

Comunicação Afetiva: mapeamento dos usos de *emojis* e *emoticons* na comunicação em saúde

Alice Loureiro do Nascimento (PIBIC/CNPq/UEM), Tiago Franklin Rodrigues Lucena (Orientador), e-mail: ra90069@uem.br.

Universidade Estadual de Maringá / Centro de Ciências Humanas, letras e artes /Maringá, PR.

**Área e subárea do conhecimento conforme tabela do [CNPq/CAPES](#)
60000007 CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
60900008 COMUNICAÇÃO**

Palavras-chave: Comunicação Mediada por Computador; Saúde; *Emoji*

Resumo:

Esta pesquisa visou identificar a partir de uma revisão de escopo o que a literatura acadêmica tem produzido acerca de *emojis/emoticons* na área da saúde. Para tanto, realizamos a revisão seguindo diretrizes consolidadas para esse tipo de pesquisa. Foram analisados artigos revisados por pares disponíveis nas seguintes bases de dados (Pubmed, Scielo, LILACS e Web of Science), de 2008 a 2021, com texto completo disponível em inglês, português ou espanhol. 158 artigos corresponderam aos critérios de inclusão. A partir da análise dos artigos completos e de processos de classificação, identificamos que o uso principal de *emoji/emoticons* se deu na construção de instrumentos de pesquisa e no monitoramento de redes sociais on-line e aplicativos de mensagem, predominantemente nas áreas de saúde, comunicação e marketing/empresarial. Também identificamos que na área da saúde, as aplicações mais comuns são em comunicação paciente-equipe de saúde e nutrição/segurança alimentar. Dessa forma, apontamos que há uma tendência em usar esses recursos como amostra de dados emotivos para pesquisas online e offline, bem como uma lacuna nas pesquisas envolvendo-os como protagonistas de intervenções em saúde.

Introdução

Emojis e *emoticons* são recursos visuais gráficos utilizados comumente na comunicação mediada por computadores (CMC), são elementos paralinguísticos que facilitam a expressão não-verbal na comunicação remota (GANTIVA et al., 2019). Ambos têm sido usados com maior frequência por conta da popularização de redes sociais on-line e aplicativos de mensagem. Do mesmo modo, têm sido utilizado no campo na pesquisa nas mais diversas áreas, tais quais: direito (BICH-CARRIÈRE,

2019), marketing (DAS; WIENER; KAREKLAS, 2019), comunicação (GANSTER; EIMLER; KRÄMER, 2012), psicologia (BLUNDEN; BRODSKY, 2020), computação (BATAINEH; SHAMBOUR, 2019), entre outros.

No campo da saúde, as aplicações dos *emojis* e *emoticons* também são variadas e heterogêneas, abarcando pesquisas em neurociência (HAN et al., 2014), nutrição (VELARDO et al., 2021), biotecnologia (GUARROTXENA; GARCÍA; QUIJADA-GARRIDO, 2018), entre outras. Considerando que as revisões sistemáticas já realizadas sobre o tema (BAI et al., 2019; LOTFINEJAD et al., 2020; TROIANO; NANTE, 2018) apresentam limitações e lacunas, e que a pesquisa sobre *emojis* e *emoticons* no campo da comunicação em saúde ainda não está devidamente mapeada, este artigo revisa a literatura acadêmica sobre o assunto, produzida de 2008 a maio de 2021.

Materiais e métodos

Foi realizada uma revisão de escopo seguindo as diretrizes estabelecidas por Arksey e O'Malley (2005) e pelo PRISMA - *Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses* (2018). Valendo-se das bases de dados Pubmed, Web of Science, LILACS e Scielo foram analisados artigos que atenderam aos seguintes critérios de elegibilidade: revisados por pares e publicados em revistas científicas com texto completo disponível em português, inglês e espanhol. Foram realizadas duas buscas nas bases de dados (20/11/2020 e 20/05/2021), utilizando os termos “*emoji*” OU “*emoticon*” em título ou palavras-chave ou no resumo. Os resultados foram organizados no programa de gerência de arquivos Mendeley Ltd. (Version 1.19.8 for Desktop) e passaram por um processo de exclusão dos resultados duplicados na plataforma e uma exclusão manual pelo critério de elegibilidade. Uma análise de conteúdo indutiva foi aplicada na leitura dos artigos selecionados.

Resultados e Discussão

A pesquisa identificou 906 referências, depois de remover os arquivos duplicados, 708 permaneceram. Deste total, 225 foram considerados potencialmente elegíveis. Depois da leitura dos textos completos, 67 artigos foram excluídos e 158 foram analisados.

Partindo dos artigos, realizamos 3 diferentes sistemas de classificação. Primeiramente, quanto ao uso e aplicação dos *emojis/emoticons*, o que gerou 8 categorias. Destas categorias podemos destacar “instrumentos de pesquisa” e “aplicações on-line” como as com o maior número de artigos (29.7% e 24.6% respectivamente). Na primeira vemos uma tendência de monitoramento e análise de uma grande quantidade de dados de usuários nas redes sociais, aplicativos de conversas, jogos, etc. Estes dados são, então, utilizados para entender o comportamento dos usuários online, e como amostras para desenvolvimento de “dicionários” de sentimentos online. A segunda classificação, quanto as

áreas temáticas, apontou que o maior número dos artigos era de pesquisas na área da saúde, seguindo por comunicação, esse dado corresponde a uma tendência bem como uma resposta aos nossos critérios de pesquisa.

