

O IMPACTO DO WHATSAPP NAS RELAÇÕES SOCIAIS: UMA ANÁLISE DAS MUDANÇAS NA FORMA DE INTERAÇÃO

Vladimir Stolzenberg Torres¹, Patrícia da Silva Campelo Costa Barcellos², Daniela Cristina de Toni³, Arthur Silva Araújo⁴, Arthur Marques de Oliveira⁵

¹Biólogo (LP), Dr. PGIE (UFRGS), Mestrando ProfBio - UFSC
E-mail: biologo.vladimir@gmail.com

²Bel. Letras, Orientador PGIE - UFRGS

³Bióloga, Dra. e Orientadora ProfBio - UFSC

⁴Pedagogo, Doutorando PGIE - UFRGS

⁵Analista de Sistemas, Doutorando PGIE - UFRGS

Recebido em: 15/05/2024 – Aprovado em: 15/06/2024 – Publicado em: 30/06/2024

DOI: 10.18677/EnciBio_2024B19

RESUMO

Destaca-se, inicialmente, a importância da interação social para os primatas, incluindo os seres humanos. A comunicação é fundamental para a transmissão de valores e informações, e é essencial para a sobrevivência e o bem-estar dos indivíduos. O *WhatsApp* é um aplicativo de comunicação multiplataforma que permite trocar mensagens de texto, áudio, vídeo e imagens. Discute-se o impacto do *WhatsApp* no isolamento social, com base em um estudo exploratório e descritivo com 80 indivíduos. As entrevistas indicaram que, embora a preferência pela interação pessoal ainda seja comum, o *WhatsApp* é visto como uma ferramenta útil para manter relacionamentos sociais. O estudo destaca a preferência por mensagens escritas em detrimento de áudios. Percebe-se que o aplicativo pode apresentar impactos tanto positivos quanto negativos no isolamento social. Quando usado, equilibradamente, pode melhorar a conectividade e a expressão social. No entanto, seu uso excessivo e a substituição das interações pessoais por conversas virtuais podem contribuir para o isolamento social. Em última análise, observa-se que o *WhatsApp* não é a causa principal do isolamento social, mas seu uso inadequado pode contribuir para o problema. Enfatiza-se a importância de encontrar um equilíbrio saudável entre a comunicação online e as interações pessoais para manter relacionamentos sociais saudáveis.

PALAVRAS-CHAVE: Comunicação online. Interações pessoais. Isolamento social. *WhatsApp*.

THE IMPACT OF WHATSAPP ON SOCIAL RELATIONSHIPS: AN ANALYSIS OF CHANGES IN INTERACTION

ABSTRACT

At first, the importance of social interaction for primates, including humans, is emphasized. Communication is fundamental for the transmission of values and information and is crucial for the survival and well-being of individuals. WhatsApp is a cross-platform communication application that allows the exchange of text, audio, video, and image messages. The impact of WhatsApp on social isolation is discussed, based on an exploratory and descriptive study involving 80 individuals.

Interviews indicated that, while the preference for in-person interaction is still common, WhatsApp is seen as a useful tool for maintaining social relationships. The study highlights the preference for written messages over audio. It is observed that the application can have both positive and negative impacts on social isolation. When used in a balanced manner, it can enhance connectivity and social expression. However, its excessive use and the substitution of in-person interactions with virtual conversations can contribute to social isolation. Ultimately, it is noted that WhatsApp is not the primary cause of social isolation, but its inappropriate use can contribute to the problem. The importance of finding a healthy balance between online communication and personal interactions to maintain healthy social relationships is emphasized.

KEYWORDS: Online communication. Personal interactions. Social isolation. WhatsApp.

INTRODUÇÃO

Unindo a biologia e a antropologia percebe-se que os primatas (incluindo a espécie humana) se constituem em animais sociais, formando grupos com variados graus de organização, neste caso, relacionando-se particularmente através dos níveis de estruturas cognitivas que possam apresentar (GARROS, 2023).

