

Nos bastidores das interações: a comunicação entre leitor e jornalista¹



Claudia Irene de Quadros

*Doutora em Ciências da Comunicação pela
Universidade de La Laguna, Espanha
Docente do Programa de Pós-graduação
em Comunicação da Universidade
Federal do Paraná (UFPR)
E-mail: clauquadros@gmail.com*

Denise Figueiredo Barros do Prado

*Doutora em Comunicação Social pela
Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG)
E-mail: denisefbp@gmail.com*

José Carlos Fernandes

*Doutor em Letras pela
Universidade Federal do Paraná (UFPR)
E-mail: josecarlosfernandes@terra.com.br*

Resumo: A troca de mensagens entre um jornalista e seus leitores é observada para compreender as interações entre esses sujeitos, a partir de diferentes perspectivas: convergência, dinâmica das interações e as teorias da recepção. Os e-mails encaminhados pelos leitores da *Gazeta do Povo*, corpus deste artigo, mostram que o diálogo estabelecido com os jornalistas abre outras possibilidades de leitura do texto.

Palavras-chave: Interações, leitor, jornalista, *Gazeta do Povo*.

Detrás de las interacciones: la comunicación entre el lector y periodista

Resumen: El artículo resulta de la observación del intercambio de mensajes entre un periodista y sus lectores para hallar las interacciones entre ellos desde diferentes perspectivas: de la convergencia, de la dinámica de las interacciones y de las teorías de la recepción. Los correos electrónicos enviados por los lectores del periódico brasileño *Gazeta do Povo*, corpus del trabajo, enseñan que el diálogo establecido con los periodistas empuja otras posibilidades de lectura del texto.

Palabras clave: Interacciones, periodismo, lector, periodista, *Gazeta do Povo*.

The backstage of interactions: the communication between the reader and the journalist

Abstract: The exchange of messages between a journalist and his/her readers is observed to understand the interactions among these subjects from different perspectives such as: convergence, dynamics of interactions as well as the theories of reception. Emails sent by the readers of *Gazeta do Povo*, which is the corpus of this article, show that the established dialogue with journalist enables other forms of text reading.

Keywords: Interactions. Journalism. Reader. Journalist. *Gazeta do Povo*.

Para chegar aos bastidores

Este artigo reúne a visão de três pesquisadores que investigam as interações na comunicação a partir de diferentes perspectivas. Aqui, analisamos o diálogo estabelecido entre leitores e jornalista num espaço privado que impede a participação acalorada do público, tão comum nas redes sociais digitais. Para tanto, um dos pesquisadores, José Carlos Fernandes,² abriu a caixa de correspondência

¹ O trabalho foi apresentado no Encontro da Compós de 2015 e editado para a revista *Líbero*.

² José Carlos Fernandes, autor da crônica, trabalha no jornal de maior circulação do Paraná há 26 anos. Mestre e Doutor em Letras, desde 1998 também atua como professor do curso de Jornalismo.

para fornecer todos os e-mails recebidos após a publicação da sua crônica “As gurias do ‘Caça Marido’”;³ na *Gazeta do Povo*, no dia 13 de julho de 2012.

Para estudar a troca de e-mails entre jornalista e leitores, seguimos princípios da conversação mediada por computador⁴ apontados por Raquel Recuero (2012). A Análise da Conversação - AC tem sido adaptada para compreender as interações nas redes sociais digitais (Watson; Gastaldo, 2015). Na AC, a conversa é definida como fala-em-interação, que ocorre em circunstâncias específicas e de

*Como em muitos jornais,
o esforço para dialogar
com os leitores
se intensifica à
medida que as redes
sociais digitais são
fortalecidas*

pertencimento, demonstrando que a situação vivida e o lugar de fala dos interlocutores influenciam o andamento do diálogo.

Neste artigo, as interações também são observadas em contexto de convergência: o jornalista escreveu uma crônica para o jornal impresso e digital, que foi repercutida em blogs e redes sociais por leitores. Nosso foco não está nas repercussões, mas no diálogo estabelecido nos e-mails trocados entre jornalista e leitores. Citamos as redes sociais por entendermos que a comunicação influencia e é influenciada por outros meios. Segundo Recuero (2012), o e-mail comumente é classificado como um meio assíncrono por interagentes responderem em tempos diferentes.

³ A crônica está disponível em: <<http://goo.gl/rhx975>>. Acesso em: 21 dez. 2014.

⁴ A conversação mediada por computador ocorre no ciberespaço e por esse motivo pode ser estabelecida a partir de vários dispositivos conectados à internet.

No entanto, o e-mail pode ser considerado síncrono quando as respostas são trocadas imediatamente.

Os nomes de leitores/autores dos e-mails analisados foram substituídos por nomes de flores para preservar a identidade deles. A maioria desses e-mails é de ex-alunas do Colégio Educação Familiar do Paraná, que funcionou em Curitiba de 1953 a 1986 e citado na crônica de José Carlos Fernandes como era conhecido: o “Caça Marido”. O colégio era mantido por freiras brasileiras da Congregação Sociedade das Filhas do Coração de Maria, que “surgiu na França no século XVIII e tinha tradição na educação feminina” (Fueckner, 2001). O apelido de “Caça Marido” foi associado à matriz curricular do colégio, que era composta por disciplinas que preparavam as mulheres para o matrimônio. Entre as disciplinas, corte e costura, culinária, administração doméstica, puericultura e relações familiares.

Neste artigo, não pretendemos explorar questões de gênero, pois as interações entre leitores e jornalista são o fio condutor deste artigo. Realizamos um estudo de caso da crônica “As gurias do ‘Caça Marido’”, pois julgamos que uma análise cruzada do discurso da crônica às manifestações de leitores e jornalista pode revelar nuances da interação estabelecida entre eles. Numa análise preliminar, notamos que não é o gênero jornalístico que incita a participação do público e sim a temática e a forma como o jornalista a aborda. Dessa maneira, selecionamos apenas os e-mails enviados após a publicação da crônica em tela. O estudo só foi possível porque José Carlos Fernandes mantém um arquivo com a correspondência enviada por seus leitores.

