

MAL-ENTENDIDO: UM FENÔMENO DA CONVERSAÇÃO NA REDE

Data de submissão: 06/06/2023

Data de aceite: 02/08/2023

Débora Cristina Longo Andrade

Universidade Presbiteriana Mackenzie
São Paulo, SP
<http://lattes.cnpq.br/1649814261787989>

RESUMO: Neste trabalho, pretendemos identificar mal-entendidos em um *corpus* constituído de mensagens postadas na rede social *Twitter*. Procuramos, assim, descrever como os interlocutores, por meio de estratégias linguístico-discursivas, operam na organização do texto virtual escrito, com o intuito de monitorar os desvios de compreensão. Para o desenvolvimento deste estudo, selecionamos alguns tuítes produzidos e publicados, na rede, por perfis de diferentes esferas comunicativas. Em nossa análise, verificamos que os interlocutores se utilizam predominantemente de estratégias metaformulativas para tentar solucionar os equívocos de compreensão. Para fundamentar esse trabalho, recorreremos aos pressupostos teóricos advindos da Etnometodologia Conversacional e da Linguística Interacional. Com este estudo, pretendemos demonstrar que os interlocutores mobilizam diferentes

operações sobre o próprio ato de dizer, na tentativa de negociar os mal-entendidos, tendo em vista assegurar a compreensão, bem como um mínimo de harmonia em suas práticas discursivas no contexto digital.

PALAVRAS-CHAVE: tuíte. mal-entendido. negociação. compreensão.

MISUNDERSTANDING: A WEB CONVERSATION PHENOMENON

ABSTRACT: In this paper, we intend to identify misunderstandings in a corpus consisting of messages posted on the social network Twitter. Thus, we seek to describe how the interlocutors, through linguistic-discursive strategies, operate in the organization of the written virtual text, to monitor the deviations of understanding. For the development of this study, we selected some tweets produced and published, on the web, by profiles from different communicative spheres. In our analysis, we verified that the interlocutors predominantly use metaformulative strategies to try to solve comprehension misunderstandings. To support this work, we resorted to theoretical assumptions from Conversational Ethn methodology and Interaction Linguistics. With this study, we

intend to demonstrate that the interlocutors mobilize different operations on the act of saying, to negotiate misunderstandings, aiming to ensure understanding, as well as a minimum of harmony in their discursive practices in the digital context.

KEYWORDS: tweet. misunderstanding. negotiation. understanding.

INTRODUÇÃO

Sabendo-se que a maioria das práticas comunicativas do dia a dia (bate-papo, conversas informais, entre outras) ocorrem, de modo intenso, no contexto digital, nossa intenção, neste estudo, é focalizar especificamente a ocorrência do **mal-entendido** em conversações produzidas e veiculadas na rede social digital *Twitter*.

Metodologicamente, desenvolveremos este trabalho de acordo com os seguintes tópicos: noções acerca da conversação face a face; mal-entendido: um fenômeno inerente à conversação; aspectos básicos da conversação na rede; e, por último, análise do mal-entendido em tuítes. Convém ainda mencionar que os tuítes – pequenas mensagens de até duzentos e oitenta caracteres – são analisados com base em estudos realizados pelos analistas da conversa, numa perspectiva interacionista da língua.

Mencionamos, por fim, que as reflexões apresentadas neste capítulo correspondem a um recorte de nossa tese de doutorado intitulada “Um estudo do mal-entendido em interações na rede social digital *Twitter*”, situada na linha de pesquisa *Procedimentos de constituição dos sentidos do discurso e do texto* e vinculada ao Programa de Pós-Graduação em Letras da Universidade Presbiteriana Mackenzie.

1 | NOÇÕES ACERCA DA CONVERSAÇÃO FACE A FACE

Neste primeiro momento, é oportuno trazer à consideração alguns princípios que possam esclarecer o termo “conversação” contido no título deste trabalho. Fundamentados, pois, nos princípios teórico-analíticos desenvolvidos por Sacks, Schegloff e Jefferson (2003 [1974]), é possível dizer que a *conversa* consiste em uma atividade estruturalmente organizada, de natureza regulada, bem como passível de descrição e análise.