Isso mostra uma visão da comunidade científica de que os *emojis/emoticons* são recursos adequados para representar emoções complexas online. Esta visão é reforçada pela categoria principal “instrumento de pesquisa”, na qual os *emojis/emoticons* são utilizados como instrumento em questionários, formulários e diferentes escalas de humor.

Nosso terceiro sistema de classificação abarcou especificamente os artigos identificados como da área da saúde, de acordo com os setores. Observamos que no campo da saúde, estas mesmas tendências de análise de dados e composição de instrumentos se mostram predominantes. Identificamos que as pesquisas com crianças, idosos ou pessoas com baixa literacia tendem a aplicar *emojis/emoticons* para facilitar a comunicação.

Desde 2008 a 2021, período abarcado pela pesquisa, vemos um crescimento estável todos os anos, sendo 2020 o ano com mais publicações. Observamos também que a maioria das pesquisas utiliza somente *emojis* (63.2%). Esses resultados podem ser explicados pela popularização dos smartphones e redes sociais a partir de 2010, com consequente aumento das pesquisas sobre o assunto.

Conclusões

Por conta de seu caráter visual e capacidade de expressar emoções complexas (BAI et al., 2019), *emojis/emoticons* são aplicados em cada vez mais pesquisas, com destaque para composição de instrumentos de coleta de dados, como escalas de humor. Desta forma, identificamos uma ausência de pesquisas que usem estes recursos como protagonistas de intervenção, principalmente na área da saúde. A revisão de escopo auxiliou na identificação destas lacunas e vai permitir futuras pesquisas na área.

Agradecimentos

Agradeço ao Grupo de Pesquisa em Comunicação e Multimeios.

Referências

- ARKSEY, H.; O'MALLEY, L. Scoping studies: Towards a methodological framework. **International Journal of Social Research Methodology: Theory and Practice**, v. 8, n. 1, p. 19–32, 2005.
- BAI, Q. et al. **A Systematic Review of *Emoji*: Current Research and Future Perspectives**. **Frontiers in psychology**, 2019.
- BATAINEH, B. M. A.; SHAMBOUR, M. K. Y. A robust algorithm for *emoji* detection in smartphone screenshot images. **Journal of ICT Research and Applications**, v. 13, n. 3, p. 192–212, 2019.
- BICH-CARRIÈRE, L. **Say it with [A Smiling Face with Smiling Eyes]: Judicial Use and Legal Challenges with *Emoji* Interpretation in Canada**.

- [s.l.] Springer Netherlands, 2019. v. 32
- BLUNDEN, H.; BRODSKY, A. Beyond the *Emoticon*: Are There Unintentional Cues of Emotion in Email? **Personality & social psychology bulletin**, p. 146167220936054, jul. 2020.
- DAS, G.; WIENER, H. J. D.; KAREKLAS, I. To *emoji* or not to *emoji*? Examining the influence of *emoji* on consumer reactions to advertising. **Journal of Business Research**, v. 96, n. December 2017, p. 147–156, 2019.
- GANSTER, T.; EIMLER, S. C.; KRÄMER, N. C. Same same but different!? The differential influence of smilies and *emoticons* on person perception. **Cyberpsychology, behavior and social networking**, v. 15, n. 4, p. 226–230, abr. 2012.
- GANTIVA, C. et al. Efecto de la empatía afectiva sobre el procesamiento cortical de *emojis*. **Pensamiento Psicológico**, v. 17, n. 1, p. 7–17, mar. 2019.
- GUARROTXENA, N.; GARCÍA, O.; QUIJADA-GARRIDO, I. Synthesis of Au@polymer nanohybrids with transited core-shell morphology from concentric to eccentric *Emoji-N* or Janus nanoparticles. **Scientific reports**, v. 8, n. 1, p. 5721, abr. 2018.
- HAN, D. H. et al. Brain Activity of Adolescents with High Functioning Autism in Response to Emotional Words and Facial *Emoticons*. **PLoS ONE**, v. 9, n. 3, p. e91214, 12 mar. 2014.
- LOTFINEJAD, N. et al. *Emojis* in public health and how they might be used for hand hygiene and infection prevention and control. **Antimicrobial Resistance & Infection Control**, v. 9, n. 1, p. 27, 10 dez. 2020.
- TROIANO, G.; NANTE, N. *Emoji*: What does the scientific literature say about them?-A new way to communicate in the 21th century. **Journal of Human Behavior in the Social Environment**, v. 28, n. 4, p. 528–533, 2018.
- VELARDO, S. et al. How do disadvantaged children perceive, understand and experience household food insecurity? **International Journal of Environmental Research and Public Health**, v. 18, n. 8, 2021.