Diversos estudos observam a participação do público a partir de comentários e/ou outras formas de manifestação (Quadros, 2005; Malini, 2008; Zago; Silva, 2013) publicados nos meios de comunicação ou em outros espaços que podem ser resgatados facilmente pelo pesquisador. Nesta pesquisa procuramos saber como se dá a interação longe das

redes sociais digitais. Compreendemos que as repercussões nas redes sociais podem incitar leitores a discutir sobre o assunto abordado, mas, como destacado anteriormente, nos interessa estudar a interação estabelecida entre leitores e jornalistas em espaço privado.

Os três pesquisadores descreveram as interações a partir de diferentes perspectivas: convergência, dinâmica das interações e teorias da recepção. É importante frisar que não pretendemos apontar semelhanças ou diferenças entre as escolhas apresentadas. De caráter didático, a proposta é demonstrar como o objeto (e-mails de leitores da *Gazeta do Povo*) pode ser compreendido a partir de diferentes perspectivas, que também são complementares. Compreendemos, tal como Arlindo Machado (2014), que nem todas as teorias podem ser aplicadas a qualquer objeto:

Em primeiro lugar, eu suspeito das teorias que têm fácil aplicabilidade em qualquer objeto. Em segundo lugar, eu suspeito também de objetos que podem ser facilmente reduzidos a comprovação de uma teoria. A teoria pertence ao domínio do conhecimento e o objeto do fenômeno. Estes não são da mesma natureza e por tanto não podem ser facilmente submetidos um ao outro (Machado, 2014, p. 41. Tradução nossa).

As teorias da recepção e o estudo da dinâmica das interações têm tradição na análise da comunicação com o público leitor. Cada uma delas explora diferentes características dessa aproximação, que possibilitam observar distintos ângulos das interações. Na última década, os estudos sobre convergência também têm dado atenção à participação do público nos meios de comunicação. A convergência de meios tem modificado processos produtivos, gerado novos fluxos de informação e de interação a ponto de autores, como Rose de Melo Rocha (2011), defenderem a necessidade de relacionar a convergência com as vinculações estabelecidas no ecossistema midiático. A *Gazeta do*

Povo há mais de uma década tem planejado mudanças para interagir com o público. Na fase inicial, em meados da década de 1990, professores da Universidade de Navarra (Espanha) foram contratados para ajudar neste planejamento e treinar jornalistas, ante a convergência de meios. Como em muitos jornais em todo o mundo, o esforço para dialogar com os leitores se intensifica à medida que as redes sociais digitais são fortalecidas com a comunicação democrática. Nesse contexto, o e-mail é um suporte intercalar entre a carta manuscrita ou datilografada – postada ou deixada nas portarias dos jornais, e a instantaneidade das mensagens no Facebook.

Perspectivas teóricas: convergência

A convergência pode ser observada por diversos aspectos, como o profissional, o organizacional, o tecnológico, o conteúdo e o cultural (Quadros; Quadros, 2011). Neste artigo, destacamos a convergência cultural. Para Henry Jenkins (2008), a convergência é representada pelas transformações culturais realizadas por meio da interação e das conexões que as pessoas fazem dos conteúdos midiáticos dispersos. Nesse processo comunicacional, a participação do público gera interpretações e representações diversas sobre um determinado conteúdo. Dito de outro modo, o leitor/produtor interage a partir de seu repertório, valores e identidades. Jenkins (2008, p. 27) ainda argumenta que o produtor de mídia e o consumidor “interagem de maneiras imprevisíveis” neste contexto.

Compreendemos que as interações estabelecidas entre jornalista e leitores podem ser observadas como uma conversa, um fato social, e o ordenamento das falas (Watson; Gastaldo, 2015, p. 101) deve ser considerado para “saber quem fala antes? Quem faz as perguntas? Quem dá as ordens”. Os autores observam que a conversa deve ser analisada considerando o sistema de troca de turnos e ressaltam que ouvir também é

uma atividade que faz “parte da produção da sequência de enunciados organizados por turnos” (Watson; Gastaldo, 2015, p. 103). Em contexto de convergência cultural, as interações se transformaram e, por esse motivo, devem ser estudadas. Nesse contexto, o ato de ouvir os leitores passa a ser uma das exigências profissionais dos jornalistas. As tentativas de interações podem ser percebidas como estratégias de comunicação para conquistar a fidelidade do leitor, como registramos em estudos anteriores (Quadros; Quadros, 2011). As transformações interacionais ante a convergência cultural revelam mais mudanças que têm impactado no processo produtivo das redações e, conseqüentemente, no conteúdo ofertado.

Neste artigo, nos interessa compreender as interações entre leitores e jornalista por meio de e-mails enviados para a *Gazeta do Povo*. Estratégias de comunicação recomendam o *feedback* aos leitores, mas nos espaços reservados aos seus comentários há, normalmente, discussão entre os próprios seguidores e pouco diálogo com os jornalistas. No caso dos leitores da crônica “Gurias do ‘Caça Marido’” não há comentário algum no espaço reservado pelo jornal.

Na ocasião, havia um mediador dos comentários feitos no site. As mensagens mais agressivas não costumavam ser liberadas, conforme orientação da empresa naquele momento. Mas, no caso das crônicas, em específico, a maioria dos comentários vinha por e-mail, até porque havia estímulo para isso. Dizia-se que era o único dado positivo do jornal em tempo de crise dos impressos, com pico de 630 e-mails numa semana. No caso das crônicas “As gurias do Caça Marido” não há registro sobre mensagens “barradas”, pois a seleção fazia parte da rotina do editor, sem obrigação de registrar as recusas.