Dentre suas particularidades de processamento, tomamos como ponto de partida o **sistema de tomada e distribuição de turnos**, tido como recurso metodológico central para a investigação, uma vez que “descreve a ordenação de regras observadas na organização da fala-em-interação sob o ponto de vista da alocação das oportunidades de falar” (FREITAS; MACHADO, 2008, p. 59). Nesse sentido, a conversa prevê uma operação de revezamento na qual os participantes se alternam nos papéis de falante e ouvinte, sendo que as formas de intervenção ou participação de cada interlocutor ocorre por meio de *turnos* de fala, cuja estrutura pode corresponder a sentenças, orações, locuções frasais, palavras isoladas ou mesmo recursos prosódicos. Ainda, em relação à sistemática de tomada de turnos, os autores (2003) asseguram que, quando uma pessoa fala, ela não o faz de modo

desordenado, visto que sempre leva em conta o que o outro disse anteriormente.

Uma segunda característica examinada detidamente pelos estudiosos (2003) em relação à organização estrutural da conversação e das ações realizadas linguisticamente pelos participantes, com o intuito de garantir o bom andamento do processo interacional, diz respeito ao **sistema de reparo**, entendido como um conjunto de práticas destinadas a resolver erros e violações, que se operam na organização e distribuição dos turnos de fala (infração conversacional), como também problemas de *produção, escuta e entendimento*, apontados pelos participantes ao longo da interação, ou seja, é provável que, durante a conversação, um participante possa não ouvir bem o que seu parceiro comunicativo acabou de dizer (problema de escuta), ou possa se enganar ao dizer alguma palavra (problema de produção) e/ou ainda não interpretar adequadamente aquilo que o outro disse (problema de entendimento), enfim, todos esses problemas podem dificultar o andamento da interação, ou melhor, pôr em risco a intersubjetividade¹ da fala-em-interação, levando os interlocutores a suspender o curso de suas ações para tentar resolvê-los.

Reparo é, portanto, entendido aqui como uma ação empreendida por um participante para apontar alguma fonte de problema, com o intuito de que venha a ser tratada mediante a utilização de diversos procedimentos. Para tanto, pode haver uma suspensão ou interrupção das ações até então em curso, que só serão retomadas após ter sido resolvida.

Ademais, Schegloff (1987, 1992), dando continuidade ao estudo da organização do sistema de reparo, descreveu uma prática denominada **reparo em terceira posição**, a qual merece destaque neste trabalho, visto que constitui um recurso do qual os participantes de uma conversa lançam mão para resolver o mal-entendido – foco de nossa investigação. De acordo com o estudioso (1992), esse sistema é constituído de uma sequência de ações em três posições: no primeiro turno [T1], o falante produz a sua elocução. No turno seguinte [T2], o interlocutor produz um enunciado. Por meio do que é transmitido em [T2], o falante de [T1] percebe que a compreensão do interlocutor em [T2] é problemática. Assim, no terceiro turno [T3], o falante refaz o seu turno inicial, a fim de que o problema seja resolvido. Convém ressaltar ainda que o autor considera o possível envolvimento de quatro turnos numa operação de reparo, ou seja, no primeiro turno está a fonte do problema de compreensão que poderá se arrastar até o quarto turno, no qual o reparo se realiza. Inclusive, ao descrever as operações de reparo em terceira e quarta posições, Schegloff (1992) as aponta como a última fronteira de ajustamento da intersubjetividade. Essa afirmação implica o reconhecimento de que os problemas de compreensão devem ser negociados tão logo ocorram, já que as posições 3 e 4 ainda permitem a negociação dos dados de uma sequência em andamento ou em conclusão. Nesse direcionamento,

¹ Sem prejuízo da ideia de que o eu se constitui no outro, intersubjetividade tem a ver aqui com o fato de os participantes estarem ambos em um mesmo plano de entendimento quanto ao que estão fazendo em conjunto no aqui e agora interacional. Caso certas ações não prescindam de referentes comuns, os participantes têm, então, a possibilidade de criar ocasiões e recurso para o entendimento, por exemplo, por meio do acionamento da organização de reparo (SCHEGLOFF, 1992).

importa dizer que os trabalhos realizados pelos analistas da conversa trazem uma importante contribuição ao estudo do **mal-entendido**, no que diz respeito, principalmente, à investigação da dinâmica organizacional das sequências em que o fenômeno ocorre, é sinalizado e, conseqüentemente, resolvido.

A partir de então, convém apresentar na seção seguinte o conceito de **mal-entendido linguístico**, levando-se em conta os fatores que o caracterizam, como também os procedimentos interacionais que concorrem para solucioná-lo.

