirmação do Óbvio**. 2. ed. Campinas: Editora da Unicamp, 1995.

SOARES, M. Novas Práticas de Leitura e Escrita: Letramento na Cibercultura. **Educação e Sociedade, Campinas**, v. 23, n. 81, p. 143-160, 2002.

MARCUSCHI, L. A. **Análise da Conversação**. São Paulo: Ática, 2003.

MARCUSCHI, L. A. A questão do suporte dos gêneros textuais. **Língua, linguística e literatura**. João Pessoa, v. 1, n.1, p. 9-40, 2003.

MARCUSCHI, L. A. **Produção Textual, Análise de Gêneros e Compreensão**. São Paulo: Parábola Editorial, 2008.