Embora anacrônico num momento em que a maioria busca a visibilidade das redes sociais digitais, nos parece que o leitor encontra no e-mail uma maneira para manifestar a sua opinião, preservar a identidade e/ou

evitar discussões acaloradas com o restante do público. O diálogo de bastidores, como a troca de mensagens desses e-mails, possibilita maior aproximação com o leitor. Afinal, por meio do e-mail a participação do leitor não está sob o juízo do público como acontece nas redes sociais digitais. Ainda que muitos jornalistas considerem uma obrigação imposta pelas empresas de comunicação, o diálogo permite conhecer cada vez mais o seu leitor. Em outras palavras, a troca em contexto de convergência cultural tem transformado percepções de jornalistas e de leitores.

Incentivar a participação do público em diferentes plataformas é uma das estratégias da era da convergência, o que obriga os meios de comunicação a criar mais canais para o público contribuir. Muitas vezes, no entanto, essas contribuições geram discussões entre os leitores. Poucas vezes há intervenção do jornalista. No caso do jornal investigado, que segue uma tendência dos meios de comunicação, o profissional é orientado a responder as questões enviadas à redação. Os e-mails recebidos da crônica “As gurias do ‘Caça Marido’” foram encaminhados por uma secretária de redação ao jornalista responsável e respondidos ao público com a seguinte mensagem: “Sua mensagem foi encaminhada ao colunista José Carlos Fernandes. A *Gazeta do Povo* quer estar o tempo todo ao seu lado, mas para isso precisamos conhecer melhor o perfil de nossos leitores” (Gazeta do Povo, 16/07/2012). Após solicitar nome completo, data de nascimento, CPF, endereço, telefone e caderno do jornal da preferência do leitor, o texto é finalizado com o número do registro do contato e agradece a mensagem. “Agradecemos a sua disposição em nos ajudar a continuar fazendo um jornal do Povo.”

As transformações do fazer jornalístico implicam em rotinas diferentes para o jornalista e permitem participações menos limitadas aos leitores, como apenas escrever uma carta. Eles também podem dialogar com jornalistas. Neste artigo, exploramos apenas as suas interações com o leitor. O jornalista José

Carlos Fernandes, por exemplo, responde a inúmeras mensagens. No caso da crônica, ele elaborou um texto padrão para explicar o que quis dizer em cada frase que gerou polêmica entre os leitores. No entanto, nesta troca de e-mails estão textos personalizados, que foram explorados no item da análise das interações.

Dinâmica das interações

As interações comunicativas se organizam pelo posicionamento dos interlocutores, um em face do outro, num ambiente e contexto específicos, a partir dos quais se constitui uma situação comunicativa singular. Esta perspectiva, mais do que procurar identificar dizeres e o ponto de partida da interação, numa lógica emissão-mensagem-recepção, busca apreender a ação organizante dos interlocutores sobre o mundo, visando entender como um mundo de sentidos partilhado é constituído no seio das relações interativas (Quéré, 1991; França, 2003, 2007). A situação comunicativa é então marcada pelo atravessamento do contexto e se constrói ao sabor dos ajustamentos e das afetações trazidas e mobilizadas pelos interlocutores (Quéré, 1991, 1997; Goffman, 1999).

Conhecida como comunicacional ou praxiológica, esta abordagem atribui centralidade às ações dos interlocutores, considerando que é por meio delas e do ajustamento de posições entre eles que se produzem os sentidos sobre o mundo. Assim, o sentido nunca é fixo nem controlado por um dos interlocutores; ele é resultado de uma produção e uma recepção conjugada no espaço público. Isso não significa que as ações discursivas sejam pacíficas, simétricas nem resultado do consenso entre os sujeitos. As interações se constituem como momento de negociação e embate sobre as percepções e referências construídas sobre o mundo e a realidade social, de modo que os sentidos são sempre emergentes e derivados das interações e não anteriores ou pré-definidos. Assim, conforme explica Quéré (1991):

Em particular, esta perspectiva comum permite aos parceiros especificar o modo pelo qual eles se relacionam temporariamente uns com os outros e com o mundo e então, construir, de maneira coordenada e em acordo com o mundo do ‘sentido encarnado’, aquilo que eles tornam a si mesmos manifesto ou sensível na interação: a saber, uma maneira de se ligar, uma estrutura de expectativas recíprocas, um mundo e um horizonte comuns, e seguramente um conteúdo da comunicação (...) (Quéré, 1991, p. 6).

Nesta perspectiva, a linguagem não tem uma função designativa do mundo, mas sim expressiva das relações tecidas com a realidade e com o outro. Com isso, as representações acionadas nas construções discursivas não são mais ou menos corretas e as percepções dos interlocutores não seriam

Sob a ótica das teorias da recepção, os argumentos dos leitores nos e-mails podem ser associados ao imaginário, o que é uma chave de leitura importante

“equivocadas” ou destoantes. Ao contrário disso, é com base no repertório cultural que se constituem modos de ver o mundo e tais percepções são construídas e remodeladas pelo contato com o outro.

Assim, na abordagem comunicacional, as interações comunicativas não seriam espaço de transmissão e recebimento de informações, mas momento de partilha e remodelagem dos modos de ver e se relacionar com a realidade social. No caso específico do nosso artigo, podemos dizer que é no contato entre os leitores e o cronista que são revelados seus mundos e suas inquietações. Os interlocutores dão destaque a determinados elementos mediados por suas experiências e, a partir delas, trazem modos

de ver que, conjugados, inauguram sentidos por meio dessa troca, desse movimento de intercompreensão.

Assim destacado na convergência de meios, as interações que tomamos para análise possuem algumas singularidades quanto à ambiência e aos dispositivos por meio dos quais elas se dão. Embora uma abordagem

Nas interações cotidianas, o autor pode até ignorar que outras redes de sentido possam se formar, mas é difícil ficar impune a elas



comunicacional já venha, com relativa frequência, trabalhando com análise de interações não presenciais nem simultâneas, é de se destacar a singularidade dessa troca de e-mails entre cronista e leitores, pois ela difere tanto das conversações face a face, como também das conversações on-line tecidas na seção de comentários do leitor, nas quais todos têm acesso ao comentário dos demais. Aqui, trava-se uma conversa mais aproximada com o próprio cronista, possibilitando negociações e remodelações na forma de leitura, ao mesmo tempo em que não se tem as marcas das interações entre leitores, posto que um não tem contato com os comentários dos demais.