2 | MAL-ENTENDIDO: UM FENÔMENO INERENTE À CONVERSAÇÃO

No dizer de Weigand (1999, p. 769-770), o mal-entendido (ME) se caracteriza como “forma de entendimento parcial ou totalmente divergente do que o enunciador tencionou comunicar e que poderá ser corrigida normalmente no desenvolvimento do jogo de ação dialógica”. A autora (Ibid., p. 769) permite caracterizar, em particular, esse tipo de ocorrência como *standard case* entre os problemas de compreensão, o qual apresenta predominantemente o seguinte padrão conversacional, principalmente, em situações de interação face a face: *turno 1*: o falante [A] formula seu enunciado; *turno 2*: o ouvinte [B] apresenta seu entendimento acerca do enunciado produzido por [A]; *turno 3*: o falante [A] denuncia o mal-entendido, ao afirmar que a resposta de [B] não está de acordo com o que ele [A] tencionou comunicar, reformulando o turno fonte do problema, dando-lhe uma contextualização mais precisa, a fim de que o equívoco de compreensão seja resolvido e a sequência interacional possa prosseguir.

Como podemos notar, o ME constitui-se, de acordo com Bazzanella e Damiano (1999), em uma fase do processo de construção da compreensão ou, no dizer de Kindt (2002), um estágio intermediário na construção da compreensão, que inclusive “se distingue da simples incompreensão pela ocorrência de interpretações divergentes que causam um atraso na negociação do sentido” (BOUSQUET, 1996, p. 2). Implica dizer, então, que o mal-entendido não se caracteriza como um processo polar (ausência/ presença de compreensão), mas sim como um *continuum*. Nessa direção, Hilgert (2005, p. 150) enfatiza que “a compreensão é, portanto, um vir a ser, uma busca incessante no processo de construção e de negociação de sentidos e propósitos na comunicação”. E [...] os mal-entendidos são elementos constitutivos dessa busca, pois o falante, ao denunciar o equívoco de compreensão, procura, em turno específico, resolver o problema, recorrendo, por exemplo, à reformulação do que foi dito, com o intuito de se fazer compreender pelo ouvinte, a fim de prosseguir na abordagem do tópico em pauta na comunicação. Para tanto, torna-se preciso que as dificuldades sejam identificadas e atribuídas a possíveis causas.

Nesse direcionamento, Bazzanella e Damiano (1999, p. 818-21), ao empregar um *corpus* de conversações naturais do italiano falado, fornecem-nos uma útil classificação das principais razões de ocorrência do mal-entendido, relacionando-as a duas

dimensões: (i) o “nível” (*level*) em que o fenômeno pode ocorrer: fonético (*phonetic*); sintático (*syntactic*); lexical (*lexical*); semântico (*semantic*); pragmático (*pragmatic*) e (ii) os “fatores” que o desencadeiam, tais como: a) *estruturais*: distúrbios junto ao canal comunicativo, ambiguidades lexicais ou sintáticas, distúrbios causados pelo uso de uma língua estrangeira; b) *relacionados ao falante*: problemas quanto à prosódia, atos de fala indiretos, indeterminação, anacoluto, entre outros; c) *relacionados ao interlocutor*: lacunas no conhecimento enciclopédico, construção de falsas inferências etc.; d) *relacionados à interação entre os participantes*: diferenças culturais, diferenças entre os estilos comunicativos, conhecimentos não compartilhados, tópico de organização, entre outros.

No que concerne às causas, as autoras (1999) ainda enfatizam que alguns níveis e fatores podem convergir em um certo momento da interação verbal, tornando o processo de negociação do mal-entendido mais acentuado e difícil, o que implica esforço mútuo e cooperação discursiva entre os parceiros da comunicação para a solução do conflito. Na verdade, cada estudo vai identificar especificamente outras fontes desencadeadoras de mal-entendidos pelo simples fato de elas serem tão imprevisíveis quanto os motivos que nos impelem a negociar sentidos no desdobramento das interações, em nossas práticas sociais (HILGERT; ANDRADE, 2020).