Conforme Sousa e Cerqueira-Santos (2011), desde os primórdios, o ser humano vem construindo a habilidade de conviver em grupos, de se socializar, por uma questão de sobrevivência. Viver em grupos permite a transmissão de conhecimento e habilidades de geração em geração, facilitando a adaptação as mudanças ambientais.

Entretanto, talvez o mais importante esteja em que os primatas são animais sociais, diferentemente de outras espécies, pelo fato de apresentarem necessidades emocionais e psicológicas que podem ser atendidas pela interação com outros membros do grupo (GARROS, 2023).

A companhia de outros primatas pode reduzir o estresse e proporcionar conforto emocional, porém, é a comunicação que desempenha um papel fundamental nas interações. Os primatas utilizam uma variedade de sinais e vocalizações para se comunicarem uns com os outros em um processo complexo, com isto expressando variadas e importantes funções de suas vidas sociais e cotidianas. No que tange, particularmente, aos humanos, tem-se, de acordo com Stoner (2006), que a comunicação se constitui em “um processo através do qual as pessoas tentam compartilhar significados através da transmissão de mensagens simbólicas”. Com isso, ocorre a possibilidade dos indivíduos promoverem a transmissão de saberes e crenças, além de outros aspectos como, valores, ideias e informações.

Desde o nascimento, de forma que se assemelha a outros primatas, os humanos expressam a necessidade de estabelecerem um relacionamento com os outros (mesmo que não humanos), mas, ainda não possuem a articulação e o domínio da fala; então, através da observação e do convívio interativo, acabam construindo uma estrutura simbólica, onde palavras e frases são usadas para representar conceitos, objetos, ações e ideias, considerado básico para a vida em sociedade e para a efetivação de práticas sociointeracionistas (TORRES, 2018).

Segundo Thompson (1999), “durante a maior parte da história humana, as interações foram face a face”. No entanto, considerando os aspectos relacionados à contemporaneidade, chega-se às redes sociais virtuais, que alteraram significativamente, as formas de comunicação e, seguindo essa ótica, Sena (2014)

já relatava que “o uso das redes sociais era uma experiência relativamente nova, que ainda gera questionamentos e exige reflexão”.

Na pesquisa de Zerger *et al.* (2017), o *WhatsApp* foi a rede social preferida por 93,33% das pessoas consultadas. Por sua vez, no estudo de Mota (2022), foi constatado que o *WhatsApp*, em escala global, constituiu-se no aplicativo de comunicação mais empregado, alcançando 95,5% de utilização durante o período pandêmico, sendo que em julho de 2021 “havia 4.48 bilhões de utilizadores de redes sociais em todo o mundo, equivalendo a quase 57% da população global total”.

Da pesquisa “Uso de Apps no Brasil”, lançada pela Panorama Mobile Time/Opinion Box (S/D) extrai-se que o *WhatsApp* está instalado em 99% dos *smartphones* brasileiros e 98% dos usuários o abrem todo dia ou quase todo dia. O *WhatsApp* se constitui em um aplicativo multiplataforma, que possibilita a troca de mensagens em diversos formatos, como texto, áudios, vídeos, imagens e *emojis*; além disso é possível criar grupos, transmitir diálogos, realizar chamadas, entre outras opções (ALENCAR *et al.*, 2015). Corroborando com estas afirmativas Albuquerque e Couto (2018) destacam: “a necessidade de estarmos a todo momento nos comunicando, enviando e recebendo mensagens via rede é um dos aspectos que caracteriza o movimento social da cultura digital”.

Percebe-se, então, que este aplicativo promoveu o surgimento de um novo paradigma cultural, através do qual tem ocorrido uma verdadeira mudança de hábitos entre as pessoas; a ligação via telefone deixou de ser o foco principal no processo de comunicação, passando a ser a mensagem via aplicativo o principal canal deste processo (MOTA, 2022).

Conforme Thompson (1999), a partir dos novos meios de comunicação há possibilidade de interação “cuja relações sociais básicas aparecem intactas”. Mediante a reorganização de padrões internacionais humanos, através do tempo e do espaço, os indivíduos podem interagir mesmo que não compartilhem do mesmo ambiente.