Teorias da recepção

Sob a ótica das teorias da recepção, os argumentos dos leitores nos e-mails podem ser associados ao imaginário, o que é uma chave de leitura importante. A reação agressiva seria uma casca, que esconde, na verdade, uma recusa de ver algo sagrado visto pelo lado engraçado. A iconoclastia, a propósito, nunca é

recebida com afagos. Difícil mensurar essas reações sobre a égide conservadorismo, por exemplo, por não ter a ver apenas com o passado, mas com identidade (Rossi, 2010). Como exprimem os teóricos do imaginário, o sujeito imaginante se serve do tempo e do espaço para exprimir afetos e valores. É uma prática de risco (Wunenburger, 2007), daí, talvez, a reação desfavorável da maioria dos leitores, ao se deparar com uma narrativa não-autorizada sobre um fato de suas vidas (Petit, 2009).

Com certeza, não há imagem sem contexto, mas também não há imagem sem receptor, isto é, sem um sujeito individual ou coletivo que dispõe, por seus valores, opiniões, lembranças, experiências, de filtros entre ele e a imagem para interpretá-la e colocá-la a distância. O receptor é frequentemente crítico e, aliás, é essa capacidade crítica que explica por que, desde sempre, os indivíduos, mesmo consumindo imagens, sempre se aproximam delas com desconfiança [...] (Wolton, 2012, p. 41).

O colégio “Educação Familiar” era frequentado por 300 alunas de alto poder aquisitivo, que aprendiam a arrumar uma mesa de jantar, mas ao mesmo tempo tinham acesso a temas pouco habituais nos colégios religiosos, como a sexualidade e a pobreza. Em 1976, talvez, as meninas não precisassem esboçar defesa ao serem apontadas como as “meninas do Caça”. Mas e em 2012? Confere com o que prega Michèle Petit (2009) – a experiência das alunas, revisitada numa crônica, virou uma metáfora, inibindo a narrativa que costumavam fazer do colégio.

A crônica “As gurias do Caça Marido”, ao mesmo tempo em que constrói uma leitura do passado, precisa dialogar com a experiência dessa época vivida pelos seus leitores e, tudo isso, sem perder o que é próprio da crônica (Sá, 1999). Esse é o pacto com o leitor, expressão corrente no campo da recepção – o horizonte de expectativa do leitor em relação a uma crônica de jornal pode ter sido usurpado, pelo menos no olhar das leitoras interessadas (Jouve,

2002). Do seu ponto de vista, a crônica “As gurias do ‘Caça Marido’”, possui um percurso narrativo “claro” a ser seguido pelos seus leitores: ele teria trazido o estigma do colégio; o seu caráter folclórico e oferecido alguma surpresa. Contrariamente às suas expectativas, os leitores inscrevem outras referências ao percorrermos a crônica. A maioria das leitoras se diz ofendida com o tom do cronista. Nas interações cotidianas, o autor pode até ignorar que outras redes de sentido possam se formar, mas é difícil ficar impune a elas (Jouve, 2002).

As “embregens textuais” propostas por Jouve (2002, p. 70) que destacam as manifestações do narrador, tal como “falar mal da escola era puro despeito”, tiveram para o cronista menos força que o esperado. Na carta padrão enviada às leitoras pelo colunista – no esforço de fazê-las perceber que se tratava de uma exaltação e não de uma pilhéria –, os elogios iam grifados em amarelo, para contra argumentar qual era a intenção do texto. Mas as réplicas reafirmavam o repúdio. Deve-se perguntar se é justo dizer que as leitoras não leram o que leram, afinal é o leitor quem dá sentido ao texto. Sou agressivo, agressivo devia estar, no sentido dado por Merleau-Ponty, de que o corpo é um ponto de vista sobre o mundo (Merleau-Ponty apud Canclini, 2008).

O que se discute aqui é que se está diante de um desafio na compreensão do leitor – sua dimensão crítica, mesmo que essa crítica soe ingênua (Wolton, 2012). Jauss e Iser trabalharam o leitor literário; Umberto Eco (2002) e Roger Chartier (2009) o leitor em relação, num prisma mais sociológico; Macedônio Fernández (apud Piglia, 2006), o leitor labiríntico. O internauta é esse leitor que ainda se tenta entender – multimídia, que lê, ouve, ao mesmo tempo, combinando materiais diversos. O que ele faz foge ao esquematismo de que somente o leitor é ativo e que o espectador é passivo. O internauta não se adequa a essa lógica (Canclini, 2008). O conflito entre o leitor ideal e o leitor real aqui é flagrante.

A reação negativa das ex-alunas do “Caça Marido” também pode estar

associada às redes sociais digitais, como destacado no item Convergência. Um primeiro leitor fez a interpretação negativa, colocou-a em comum, como um grito de linchamento, condicionando a leitura de todos os outros (Keen, 2012). Outra blogueira criticou o texto e publicou uma carta de uma ex-aluna que classificava a crônica, entre outras palavras, de “deselegante” e “debochada”. Como a leitura de crônicas é extensiva e intensiva (Briggs; Burke, 2004), o blog pode ter direcionado as interpretações. No Facebook, igualmente, uma conhecida produtora teatral compartilhou o texto com comentários de indignação, abrindo a grita coletiva.⁵

Nas redes sociais é comum o leitor reagir a um comentário e não propriamente ao texto em discussão. Uma leitora chamou o texto de “abusivo” e as demais o leram desse prisma. A situação confirma a máxima de que espectadores, ouvintes e internautas, por tabela, podem ser tão criativos e surpreendentes quanto os leitores clássicos (Canclini, 2008). A premissa vale mesmo no caso de afirmação de que essas leitoras se comportaram como leitoras consumidoras, à espera de afirmação de seu próprio pensar. Ainda assim, elaboraram um discurso (Petit, 2009).