Enfim, quaisquer que sejam as razões, o **mal-entendido** só se revela somente quando, no decurso da interação, o enunciador sinaliza, por meio de intervenção explícita, que a interpretação do ouvinte é divergente, ou seja, não satisfaz à expectativa esperada por ele (falante). E por reconhecer que o desdobramento da ação comunicativa está sujeito a toda ordem de turbulências de interpretação e compreensão, o falante adota estratégias preventivas de diferentes naturezas linguístico-discursivas, por meio das quais retoma um segmento textual a fim de dar-lhe nova formulação, com o intuito de resolver algum desvio interpretativo. Koch (2009, p. 120) caracteriza tais atividades como “estratégias metaformativas”. Dentre elas, destacamos as **paráfrases, repetições saneadoras e correções**.

A *paráfrase*, segundo Hilgert (2015) retoma, com outras palavras, em maior ou menor grau, o sentido de um enunciado anterior (matriz). Significa, portanto, a produção de um segmento linguístico, “que possui relação de equivalência semântica” (Ibid, p. 258) em relação ao outro enunciado, tendo em vista assegurar a intercompreensão, isto é, o locutor utiliza-se da paráfrase quando está preocupado em fazer seu parceiro comunicativo entender melhor o enunciado considerado não claro ou mesmo direcionar a compreensão de um termo ou expressão segundo seus propósitos interacionais.

De acordo com Marcuschi (2015), a *repetição* é uma atividade de formulação textual que contribui para a organização discursiva e o monitoramento da coerência textual. Além disso, favorece a coesão e a formação de sequências mais compreensíveis, bem como dá continuidade à organização tópica, auxiliando nas atividades interativas. De modo geral, consiste na produção de segmentos linguísticos duas ou mais vezes, no âmbito de

um mesmo evento comunicativo, motivados pelos mais diversos fatores, seja de ordem cognitiva, textual, sintática ou interacional. Ainda, para o autor, a repetição, no plano da compreensão, fortalece a intensificação e o esclarecimento.

Por último, a *correção* está relacionada à produção de um enunciado linguístico que reformula um anterior, considerado errado aos olhos de um dos interlocutores. “A correção é, assim, um claro processo de reformulação retrospectiva” (FÁVERO, 2015, p. 243) e decorre da necessidade de o locutor solucionar dificuldades de interpretação no segmento anteriormente produzido. Barros (2001) pontua que as correções têm, de modo geral, objetivos interacionais, ou seja, os interlocutores, ao se utilizarem de tal procedimento, mostram-se atentos e interessados no bom desenvolvimento da conversa e, por conseguinte, no estabelecimento de laços intersubjetivos ou emocionais.

Sob essa perspectiva, acreditamos que, na tentativa de solucionar o mal-entendido, é usual que os parceiros comunicativos recorram a esses procedimentos, com vistas a alcançar a intercompreensão na conversação, o que implica competência na utilização desses recursos; envolvimento interpessoal e, principalmente, cooperação discursiva.

3 I ASPECTOS BÁSICOS DA CONVERSAÇÃO NA REDE

Conforme discutido na primeira sessão deste trabalho, a conversação caracteriza-se como uma atividade linguística rotineira, que prevê, pelo menos, a interação entre dois participantes. Ao mesmo tempo, consiste em um processo organizado estruturalmente e constantemente negociado pelos parceiros durante o desdobramento conversacional, com vistas a alcançar um objetivo comum: a intercompreensão.

A nosso ver, essas características constitutivas da organização de uma conversação também são evidentes no ambiente da internet, uma vez que, com o advento das ferramentas digitais, as práticas de conversação, ou melhor, de interação face a face, passaram por um processo de (re)apropriação em novos espaços conversacionais como o das redes sociais (onde a comunicação mediada pelo computador adquire contornos semelhantes ao da conversa).

Nesse direcionamento, Crystal (2004) preconiza que a comunicação mediada pelo computador surge a partir dos princípios que regem a conversação oral, uma vez que os usuários, enquanto interagem, recorrem aos seus conhecimentos linguísticos provenientes de experiências adquiridas como falantes nas variadas situações de interação face a face, como também se utilizam de diversos recursos disponíveis no teclado do computador para produzir suas mensagens na rede, as quais normalmente exigem dinamicidade, bem como permitem a autonomia e espontaneidade para a expressão do pensamento.

Sob essa perspectiva, Recuero (2012, p. 34-5) afirma que, “embora as tecnologias digitais não tenham sido, em sua maioria construídas para simular conversações, são utilizadas deste modo, construindo, portanto, ambientes conversacionais”, como o das

redes sociais, principalmente, no que diz respeito à sua estrutura e organização. Inclusive, convenções são criadas também para suplementar textualmente os elementos da linguagem oral, ou melhor, os participantes da troca comunicativa utilizam uma gama de recursos (*emoticons*, formas abreviadas, uso excessivo de pontuação, entre outros) para adequar certas manifestações linguísticas específicas da fala ao processo de escrita na rede.

