

### 3

## Interação social em contextos digitais

Uma das grandes contribuições de Goffman foi estabelecer uma relação entre o *self* e a sociedade sob uma micro-perspectiva, ou seja, voltando o olhar para as interações do cotidiano e os encontros diários nos quais nos engajamos rotineiramente. Partindo dessa perspectiva, verificamos ser nas interações cotidianas que são construídos e definidos os papéis de cada um dos interagentes, papéis estes baseados tanto nas identidades pessoais quanto sociais dos sujeitos envolvidos.

Neste capítulo, portanto, apresento o contexto teórico no qual esta pesquisa se baseia, sendo que, para efeito organizacional, optei por dividir o capítulo em três seções. A primeira delas diz respeito à teoria dramaturgica da interação social proposta por Goffman. Esta tem por objetivo tecer um panorama do enfoque goffmaniano da interação com o intuito de pontuar a importância de a entendermos como construção discursiva que, apesar de direta e intrinsecamente relacionada às macro-estruturas sociais, ou seja, às estruturas políticas, sócio-econômicas e culturais, são expressas e emergem nas manifestações interacionais cotidianas às quais nos engajamos em nosso dia-a-dia. Para tal são abordadas questões relativas ao caráter performático do *eu* e do manejo da impressão. A segunda seção prioriza as questões relacionadas à sociolinguística interacional que, segundo Bailey (2008, p.2314), diz respeito a como falantes e ouvintes “sinalizam e interpretam os significados na interação social”. Sob tal perspectiva tanto falantes quanto ouvintes têm participação ativa na elaboração das mensagens e na criação do contexto, não havendo, portanto, significado que não esteja situado. A terceira e última seção trata dos aspectos relacionados à interação social na cibercultura (Nunes, 2004; Rutter & Smith, 2002; Miller, 1995), a qual tem por finalidade trazer para o contexto desta pesquisa abordagens que busquem aproximar as teorias da interação social à comunicação mediada pelo computador.

### 3.1

#### **Goffman e a apresentação do *self*: uma teoria dramatúrgica da interação social**

A noção que subjaz todos os trabalhos de Goffman reside no reconhecimento e na constatação de que o *eu*, o indivíduo, é um elemento socialmente construído. Ao denominá-lo de ator social, Goffman atesta o caráter performático do *eu* nas interações sociais, associando-o à atuação de atores em um palco. Assim sendo, o *eu* interacional é entendido como “um misto resultante, de um lado, da interação em que o indivíduo participa e, de outro, de sua própria vontade em participar de um evento social com o intuito de construir significados e alcançar seus objetivos comunicacionais.” (Rodrigues-Júnior, 2005, p.128), o que nos faz produtos de processos sociais que, não somente provém de macro-estruturas, como a família ou a escola, mas que estão igualmente inseridos e representados em cada encontro social da vida cotidiana.

Goffman (1959) define interação como “a influência recíproca dos indivíduos sobre as ações uns dos outros, quando em presença física imediata.” (Goffman [1959] 2009, p.23), podendo uma interação ser entendida como toda aquela “que ocorre em qualquer ocasião, quando, num conjunto de indivíduos, uns se encontram na presença imediata de outros.” (idem, ib. p.23). Aliado ao conceito de interação está o de situação social que, segundo o autor, estaria relacionado a

um ambiente que proporciona possibilidades mútuas de monitoramento, qualquer lugar em que um indivíduo se encontra acessível aos sentidos nus de todos os outros que estão ‘presentes’, e para quem os outros indivíduos são acessíveis de forma semelhante. (Goffman [1964] 2002, p.17)

É importante ressaltar que o fato de Goffman ter vivido em uma época em que a comunicação mediada pelo computador ainda não estava disponível não inutiliza a aplicação de suas teorias, mas sim expande seu alcance. Portanto, para efeito desta pesquisa, a teoria de Goffman será adaptada para ser utilizada em ambientes *online*, nos quais certamente há, além de interação, influência recíproca dos indivíduos sobre suas respectivas ações, porém sem que eles estejam em situação de co-presença.