A reação sugere caminhos para análises da reação dos leitores de meios de comunicação – em vez de vista como pobre, pode ser entendida como uma virtude (Canclini, 2008). Ora, a comunicação é fenômeno sociológico e antropológico, pluridimensional, e assim deve ser tratada (Wolton, 2012). Está-se diante de uma leitura coletiva, da construção social da obra, processo que inclui atitudes surdas e emocionais (Coelho, 2000). Dito de outro modo, o outro lado não é ouvido. A leitura, seja ela qual for, envolve conhecimento (Wolton, 2012, p. 14), eis o ponto.

⁵ Embora não tenhamos nos debruçado sobre o blog (<http://www.claudiawas.com.br/?p=784>) nem sobre a página do Facebook citada (<https://goo.gl/xmxFjt>), elas foram consultadas como material de apoio para nossa pesquisa. Ressaltamos, no entanto, que o foco deste artigo são as interações estabelecidas no e-mail.

O senso comum é de que as alunas de antes eram mais estudiosas, seguindo a cartilha da idealização do passado (Rossi, 2010). A crônica, em desalinho com essa expectativa, fala de alunas rebeldes, saídas de outros colégios para o liberal “Educação Familiar”. O cronista destaca que a outra “embreagem” – “bem a gosto daqueles tempos solares que viram surgir a pílula e o amor livre, mais ou menos nesta ordem” – não foi o bastante para lembrar em que momento histórico a “era ‘Caça Marido’” funcionava, e sua excelência. É um jogo textual, um jogo intranquilo.

Em tempos no qual a regra é medir a audiência dos sites, os “estudos de caso” sobre o comportamento dos leitores permitem se debruçar sobre o cultural e o social (Wolton, 2012). Sugere uma afirmação do “modelo de influência”, e não da quantidade de cliques (Meyer, 2007). Nesse sentido, importa menos afirmar que as leitoras foram conservadoras e mais as dinâmicas da memória e do imaginário que oferecem, como labirintos a cruzar.

No mesmo sentido, a leitura e interpretação das cartas dos leitores pode levar a outra prática – a de construir estudos que permitam enxergar as redes sociais (Wolton, 2012). Há uma clara evidência de que os leitores reagem a assuntos sobre os quais se sentem potentes e se caem diante de questões que os façam se sentir impotentes. Nesse sentido, não há maior impotência do que remexer o passado – ele não pode ser modificado, a não ser que a memória o permita. Neste debate leitor-jornalista, experiências e formas de ver o mundo vão se tornando discursos e se constroem as interações.

● Análise das interações

Ao organizarmos as conversas estabelecidas nos e-mails por interlocutores, tentamos refazer o tracejado das interações entre jornalista e leitor. A Análise da Conversação contribuiu para verificar as interações desde a perspectiva da convergência, das dinâmicas das interações e das teorias da recepção. Procuramos observar também os

ajustamentos das ações de um em relação ao outro, visando apreender como dialogavam e iam construindo, reconstruindo e revisando suas próprias leituras e interpretações. Nesta elaboração discursiva, o acirramento de posições revela também uma disputa por poder, na qual cada um tenta assegurar a força da própria versão sobre o passado. Quando olhamos para as manifestações dos leitores vemos que grande parte delas aparece no afã de defender a escola e o perfil das alunas que ali estudaram. Somente dois leitores fazem manifestações positivas, do total de quinze.

As empresas de comunicação que passam por treinamento para a convergência de meios orientam seus profissionais a interagir com seus leitores por diferentes canais. As redes sociais digitais, como *Facebook*, *Twitter* e *Instagram*, são os canais de comunicação mais usados para supostamente interagir com o público. Em estudo anterior (Lara, 2010), foi possível verificar a interação dos leitores e dos jornalistas nas redes sociais digitais. Neste estudo de caso de um dos cadernos da *Gazeta do Povo*, os jornalistas, na maioria das vezes, interagem com os leitores na tentativa de esclarecer algo sobre uma matéria. Nas redes sociais digitais, no entanto, o protagonismo parece ser do leitor. Ele faz críticas, aponta outros pontos de vista de uma reportagem, sugere outras pautas e repercute um fato com a recirculação da notícia publicada originalmente em um meio de comunicação com comentários sobre o assunto. São raros os casos de diálogo entre leitores e jornalistas.

No estudo de caso em tela, “As gurias do ‘caça marido’”, é possível observar como se dá a interação do jornalista e de seus leitores por meio do e-mail. O jornalista responde cada leitor com uma mensagem personalizada, mas inclui um texto comum apontando justificativas para suas escolhas textuais e ressalta o que ele julga ser problemas de interpretação. A proximidade com o leitor, mais do que uma estratégia de convergência dos meios de comunicação, surge como uma possibilidade de conhecer mais o público.

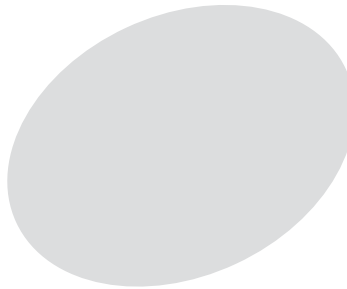
No texto padrão, anexado às mensagens dirigidas aos leitores, o jornalista cita fragmentos textuais, solicita a algumas leitoras que retornem ao texto e percebam que ele relata um contexto e seu conservadorismo ao mesmo tempo em que elogia a qualidade da escola e destaca o orgulho que as alunas tinham de fazer parte dele. Isso se evidencia neste trecho da crônica publicada: “apesar do aparente conservadorismo do currículo, havia aulas sobre sexualidade e se podia falar sobre qualquer parangolé, sem censura (...)” e ainda “No ‘Caça’ elas tinham debutado para a vida. Era escola excelente. Eis a questão.” (Fernandes, “As gurias do ‘Caça-Marido’”, 13/07/2012).