Observemos, então, uma breve interação entre dois usuários no *Twitter*²:

Usuário A: “Seu pai é o Aydano André Motta?” 05/06/2020, 12h14. Tuíte.

Usuário B: “Padrasto” 05/06/2020, 13h29. Tuíte.

Usuário A: “Entendi! Estava vendo ele falando essa semana no redação Sportv sobre a pauta de racismo no esporte e como ele aprendia bastante em casa com duas mulheres negras incríveis, hj descobri que eram a Flávia e a Isabela!” 05/06/2020, 13h32. Tuíte.

Notamos, nesse exemplo, a organização estrutural da conversa, que se constitui na participação de dois usuários em torno de um determinado assunto: família – referência ao padrasto do usuário [B]. É possível constatar a alternância na vez de se pronunciar, visto que o *tuíte*, no primeiro turno, é constituído de uma pergunta realizada pelo usuário [A]. O segundo turno corresponde à réplica/resposta do usuário [B], de modo a resgatar o que foi produzido no turno anterior. Já, no terceiro turno, o usuário [A] acata o dizer de [B]. Verificamos também que a troca interativa ocorre, num tempo específico, de forma coordenada, atestando similaridades com a conversação oral.

Nesse sentido, fica evidente que uma interação no *Twitter* está muito próxima de uma conversação face a face, tanto pelas evidências linguístico-discursivas inscritas no texto quanto pela percepção de oralidade que dela tem o usuário da língua em suas práticas sociais. É justamente por essas razões que nos sentimos autorizados a analisar a interação por meio de tuítes como uma “conversa” (instalação do simulacro de comunicação face a face; alternância de turnos; além do uso de vocabulários e convenções gráficas que simulam efeitos de sentido da oralidade) e, por conseguinte, a assumir as categorias teóricas da análise linguística da conversação na orientação deste estudo.

Dito isso, procederemos, portanto, ao nosso exercício interpretativo, à luz das contribuições teóricas da Análise da Conversação, no contexto de sua evolução para a Linguística Interacional, dando ênfase ao que, efetivamente, os usuários da rede “dizem” ou “fazem”, por meio de seus enunciados, no ciclo de monitoramento do fenômeno.

2 Para a análise de segmentos conversacionais, utilizamos, por uma “questão de legibilidade”, o modelo de citação de tuítes proposto pela Modern Language Association (MLA), que contém informações na seguinte ordem: Último nome, primeiro nome (nome de usuário). “Tuíte por completo”. Data, horário. Tuíte. Convém ressaltar que o nome dos participantes foi substituído pelo termo Usuário, seguido por letras maiúsculas, em ordem alfabética (Usuário A, Usuário B etc.), a fim de resguardar-lhes as identidades. Informamos ainda que a ausência dos dados pessoais não constitui obstáculo para o desenvolvimento de nossas análises.

4 | ANÁLISE DO MAL-ENTENDIDO EM TUÍTES

Conforme discutido, neste trabalho, o mal-entendido ocorre exatamente em razão dos cuidados que os interlocutores têm para alcançar o entendimento mútuo, ou seja, quando o problema surge na evolução do texto, os parceiros comunicativos tendem a desencadear um trabalho interativo para a sua solução. Portanto, tendo em vista o princípio de que a intercompreensão é alcançada pelas contingências do desdobramento interacional, buscamos evidenciar, em alguns exemplos representativos, como esse ciclo de negociação do equívoco interpretativo se realiza no interior de uma sequência conversacional, publicada na rede social digital *Twitter*, tendo por base os seguintes critérios de análise: (i) o mecanismo de organização das sequências discursivas em que ocorre o *mal-entendido* (enunciado destacado em negrito); (ii) causas que desencadeiam o fenômeno no desdobramento interacional; (iii) procedimentos linguístico-discursivos, explicitamente interacionais, por meio dos quais os interlocutores procuram esclarecer os equívocos de compreensão.

Analisemos, a seguir, um segmento conversacional extraído da rede social *Twitter*:

Usuário A: “A Net é sui generis. Fica várias horas fora do ar toda semana. Mas a fatura jamais falha. Deveriam botar o pessoal do financeiro na parte técnica e vice-versa. 14/07/2021, 8h14. Tuíte.