Para Gonçalves (1994), deve-se considerar que as pessoas participam do processo de comunicação e, neste sentido, também estão presentes suas intenções, seus sentimentos, e sua predisposição. Percebe-se, então, que “o universo virtual tem trazido benefícios no processo de comunicação devido ser instantâneo e ter um retorno praticamente imediato”.

Como regra geral, redes sociais favorecem a comunicação, possibilitando provocar efeitos drásticos no processo de socialização a longo prazo, com perceptíveis resultados emocionais e psicológicos dentre outros. Nestas, cada indivíduo possui função e identidade cultural próprios. Sua relação com outros indivíduos vai constituindo um todo coeso que representa a rede e a criação de grupos de interesse (GUIMARÃES *et al.*, S/D).

Em decorrência de sua capacidade de conectar pessoas de diferentes formas, o *WhatsApp* é considerado uma rede social de mensagens instantâneas; salientando que, enquanto suporte possibilita as mais diversas interações, sobre diferentes assuntos. Porém, e isto se expressa como importante aspecto, o uso do aplicativo está substituindo diversas formas de relacionamentos pessoais, como as atividades judiciais (MOTA, 2022).

A escolha do aplicativo *WhatsApp* para esta análise, em detrimento de outros similaresⁱ, se deu pelo fato d’este ser o mais popular aplicativo de comunicação, no Brasil, conforme pesquisa realizada pela Panorama Mobile Time/Opinion Box (S/D). Desta forma, o presente estudo objetivou verificar se a mídia social *WhatsApp* pode

reconfigurar as relações sociais, propondo uma análise nas mudanças da forma de interação fomentadas através do uso desse recurso digital.

MATERIAL E MÉTODOS

As pesquisas empregadas no contexto deste estudo foram a exploratória e a descritiva. Conforme Gil (2008), a pesquisa exploratória se faz presente na fase preliminar, expressando como finalidade a construção de um referencial sobre o assunto, proporcionando assim, uma mais eficiente delimitação do tema da pesquisa e a fixação dos objetivos. Em outro viés, tem-se a pesquisa descritiva sendo empregada como auxílio na coleta de dados, realizada através dos questionamentos realizados (GIL, 2008), possibilitando melhor compreensão das interações desenvolvidas através do emprego do aplicativo *WhatsApp*.

Para a geração de dados, foi realizada uma consulta através de questionário com 80 discentes (na faixa etária de 15 a 42 anos e, interiorizando a curva de Gauss, uma faixa etária na ordem de 18 a 28 anos), a respeito de preferências de uso de aplicativos de comunicação. A pesquisa foi levada a cabo com estudantes do Ensino Médio (noturno) de uma escola da rede pública estadual do Rio grande do Sul, no âmbito do primeiro semestre de 2023. Os questionamentos foram realizados em papel. Foram realizadas as seguintes perguntas:

1. Vocês preferem conversar pessoalmente (presencialmente) ou através de aplicativo?
2. Quando empregando aplicativo, vocês preferem conversar pelo telefone, ou por mensagens?
3. Quando empregando mensagens, preferem áudios ou mensagens escritas?

Os dados foram tabulados de forma simples, permitindo o somatório e transformação em percentagem. A tabulação de dados representa uma maneira de sistematizar as informações coletadas na pesquisa, facilitando a interpretação dos dados obtidos. Mediante essa filtragem de dados torna-se possível realizar comparações e obter *insights* mais aprofundados de tal forma que, consequentemente, sejam gerados resultados mais certos.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

ANÁLISE DAS ENTREVISTAS

No que tange a esta pesquisa, tem-se que, dos 80 estudantes, quando questionados se preferiam conversar pessoalmente (presencialmente) ou através de aplicativo, 92% (73 indivíduos) revelaram que preferem conversar de forma presencial.

No segundo questionamento (empregando aplicativo, preferiam conversar pelo telefone, ou por mensagens), dos mesmos 80 estudantes, 96% (77 indivíduos) expressaram preferir empregar utilizar mensagens em detrimento da conversação por telefone.