Após as diversas réplicas do cronista, emerge uma dinâmica interacional interessante: algumas leitoras, como Acácia, mesmo após as justificativas, continuam descontentes com a crônica: “li e reli por algumas vezes sua crônica e até agora, mesmo diante de sua amável resposta ou explicação, não posso esconder minha indignação com o fato de nosso curso ter sido reduzido a um centro de formação para a Culinária, Etiqueta e Corte e Costura, embora tenha sido elogiado o fato de que nossas mestras eram avançadas para a época” (Acácia, 20/07/2012).

Com esta fala, a leitora revê um dos pontos indicado pelo cronista (reconhece que escola é apresentada com qualidades, como o caráter progressista das freiras que a coordenavam), mas não abre mão de ressaltar sua insatisfação com a crônica. Nesse momento, ao apontar críticas ao relato e a forma de apuração – ainda que reconheça a boa vontade do jornalista em dialogar e remodelar sentidos – a leitora reforça sua posição e passa a tecer novos argumentos. Dentre eles, a leitora pondera que o cronista é jovem demais para conhecer a escola e atribui a isso a impossibilidade de compreender sua experiência no “Caça”. A disputa instala-se aqui sob novos argumentos: o jornalista se desculpa pelas possíveis más impressões, mas não considera que isso tenha sido estimulado pela sua posição manifesta

no texto. Atribui a isso, certa divergência de leitura. Já a leitora inscreve a discordância sob outros termos: trata-se da juventude do jornalista – lida como inexperiência, dado que não conheceu a escola por si mesmo.

Independente da concordância ou não com o autor, a atuação de ambos os interlocutores se altera: ao passo que a leitora desenvolve outros argumentos para refor-



Nesta oferta de possibilidades, os meios de comunicação devem encontrar formas para buscar a fidelização do leitor: a interação é uma delas

çar sua postura em face das ponderações do cronista, ele, diante das sucessivas manifestações do conjunto de leitores, elabora outra estratégia discursiva, criando uma resposta padrão, com um texto anexo, no qual são destacados os pontos de maior conflito com a leitura de seu público, a todos os leitores que entraram em contato com a redação.

Essa atitude do cronista passa a ser elogiada por alguns leitores, como Rosa e Cravo, que veem positivamente sua iniciativa de diálogo e encontram aí a oportunidade para retornar ao texto a luz das ponderações do cronista. A Rosa revela ainda que conversou com outro leitor, seu marido, e reajustou sua leitura da crônica. Ela atribui sua primeira interpretação a seu orgulho de ex-aluna. Ela, tal como outras leitoras, traz uma perspectiva biográfica para compreender o lugar da escola e aponta que seu viés está associado à relevância que a vivência escolar teve em sua formação social.

Essa disposição do jornalista de engajar na interação é bem vista pelo leitorado: muitos deles escreveram à redação sem expectativa de obter resposta e, quando recebem o contato

do cronista, demonstram afeto e apreço, re-verbando, inclusive, na valorização de seu lugar na interação. O leitor Cravo faz questão de agradecer o contato e manifesta seu interesse em continuar lendo as colunas apesar de não ter apreciado, à primeira vista, a crônica em questão: “obrigado pela tua atenção e vou continuar lendo tua coluna”. Em mundo

O cronista nutre certas expectativas sobre quem são seus leitores, como se vale delas para assegurar seu lugar na interação



constituído de diferentes meios de comunicação, muitos leitores têm consciência do seu poder. Na era da convergência de meios, é o leitor quem decide como, quando e de que forma vai consumir o conteúdo. Nesta oferta de possibilidades, como destaca Jenkins (2008), os meios de comunicação devem encontrar formas para buscar a fidelização do leitor. A interação é uma delas.

Observamos que a maioria das críticas tecidas ao cronista está relacionada às possibilidades de sentido que podem ser acionadas ao indicar que as estudantes do “Caça-Marido” eram consideradas “cabeças de vento” e “mimadas” e eram preparadas para a vida doméstica na sua formação escolar. Muito embora ele destaque a qualidade da escola e classifique as desqualificações das alunas e da escola como “puro despeito”, muitas das leitoras sentiram-se ofendidas e acusam-no de “denegrir nosso passado, nossa conduta e proveniência” (Violeta, 18/07/2012). Se considerarmos que por meio da análise da ação conjunta podemos compreender os sentidos partilhados, torna-se relevante entendermos

o tipo de aproximação estabelecida entre os interlocutores, pois isso revelaria o laço que os une. No caso das interações entre cronista e leitor, percebemos que aqueles interlocutores que adotam uma crítica mais ácida com relação à crônica tendem a se mostrar mais distanciados do cronista: dirigem-se à “Coluna do leitor” e referem-se a ele por meio de seu nome e/ou sobrenome, escrevem-lhe cartas formais com abaixo assinado e fazem questão de assinalá-lo como jornalista.

Essa inserção do cronista numa categoria profissional contribui também, por vezes, para posicioná-lo dentro de um esquema de regras e critérios de apuração, seleção de fontes e construção da narrativa jornalística, com o objetivo de criar-lhe embaraço ao desqualificar sua fonte de informação devido a lapsos de apuração. Isso acontece no e-mail de Margarida (13/07/2012), quando ela lhe adverte, “acredito que suas informações não vieram de fonte correta, embora pareça que tenha feito mestrado”, para, logo em seguida, corrigir-lhe sobre a tonalidade e padronagem das saias das alunas. Com esta forma de posicionamento, os leitores desqualificam o lugar profissional do jornalista e suas fontes como forma de invalidar sua perspectiva sobre a escola, negando uma nova leitura de sentido à já sedimentada.

No conjunto das manifestações, percebemos que os leitores e leitoras pontuaram a origem da relação com o cronista em momentos diversos. Alguns deles fazem questão de reportar que são leitores de publicações anteriores, de modo que elas servem, inclusive, de referência para ancorar e orientar a leitura da crônica em questão; outros pontuam somente a crônica “As gurias do ‘Caça-Marido’” como referência de leitura e contato com o cronista.