A partir desses conceitos, podemos divisar a estreita relação entre as teorias goffmanianas e a lingüística sociointeracional, em especial as convenções de contextualização propostas por Gumperz (1982). Este autor afirma que utilizamos uma gama de pistas de contextualização basicamente com um duplo objetivo – o de nos fazermos entender, marcando nossos propósitos comunicativos, e o de compreendermos os propósitos comunicativos de nosso(s) interlocutor(es). Para tal fazemos uso de pistas lingüísticas, de pistas paralingüísticas, como, por exemplo, a pausa e a hesitação e de pistas não-verbais, como o olhar, a expressão facial, o balançar de cabeça e os gestos, entre outras. Segundo Gumperz (1982 *apud* Ribeiro e Garcez, 2002, p. 152) as pistas de contextualização podem ser definidas como

todos os traços lingüísticos que contribuem para a sinalização de pressuposições contextuais. Tais pistas podem aparecer sob várias manifestações lingüísticas, dependendo do repertório lingüístico, historicamente determinado, de cada participante. [...] Embora tais pistas sejam portadoras de informação, os significados são expressos como parte do processo interativo.

Porém, diferentemente de Gumperz, que privilegia aspectos relacionados ao uso da linguagem, à análise discursiva e às práticas comunicativas, Goffman tem seu foco na interação, nos papéis que os indivíduos representam socialmente, nas identidades sociais e no desenvolvimento e expressão do *self*, fazendo uma ponte entre o lingüístico e o social. Schiffrin (1996) argumenta que o trabalho de Goffman tem como foco

localizar a relação entre o *self* (nosso senso de quem somos, tanto pessoal quanto socialmente) e a sociedade em uma análise no nível micro, ou seja, nos encontros do dia-a-dia, nas interações e atividades nas quais nos engajamos rotineiramente. [...] Estes processos que ocorrem no nível micro ajudam a organizar e dar sentido aos nossos comportamentos diários assim como nos auxiliam a desenvolver um senso de *self*. [...] As identidades que adotamos também facilitam quanto a produzir uma ordem social e uma estabilidade que, conseqüentemente, efetivamente ajudam a dar às instituições sociais seu significado e suas estruturas de base. (Schiffrin, 1996, p.308-309)

Para Goffman (1967), a questão do *self* como construção social se realiza através da noção de face, pois, ao utilizar este termo, Goffman nos coloca como atores sociais, *personas* que desempenham um papel na esperança de que este seja ratificado por outros atores sociais com os quais se relacionam. Assim sendo, a face, segundo o autor, pode ser definida “como o valor social positivo que uma pessoa efetivamente reclama para si mesma através daquilo que os outros

presumem ser a linha por ela tomada durante um contato específico.” (Goffman, 1980, p.76-77) A face, portanto, não tem caráter individual, intrínseco, mas sim é elaborada nas interações, sendo resultante de uma construção social que vai sendo criada e recriada durante os encontros. Assim sendo, a face pode ser compreendida como um empréstimo concedido por outros, e não como um atributo em si mesmo, unilateral e sem a aquiescência dos outros participantes da interação, o que nos leva à constatação que face e interação social estão intrinsecamente relacionadas. Como afirma Goffman, “embora a face social de uma pessoa possa ser o que ela possui de mais pessoal, o centro de sua segurança e prazer, trata-se apenas de um empréstimo que lhe foi feito pela sociedade: poderá ser-lhe retirada caso não se comporte de modo a merecê-la.” (Goffman, [1955] 1980, p.81).

Pelo fato de vivermos imersos em um mundo social, os encontros sociais inserem-se na dinâmica de nosso cotidiano. E, sejam esses encontros face a face ou mediados, a impressão que produzimos nas outras pessoas é constantemente foco de nossa atenção, consciente ou inconscientemente. Neste sentido, a elaboração da face é a tônica de nossos relacionamentos, sendo que Goffman entende por elaboração da face “as ações através das quais uma pessoa é capaz de tornar qualquer coisa que esteja fazendo consistente com a face.” (*ib.* p.82). Assim sendo, para que nossas ações sejam bem-sucedidas, nos utilizaremos de uma série de manobras aplicáveis a cada situação social em que estivermos envolvidos. A tendência será, na maioria das vezes, a de buscar uma orientação defensiva, com o intuito de salvar a própria face, e uma orientação protetora, buscando salvar a face dos outros.