Usuário B: “Olha, chamei um técnico aqui estava demais. Disse que o meu aparelho dá muito defeito. O cara foi show, agora está ótimo.” 14/07/2021, 8h22. Tuíte.

Usuário A: “Os técnicos não são ruins. Não foi a eles que eu me referi. O problema é ficar sem internet várias vezes por mês e pagar sempre a fatura integral.” 14/07/2021, 8h24. Tuíte.

Usuário B: “Sim. Era o meu caso. Não aguentava mais. Mas o que me impressionou foi eles saberem que o aparelho dá muito defeito, não trocaram e cobraram por um serviço péssimo. O cara só tentou melhorar a situação.” 14/07/2021, 8h28. Tuíte.

Notamos que essa interação envolve dois usuários da rede. O tema em foco é o serviço prestado pela NET – empresa de telecomunicações brasileira, reconhecida por oferecer serviços residenciais como televisão por assinatura, acesso à internet e telefonia fixa. No primeiro turno, verificamos que o usuário [A] comenta a frequente ocorrência de falhas e interrupções no sinal da NET, entretanto a cobrança é efetuada com rigor. De acordo com a opinião dele, a empresa deveria colocar o habilitado pessoal do departamento financeiro para trabalhar na parte técnica. Em seguida, o usuário [B] salienta, no segundo turno, que o serviço executado por um técnico que respondeu à sua solicitação foi excelente. No terceiro turno, o usuário [A], imediatamente denuncia a leitura equivocada de [B], ao comentar que não fez referência aos técnicos especializados da NET quando enuncia “parte técnica”, mas ao fato de ficar sem o sinal da internet e ser cobrado integralmente. Fica

evidente, com base na denúncia feita por [A], que se trata, por parte de [B], de um equívoco de percepção do alvo da crítica. Enquanto [A] disse ter focalizado o serviço de acesso à internet prestado pela NET, o usuário [B] entendeu ele ter visado o serviço de assistência técnica da operadora. É oportuno mencionar ainda que, no fragmento “*Não foi a eles que eu me referi. O problema é ficar sem internet várias vezes por mês e pagar sempre a fatura integral*”, o usuário [A] lança mão de uma atividade parafrástica, no sentido de tornar as informações contidas no enunciado (em 1ª posição) mais explícitas e/ou convincentes para seu interlocutor. No turno seguinte, o usuário [B] não só concorda prontamente com a denúncia e a explicação de seu interlocutor, como afirma ter passado também por esse inconveniente, em razão do decodificador (aparelho) apresentar defeito e não ser trocado e, assim, encerra a interação reiterando a eficiência da visita técnica.

Consideremos outro exemplo a título de ilustração:

Usuário A: “A Europa olha para o Brasil e diz: eu sou você amanhã [link: https://brasil.elpais.com/opiniaio/2020-11-02/a-europa-olha-para-o-brasil-e-diz-eu-sou-voceamanha.html?ssm=TW_CC] via @elpais_brasil @MiguelNicolelis” 02/11/2020, 19h26. Tuíte.

Usuário B: “**Tenho que discordar, respeitosamente... lá eles têm governantes que pedem pro povo ficar em casa, lavar as mãos e usar máscara... Aqui tem o Bozo e seus generais que se tornam especialistas em qq coisa que dê uma graninha extra...**” 02/11/2020, 19h29. Tuíte.

Usuário C: “Se vc ler a coluna irá entender a frase e o pq a Europa de hj pode ser o Brasil de amanhã. Eu me referi a explosão de casos ocorrendo lá agora.” 02/11/2020, 19h33. Tuíte.

Usuário B: “Claro Dom Miguel... Meu comentário é apenas pela inveja de não termos aqui gestores de saúde pública como lá.” 02/11/2020, 19h44. Tuíte.

Usuário C: “Entendi! Gde abc!” 02/11/2020, 19h50. Tuíte.