Pensar a pontuação da interação torna-se revelador da modulação da interação estabelecida. Aqueles que pontuam o início da interação como a crônica do “Caça” tendem a ser mais rigorosos com o cronista, acusando-o de não ter conhecimento suficiente para escrevê-la e não primar pelo bom exercício da apuração

jornalística. Em contrapartida, aqueles que veem tal coluna como uma sequência de narrativas sobre o cotidiano curitibano, encontram na crônica um texto nostálgico e saudosista com o mundo. Este é o caso de Cerejeira, um dos poucos leitores que manifestou apreço pela crônica, ao relatar que viu nela a possibilidade de recordar de um passado, em alguma medida, compartilhado com o cronista.

Noutros casos, quando os leitores também ponderam a atuação do cronista a partir de outras experiências de leitura, ainda que críticos à crônica em questão, adotam uma postura mais amena e procuram contribuir oferecendo informações suplementares e corrigindo falas do texto do cronista. Adotam uma atitude mais colaborativa que combativa e, por vezes, encerram suas trocas de e-mail afirmando que continuam sendo seus leitores e apreciando a oportunidade de contato.

Nos casos em que a crítica e o tom do leitor são mais duros, a postura do cronista se acirra. Isso acontece, especialmente, quando o acusam de desvalorizar a escola e suas alunas. Muitas das leitoras procuram afirmar a qualidade da escola por meio da comprovação de seu sucesso profissional: nestes casos, ter alcançado uma boa carreira vem reforçar que a escola não se prestava somente à formação para a vida doméstica. O cronista, em resposta a esse argumento, reafirma que seu interesse era resgatar a memória da escola e faz questão de ressaltar que em momento algum foi desrespeitoso para com suas alunas.

Em tais momentos, além de afirmar ciência do sucesso profissional delas, dadas as condições sociais nas quais se formaram (afirmando que “notícia seria o contrário, não havia porque reforçar”), o cronista destaca que não via necessidade de escrever um texto cheio de explicações detalhadas demais, pois isso seria subestimar seu leitor. Segundo ele, “o texto foi publicado num espaço de crônica, lido por leitores que apreciam o gênero. Posso garantir de que são capazes de fazer esse salto e entender de que época e de que contexto se está falando. Explicar nos tintins

seria subestimá-los”. Essa fala traz à tona não somente que o cronista nutre certas expectativas sobre quem são seus leitores, como se vale delas para assegurar seu lugar na interação.

Notamos que as interações, além de revelarem as posturas e compreensões de mundo elaboradas na troca interativa, permitem depreender as posições que os interlocutores constroem para si mesmos e para seus pares da interação e, mais do que isso, que tais lugares são móveis, sendo reajustados no decorrer da interação e se configuram como espaços de poder. Assim, ajusta-se o discurso, o modo de ver o mundo. Ajusta-se também o lugar de si e a percepção de quem é o outro na interação.

Considerações

As manifestações do público podem incomodar o jornalista, pois ele assume novas tarefas na sua rotina de trabalho. E, mais do que isso, passam a configurar disputas sobre o lugar profissional do jornalista na relação com o leitor. No entanto, acaba descobrindo um pouco mais sobre o seu público. Na metade da primeira década dos anos 2000 (Quadros, 2005), observamos os diversos tipos de participação do público nos mais variados meios de comunicação. Há pouco mais de uma década, percebemos um maior envolvimento entre leitores e jornalistas. Nesse ínterim várias tentativas foram planejadas pelas empresas de comunicação para conseguir conquistar o leitor (Quadros; Quadros, 2011), mas as interações, que permitem a maior aproximação do público, têm contribuído para que jornalistas conheçam os seus anseios.

Estudos sobre o contrato de comunicação (Charaudeau, 2006) nos alertam que ele sempre é renovado. Neste artigo, procuramos enfatizar a troca de e-mails entre um jornalista e vários leitores de uma crônica sobre uma escola que funcionou de 1953 a 1986, em Curitiba. As manifestações que chegaram ao jornalista eram, em sua maioria, de leitores que se sentiram ofendidos.

A troca de mensagens mostra que o jornalista e seus leitores imprimem suas marcas na tessitura do texto. O ato de ler, afinal, se move sobretudo pela emoção que a leitura pode provocar. A afetividade é um motor da leitura (Jouve, 2001, p. 19) e pode levar o leitor para caminhos não-imaginados pelo autor. O leitor real percebe perspectivas que não estavam no projeto do autor. O engano, logo, faz parte do jogo. As interações se encarregam de tornar essas leituras visíveis. Tais leituras são orientadas por um sem número de variantes – psicanalíticas, ideológicas, culturais. Levam em conta o modo de ler o texto, mas também o que nele se lê – ou ainda o que se consegue ler e o impacto dessa leitura sobre as normas sociais (Jouve, 2001, p. 13).

Além disso, ao responder aos leitores com cartas grifadas, chamando a uma segunda

leitura, o jornalista pode ter conseguido incitar as leitoras a um retorno ao texto, revisando seu ponto de vista, criando assim outro cenário de leitura.

Neste quadro, as representações mobilizadas para ler a crônica “As gurias do ‘Caça Marido’” ganham vida no ato mesmo da leitura e da troca comunicativa sobre ela. Não é o caso de olhar o texto como capaz de suscitar representações no outro. Ao contrário disso, o texto se abre como uma possibilidade de diálogo com o outro, como um esforço de partilha e comunicação. À medida que este diálogo ganha força pelas manifestações dos sujeitos, um diante do outro, vemos mover formas de se olhar para o mundo, revelar nuances do processo de negociação de sentidos e instaurar-se um terreno de partilha sobre o mundo em que vivemos.