Finalmente, no terceiro e último questionamento (empregando mensagens, preferem áudios ou mensagens escritas), 78% (62 indivíduos) dos 80 estudantes, demonstraram preferência pelo emprego de mensagens escritas.

A crescente popularidade do *WhatsApp Messenger* deu origem ao uso integral no cotidiano. Essa mídia oferece oportunidades significativas em diversos domínios, como comunicação e disseminação de informações, educação e *marketing*, entre outros, e facilita o estabelecimento de comunidades, permitindo que

indivíduos se envolvam e estabeleçam conexões com outros, independentemente de barreiras geográficas (MOTA, 2022).

O uso eficaz do *WhatsApp* pode aprimorar as habilidades de aprendizado dos estudantes universitários, estabelecendo uma plataforma para comunicação com colegas e professores.

Pode-se, partindo desses resultados, relacioná-los com os resultados do estudo realizado por Souza *et al.* (2015), que quando questionados sobre a forma de interação entre as pessoas, 87% dos participantes expressaram acreditar que o *WhatsApp* possa de fato promover mudanças. Na mesma pesquisa extraiu-se, também, que a maior parte dos entrevistados (60%) destacaram a praticidade como um dos fatores mais positivos desse aplicativo, enquanto que, “44% [...] dos usuários acreditam que um dos pontos negativos é o fato de que a mídia social cria certo distanciamento entre as pessoas que estão próximas”.

Resgatando-se um dos resultados do presente estudo, reitera-se que 78% dos consultados expressaram preferir o emprego de mensagens escritas em detrimento de outras formas de conversação; o que, muito embora em um índice mais baixo, é ratificado pelo estudo de Souza *et al.* (2015), segundo os quais, a maioria dos entrevistados (55%), empregam mensagens de textos. De forma interessante, embora não se tratando de maioria, 49% dos usuários neste mesmo estudo relataram se sentirem incluídos socialmente por empregarem o referido aplicativo.

Tem-se que habilidades eficazes de comunicação interpessoal continuam cruciais para os estudantes envolvidos em discussões, tanto com colegas, quanto professores. Em comparação com a comunicação virtual, a comunicação interpessoal facilita a entrega e recepção clara de mensagens (SOLOMON; THEISS, 2022). A capacidade de observar o rosto, expressões e linguagem corporal durante interações face a face desempenham um papel fundamental na melhoria da clareza na comunicação e prevenção de mal-entendidos (SOLOMON; THEISS, 2022).

O *WhatsApp*, enquanto ferramenta de comunicação digital, pode ter impactos positivos e negativos no isolamento social, dependendo de como é empregado e equilibrado com interações pessoais. O aplicativo se apresenta, conforme se denota dos resultados, como uma importante rede social de conectividade, interação e expressão social.

Uma investigação abrangente deve considerar tanto os impactos positivos quanto negativos do uso do *WhatsApp* nas habilidades de comunicação interpessoal (DHIR *et al.*, 2018). Muito embora a plataforma aprimore a conectividade, desafios como a interpretação errônea de mensagens e a redução das interações face a face, demandam uma necessidade premente para uma exploração mais minuciosa desta ferramenta (MOTA, 2022).

A forma como o *WhatsApp* afeta o isolamento social pode variar dependendo de como as pessoas o utilizam. Se o *WhatsApp* for utilizado de forma excessiva e substituir o contato humano real por conversas virtuais, isso poderia contribuir para o isolamento social. É importante encontrar um equilíbrio saudável entre a comunicação on line e as interações face a face para manter relacionamentos sociais saudáveis.

O isolamento social não é causado apenas por uma única ferramenta de comunicação, mas por uma série de fatores, incluindo o estilo de vida, as escolhas pessoais e as circunstâncias individuais de cada pessoa. Portanto, o *WhatsApp*, por si só, não é a principal causa do isolamento social, mas seu uso excessivo e a falta de interações sociais no mundo real podem contribuir para esse problema.