No primeiro turno, o usuário [A] faz alusão, em seu tuíte, à manchete de um artigo escrito por Miguel Nicolelis – intitulado “A Europa olha para o Brasil e diz: eu sou você amanhã”, publicado no jornal diário espanhol El País, em 2 de novembro de 2020. Nesse trabalho, o cientista comenta que Boris Johnson rendeu-se às recomendações do comitê científico e anunciou o *lockdown* nacional, como último recurso para tentar deter o progresso da segunda onda de Covid no Reino Unido. Informa ainda que o Brasil cometerá um erro crasso no manejo da crise se mantiver seus aeroportos abertos, facilitando a entrada de viajantes europeus e americanos infectados em nosso país. No segundo turno, o usuário [B] discorda respeitosamente da manchete, pontuando que não há comparação entre as ações de governantes europeus (preocupados com medidas preventivas quanto à propagação da Covid-19) e brasileiros (citados como “Bozo e seus generais”, especialistas em receber propinas). Já no terceiro turno, o usuário [C] sinaliza o mal-entendido. Para tanto, utiliza-se da repetição parcial da manchete de seu artigo como recurso argumentativo para enfatizar

o desvio interpretativo de [B] e ainda facilitar a produção de uma reformulação, ou seja, o usuário [C], por meio de um procedimento parafrástico explica que [B] o interpretou de maneira equivocada, ao afirmar que não fez referência, em sua coluna, às ações de proteção individual e isolamento social (lavar as mãos, usar máscara, permanecer em casa) determinadas pelo governo britânico, mas ao fato de que o grande número de casos de Covid-19 ocorridos na Europa poderia levar, em breve, a uma nova série de contágios no Brasil (caso as autoridades federais não preparassem um plano de contingência que incluísse o fechamento do espaço aéreo internacional). No turno seguinte, o usuário [B] sanciona o enunciado reformulador de [C], ao dizer: “*Claro Dom Miguel!*” e enfatiza que o comentário feito, em segunda posição, diz respeito ao sentimento de inveja que mantém, uma vez que o Brasil não tem gestores de saúde pública tão competentes quanto os da Europa. [C] encerra, então, a sequência interacional, ao afirmar: “*Entendi!*” e se despede, promovendo a intercompreensão textual.

Na análise desses dois segmentos, é possível verificar que o *turno de ocorrência do mal-entendido* vem predominantemente inscrito na posição 2 e o *turno de reparo* (enunciado sinalizador e reformulador) do equívoco interpretativo em 3ª posição. Observamos ainda que é comum, conforme atestam os dois exemplos, um *turno de feedback* em 4ª posição, em que o sujeito-usuário, na fase de negociação da produção de sentido, aceita o turno de reparo.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

As análises realizadas permitiram determinar algumas características do mal-entendido em interações no *Twitter*, tais como: o mecanismo de organização das sequências discursivas em que ocorre o fenômeno; os fatores que o desencadeiam no processo interacional; como também os procedimentos linguístico-discursivos, por meio dos quais os interlocutores procuram esclarecê-lo.

Como vimos nos exemplos analisados, o ciclo de negociação do mal-entendido no *Twitter* ocorre na forma como ele se revela na conversação face a face, ou seja, os exemplos investigados apresentam regularidades na estruturação dos segmentos conversacionais, com denúncia e encaminhamento da solução do problema em terceira posição e, conseqüentemente, a sua inscrição na segunda. Há que se destacar ainda que os segmentos analisados trazem uma quarta posição, em que o interlocutor aceita o turno de reparo. Isso implica que se possa talvez integrar essa quarta posição na estrutura padrão de negociação do mal-entendido, ao menos como tendência, na medida em que sua ocorrência indicia uma ação convergente entre os interlocutores no processo de construção da (inter)compreensão. Na verdade, consideramos que esse quarto turno resulta dos cuidados que os interlocutores têm para alcançar o entendimento mútuo.

Quanto às causas que dão origem ao mal-entendido, a análise revela que os

aspectos semântico-lexicais (imprecisões de sentido de um termo ou expressão no enunciado de referência) são os mais recorrentes. No que concerne à atividade de sinalização dos mal-entendidos, observamos que os usuários do *Twitter* recorrem a denúncias diretas e evidentes, antes de proceder à reformulação. No que respeita aos procedimentos que desfazem os mal-entendidos, averiguamos que os interlocutores se utilizam, de modo geral, da repetição, de modo enfático e argumentativo, com a intenção de retomar vocábulos ou estruturas sintáticas não devidamente compreendidas e ainda como recurso que facilita a produção de um procedimento reformulativo parafrástico, cuja função é explicitar ou delimitar de forma mais precisa informações contidas no enunciado de referência (proposição inicial do falante), com a intenção de torná-lo mais claro para o interlocutor.