(artigo recebido out.2015/aprovado nov.2015)

Referências

- BRIGGS, Asa; BURKE, Peter. **Uma história social da mídia:** de Gutenberg à internet. Trad. Maria Carmelita Pádua. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2004.
- CANCLINI, Néstor García. **Leitores, espectadores e internautas.** Trad. Ana Goldberger. São Paulo: Iluminuras/Itaú Cultural, 2008.
- CHARAUDEAU, Patrick. **O discurso das mídias.** Trad. A. Corrêa. São Paulo: Contexto, 2006.
- CHARTIER, Roger (Org.). **Práticas da leitura.** Trad. Cristiane Nascimento. 4. Ed. São Paulo: Estação Liberdade, 2009.
- COELHO, Marcelo. Jornalismo e crítica. In: MARTINS, Maria Helena (Org.). **Rumos da Crítica.** São Paulo: Senac/Itaú Cultural, 2000.
- ECO, Umberto. **Seis passeios pelos bosques da ficção.** Trad. Hildegard Feist. São Paulo: Companhia das Letras, 2002.
- FUCKNER, Cleusa Maria. Magistério e casamento: memória e formação no colégio de educação familiar de Curitiba (1953 – 1986). In: IV Seminário Perspectivas do ensino de história, 2001, Ouro Preto, Minas Gerais. Anais do IV Seminário Perspectivas do ensino de história. Ouro Preto: UFOP, 2001. Disponível em: <<http://www.ichs.ufop.br/perspectivas/anais/GT1401.htm>>. Acesso em: 21 dez. 2014.
- FRANÇA, V. R. V. Quêré: dos modelos da comunicação. **Revista Fronteira**, São Leopoldo, v. 5, n. 2, 2003, p. 37-51.
- FRANÇA, V. R. V. Contribuições de G.H. Mead para pensar a comunicação. In: 16 Encontro Anual da Compós, 2007, Curitiba. **Anais do 16º Encontro da COMPOS - GT Epistemologia da Comunicação.** Curitiba: Compós - UTP (Universidade Tuiuti do Paraná), 2007, v. 1, p. 1-16.
- GOFFMAN, Erving. **Os momentos e seus homens.** Lisboa: Relógio D'água, 1999.
- JENKINS, Henry. **Cultura da convergência.** São Paulo: Aleph, 2008.
- JOUBE, Vincent. **A leitura.** Trad.: Brigitte Hervot. São Paulo: Ed. Unesp, 2002.
- KEEN, Andrew. **Vertigem digital.** Por que as redes sociais estão dividindo, diminuindo e desorientando. Trad.: Alexandre Martins. Rio de Janeiro: Ed. Zahar, 2012.
- LARA, Alexandre. **A interação entre públicos e jornalistas no Blog da Gazetinha.** Dissertação defendida no Programa em Comunicação e Linguagens da UTP. Curitiba, 2010.
- MACHADO, Arlindo. La escalera de Wittgenstein. In: HOYOS, María Paula (Org.). **Manifiestos:** incómodos, desobedientes, mutantes. América Latina: Friedrich-Ebert-Stiftung - FES, 2014, p. 41-44. Disponível em: <<http://www.fesmedia-latino-america.org/uploads/media/Manifiestos.pdf>>. Acesso em: 22 dez. 2014.
- MALINI, Fábio. Modelos de colaboração nos meios sociais da internet: uma análise a partir dos portais de jornalismo participativo. **XXXI Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação**, Natal/RN, 2008. Disponível em: <<http://portcom.intercom.org.br/>>. Acesso em: 22 dez. 2014.
- MEYER, Philip. **Os jornais podem desaparecer?** Como salvar o jornalismo na era da informação. Trad.: Patrícia De Cia. São Paulo: Contexto, 2007.
- PETIT, Michèle. **A arte de ler ou como resistir à adversidade.** Trad.: Arthur Bueno e Camila Boldrini. São Paulo: Ed. 34, 2009.
- PIGLIA, Ricardo. **O último leitor.** Trad.: Heloisa Jahn. São Paulo: Companhia das Letras, 2006.
- QUADROS, Claudia Irene de. A participação do Público no Webjornalismo. São Paulo: **E-compós**, v. 4, n. 3, p. 1-17, dezembro, 2005.
- QUADROS, Claudia Irene de; QUADROS JUNIOR, Itanel Bastos de. Produtos jornalísticos como estratégias para atrair o público. Juiz de Fora: **Lumina**, v. 5, número 2, p. 1-15, 2011.
- QUÉRÉ, Louis. Construction de la relation et coordination de l'action dans la conversation, **Réseaux**, vol. 8, n° 2, p. 253-288, 1990.
- QUÉRÉ, Louis. La situation toujours négligée? **Réseaux**, v. 15, n. 85, p. 162-193, 1997.
- QUÉRÉ, Louis. D'un modèle épistémologique de la communication à un modèle praxéologique. **Réseaux**, v. 9, n. 46, p. 69-90, 1991.
- RECUERO, Raquel. A conversação como apropriação na comunicação mediada pelo computador. In: BUITONI, Dulcília; CHIACHIRI, Roberto. (Orgs.). **Comunicação, cultura de rede e jornalismo.** São Paulo: Almedina, 2012, v. 1, p. 259-274.
- ROCHA, Rose de Melo. A comunicação é a ciência da convergência: ou como enfrentar, criticamente, a dicotomia teoria/prática. In: CARRASCOZA, J. A.; ROCHA, R. M. **Consumo midiático e cultura das convergências.** São Paulo: Miró Editorial, 2011.
- ROSSI, Paolo. **O passado, a memória, o esquecimento:** seis ensaios da história das ideias. Trad.: Nilson Moulin. São Paulo: Ed. Unesp, 2010.
- SÁ, Jorge de. **A crônica.** São Paulo: Ed. Ática, 1999.
- WATSON, Rod; GASTALDO, Édison. **Etnometodologia & Análise da Conversa.** Rio de Janeiro: Vozes, 2015.
- WOLTON, Dominique. **Internet, e depois?** Uma teoria crítica das novas mídias. Trad. Isabel Crossetti. Porto Alegre: Ed. Sulina, 2012.
- WUNENBURGER, Jean-Jacques. **O imaginário.** Trad.: Maria Stela Gonçalves. São Paulo: Ed. Loyola, 2007.
- ZAGO, Gabriela; SILVA, Ana Lúcia Migowski. Jornalismo e mídias sociais: a representação da memória coletiva através das apropriações do especial multimídia #memorial1109. **Contemporânea**, v. 11, n. 1, p. 112-129, 2013.