Reconhecendo que os estudantes que utilizam o *WhatsApp* representam diversos contextos e culturas, uma análise de como fatores demográficos influenciam a relação entre o uso do *WhatsApp* e as habilidades de comunicação interpessoal garante uma compreensão detalhada (AL-RAHMI *et al.*, 2020).

As percepções obtidas ao estudar a relação entre o uso do *WhatsApp* e as habilidades de comunicação interpessoal contribuem para a compreensão de tendências mais amplas na comunicação digital, preparando os estudantes para os ambientes de comunicação futuros (JUNCO, 2015).

É perceptível que as relações sociais no ciberespaço, apesar de virtuais, expressem a tendência de repercutir e mesmo se concretizar no mundo real. Estabelecem, com isto, um “novo” tipo de sociedade na qual o indivíduo promove o rompimento com alguns dos princípios considerados como regras sociais, com isto ocasionando algumas alterações, sem que isto represente uma imposição da sociabilidade existente no mundo.

Partindo da premissa de que as novas tecnologias acarretam mudanças nos modos de vida dos indivíduos na sociedade, percebe-se que esta ferramenta possa, efetivamente, mudar a forma de interação entre as pessoas, mas, contrariando expectativas, esta não se apresenta como um agente ocasionador de isolamento social *stricto sensu*.

CONCLUSÕES

A adaptabilidade e flexibilidade oferecidas pelo *WhatsApp* foram evidentes nas diversas modalidades de comunicação adotadas pelos seus usuários. A influência da plataforma tanto no desenvolvimento quanto na aplicação das habilidades de comunicação interpessoal é evidente, com os usuários navegando facilmente entre mensagens de texto, mensagens de voz e compartilhamento de multimídia.

Os resultados deste estudo destacam o impacto significativo do uso do *WhatsApp* nas dinâmicas de comunicação interpessoal. Porém, muito embora a plataforma aprimore a conectividade, desafios como a interpretação errônea de mensagens e a redução das interações face a face, demandam uma necessidade premente para uma exploração mais minuciosa.

Ainda que os dados coletados nesta pesquisa possam ser considerados como não de todo conclusivos e pouco abrangente em função do tamanho da amostra, revelam-se extremamente importantes para impulsionar pesquisas futuras.

AGRADECIMENTOS

À CAPES - Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior pela bolsa de mestrado proporcionada.

REFERÊNCIAS

AL-RAHMI, W. M.; ALZHRANI, A. I.; YAHAYA, N.; ALALWAN, N.; KAMIN, Y. B. Digital communication: information and communication technology (ICT) usage for education sustainability. **Sustainability**, v. 12, n. 12, p. 50-52. 2020.

ALBUQUERQUE, M. R.; COUTO, E. S. O *WhatsApp* como recurso de comunicação e interação na gestão de cursos de educação a distância. In: Simpósio Internacional de Educação e Comunicação, 9º, 2018, Aracaju - ES. **Anais do...** Espírito Santo: UNIT, 2018. Disponível em: <<https://eventos.set.edu.br/simeduc/article/download/9530/4147/38718>>. Acesso em: 03 Out. 2023.

ALENCAR, G. A.; PESSOA, M. S.; SANTOS, A. K. F. S.; CARVALHO, S.; LIMA, H. A. B. *WhatsApp* como Ferramenta de Apoio ao Ensino. In: Congresso Brasileiro de Informática na Educação, 4º, 2015, Porto Alegre - RS. **Anais dos Workshops do...** Rio Grande do Sul: SBC/UFRGS, 2015. DOI: 10.5753/cbie.wcbie.2015.787. Acesso em 03 Out. 2023.

AP - Assessoria Psicossocial. **O WhatsApp ajuda ou atrapalha nossas relações sociais?** Marabá: UEPA, S/D. Disponível em <<https://paginas.uepa.br/campusmaraba/wp-content/uploads/2018/07/O-WhatsApp-ajuda-ou-atrapalha-nossas-rela%C3%A7%C3%B5es-sociais.pdf>>. Acesso em 03 Out. 2023.