Enfim, esperamos que esse trabalho se constitua em mais um referencial que possa a vir explicar o fenômeno do mal-entendido, levando-se em conta propriedades específicas do texto produzido e veiculado na internet, especificamente, na rede social digital *Twitter*, tendo em vista a sua inegável influência nas práticas discursivas da sociedade contemporânea.

REFERÊNCIAS

ANDRADE, Débora Cristina Longo. **Um estudo do mal-entendido na rede social digital Twitter**. 2021. Tese (Doutorado em Letras) – Universidade Presbiteriana Mackenzie, São Paulo.

BARROS, Diana Luz Pessoa de. Procedimentos de reformulação: a correção. In: PRETI, Dino (org.). **Análise de textos orais**. 5. ed. São Paulo: Humanitas FFLCH/USP, 2001, p. 129-156.

BAZZANELLA, Carla; DAMIANO, Rossana. The interactional handling of misunderstanding in everyday conversations. **Journal of Pragmatics**, 1999, n. 31, issue 6, p. 817-836.

BOUSQUET, Sylvie. Malentendus en situation d'enseignement / apprentissage. **Les Carnets du Cediscor**, 4, 1996. Disponível em: <<http://journals.openedition.org/cediscor/414>>. Acesso em: 10 mai. 2010.

CRYSTAL, David. **Language and the Internet**. Madrid: Cambridge University Press, 2004.

FÁVERO, Leonor Lopes. Correção. In: JUBRAN, Célia Spinardi (org.). **A construção do texto falado**. São Paulo: Contexto, 2015, p. 241-256.

FREITAS, Ana Luiza Pires de; MACHADO, Zenir Flores. Noções fundamentais: a organização da tomada de turnos na fala-em-interação. In: LODER, Letícia Ludwig; JUNG, Neiva Maria (orgs.). **Fala-em-Interação Social: Introdução à Análise da Conversa Etnometodológica**, 1. ed. São Paulo: Mercado de Letras, 2008, p. 59-94.

HILGERT, José Gaston. Entendendo os mal-entendidos em diálogos. In: PRETI, Dino (org.). **Diálogos na fala e na escrita**, v. 7, Projetos Paralelos – NURC/SP São Paulo: Humanitas, 2005, p.119-153.

_____. Parafrazeamento. In: JUBRAN, Célia Spinardi (org.). **A construção do texto falado**. São Paulo: Contexto, 2015, p.257-278.

_____; ANDRADE, Débora Cristina Longo. A negociação dos mal-entendidos em interações no Twitter. **Revista Desenredo**, n. 16, vol. 3, 2020, p. 659-679. Disponível em: <<http://seer.upf.br/index.php/rd/article/view/11510/114115852>>. Acesso em: 23 jul. 2021.

KINDT, Walther. Konzeptuelle Grundlagen einer Theorie der Verständigungsprobleme. FIEHLER, Reinhard. (org.). **Verständigungsprobleme und gestörte Kommunikation**. Radolfzell: Verlag für Gesprächsforschung, 2002, p. 17-43.

KOCH, Ingedore Grunfeld Villaça. **Introdução à linguística textual**: trajetória e grandes temas. 2. ed. São Paulo: Martins Fontes, 2009.

MARCUSCHI, Luiz Antônio. Repetição. In: JUBRAN, Célia Spinardi (org.). **A construção do texto falado**. São Paulo: Contexto, 2015, p. 207-240.

RECUERO, Raquel. **A conversação em rede**: comunicação mediada pelo computador e redes sociais na internet. Porto Alegre: Sulina, 2012.

SACKS, Harvey; SCHEGLOFF, Emanuel A.; JEFFERSON, Gail. Sistemática elementar para a organização da tomada de turnos para a conversa. Trad. de Adriana Maria Soares da Cunha et al. **Veredas**, v. 7, n.1-2, jan./dez. 2003 [1974], p. 9-73.

SCHEGLOFF, Emanuel A. Some sources of understanding in talk-in-interaction. **Linguistics**, 25, 1987, p. 201-218. Disponível em: <<https://www.researchgate.net/publication/239029425>>. Acesso em: 22 abr. 2020.

_____. Repair after next turn: the last structurally provided defense of intersubjectivity in conversation. **American Journal of Sociology**, v. 97, n. 5, p. 1295-1345, 1992.

WEIGAND, Edda. Misunderstanding: the standard case. **Journal of Pragmatics**, v. 31, n. 6, 1999, p. 763-785.