DHIR, A.; YOSSATORN, Y.; KAUR, P.; CHEN, S. Online social media fatigue and psychological wellbeing - a study of compulsive use, fear of missing out, fatigue, anxiety and depression. **International Journal of Information Management**, n. 40, p. 141-152. 2018.

GARROS, Tiago V. ENSAIO - Quando e como primatas se tornaram pessoas humanas? **MunDus**, 2023. Disponível online em: <<https://unusmundus.academiaabc2.org.br/quando-e-como-primatas-se-tornaram-pessoas-humanas/>>. Acesso em 12 Jan. 2024.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 2008.
GONÇALVES, E. L. **Serviço Médico da Empresa: Desafios de sua Administração**. São Paulo: Edusp, 1994.

GUIMARÃES, Á. M.; ALEIXO, L.S.; COSTA, M.S.A. **Redes sociais: influências na construção da identidade dos adolescentes**. S/D. Disponível online em: <<https://dspace.doctum.edu.br/bitstream/123456789/3577/1/REDES%20SOCIAIS%20INFLU%C3%84NCIAS%20NA%20CONSTRU%C3%87%C3%83O%20DA%20IDENTIDADE%20DOS%20ADOLESCENTES.pdf>>. Acesso em 12 Jan. 2024.
JUNCO, R. Student class standing, Facebook use, and academic performance. **Journal of Applied Developmental Psychology**, n. 36, p. 18-29. 2015.

MOTA, I. M. P. M.; **O impacto da pandemia na utilização das Redes Sociais**. 2022. 56 f. Dissertação (Mestrado em Gestão) - Universidade Católica Portuguesa, Lisboa, 2022.

PANORAMA MOBILIE TIME - **Opinion Box**. S/D. Disponível online em: <<https://www.mobiletime.com.br/pesquisas/>>. Acesso em 03 Out. 2023.

SENA, K. E. R. O uso das novas tecnologias na Comunicação Interna - fatalismo inarredável? In: Simpósio Internacional de Ciberjornalismo, 5º, 2014, Campo Grande - MS. **Anais do...** Mato Grosso do Sul: UFMS, 2014. Disponível online em: <http://www.ciberjor.ufms.br/ciberjor5/files/2014/07/Karita-Sena_Artigo-5%C2%BA-Simp%C3%B3sio-Internacional-de-Ciberjornalismo.pdf>. Acesso em: 18 Set. 2023.

SOLOMON, D.; THEISS, J. **Interpersonal communication: Putting theory into practice**. New York: Routledge, 2022.

SOUSA, D. A.; CERQUEIRA-SANTOS, E. Redes sociais e relacionamentos de amizade ao longo do ciclo vital. **Revista de Psicopedagogia**, v. 28, n. 85, p. 53-66. 2011.

SOUZA, J. L. J.; ARAÚJO, D. C.; PAULA, D. A. Mídia social *WhatsApp*: uma análise sobre as interações sociais. **Revista ALTERJOR**, v. 11, n. 1, p. 131-165. 2015.

STONER, J. **Administração Comunicação e Negociação**. São Paulo: 2006.

THOMPSON, J. B. **O Advento da interação mediada. A Mídia e a Modernidade: Uma Teoria Social da Mídia**. Petrópolis: Vozes, 1999.

TORRES, V. S. Comportamento, motor da evolução: de Lamarck à fenocópia piagetiana. **UNISANTA Humanitas**, v. 7, n. 2, p. 89-112, 2018.

ZERGER, A. P.; SANTOS, G. G.; OLIVEIRA, L. M.; DUARTE, M. M.; DELFINO, P. T.; *et al.* Influência das redes sociais no comportamento humano. In: Congresso de Iniciação Científica das FIO - Faculdades Integradas de Ourinhos, XVI, 2017, Ourinhos - SP. **Anais do...** São Paulo: Faculdades Integradas de Ourinhos, 2017. Disponível em: <http://www.cic.fio.edu.br/anaisCIC/anais2017/pdf/12_14.pdf>. Acesso em 16 Out. 2023.