Goffman estabelece uma distinção entre salvar a face, ou seja, manter-se confiante e seguro, e perder a face ou estar fora de face, o que tende a suscitar sentimentos de vergonha e/ou inferioridade.

Segundo o autor, existem alguns tipos básicos de elaboração de face. O primeiro seria o processo de evitação, no qual a pessoa evita contatos que tem o potencial de ameaçar sua face. Porém, caso o encontro venha a ocorrer, ainda há a alternativa de se fazer uso de medidas defensivas, evitando tópicos e/ou atividades que possam causar qualquer ameaça à sua face, de forma a tornar inconsistente a linha adotada pelo(s) interagente(s). Igualmente comuns são os artifícios utilizados para proteger a face alheia, de modo que fatos desagradáveis ou

embaraçosos não venham a comprometer as reivindicações positivas que os outros requeiram para si. Proteger a face alheia também é uma forma de proteger a própria face, pois, ao proteger a face do outro, evita-se o confronto e o risco de ter a própria face ameaçada.

O segundo tipo de elaboração da face relaciona-se ao processo corretivo, no qual os participantes tentam corrigir os efeitos de um evento incompatível com os julgamentos de determinado valor social. Segundo Goffman, tal processo se desenrola em determinadas fases, que são as seguintes: o desafio, no qual os sujeitos chamam a atenção para o comportamento desviante; a oferenda, na qual é dada ao ofensor a chance de se redimir; a aceitação e o agradecimento.

É preciso que fique claro que este modelo não é necessariamente seguido à risca ou sequer na ordem proposta. Algumas fases podem ser suprimidas ou a ordem do ciclo pode ser modificada, o que leva a uma modificação nas movimentações do ‘jogadores’, alterando a lógica do jogo ritual.

O que se observa de fato é que

Como cada participante em uma situação de interação está preocupado em salvar a própria face e a face dos outros, [...] produzir-se-á naturalmente uma cooperação tácita, de tal forma que os participantes, em conjunto, possam restringir seus objetivos comuns, apesar de diferentemente motivados. (Goffman [1955] 1980, p.94)

Verifica-se, então, que as relações sociais estão intimamente relacionadas à face. Há um delicado equilíbrio entre a manutenção da própria face e da face dos outros, o que faz com que, ao tomarmos parte em um encontro social, já haja certa expectativa em como este encontro se desenrolará e em como será seu término, se de forma amigável ou não. O objetivo, no mais das vezes, é o de levar a cabo, de forma satisfatória, cada encontro social, de forma que as faces dos interagentes não sejam ameaçadas e que as mesmas sejam igualmente apoiadas uns pelos outros, buscando sempre manter um equilíbrio ritual. Goffman argumenta que um encontro social implica em ter sua auto-imagem e sua face confiadas ao tato e à conduta de outros.

### 3.2

#### O manejo da impressão – a arte da representar

Estar no mundo é fazer parte do espetáculo, o que significa estar imerso em representações sociais, ora fazendo parte da cena principal ora dos bastidores. Porém, como em todo espetáculo, estamos sujeitos a inúmeras regras, no caso em questão as regras que organizam a vida em sociedade o que, consequentemente, inclui a impressão que causamos nos outros em nossos encontros cotidianos. Assim sendo, ao desempenhar um papel, o indivíduo, implicitamente, “solicita de seus observadores que levem a sério a impressão sustentada perante eles.” (Goffman [1959], 2009, p.25) Certamente o indivíduo pode estar (ou não) verdadeiramente envolvido com o papel que representa e com a realidade que projeta. Como bem coloca Park,

Não é provavelmente um mero acidente histórico que a palavra “pessoa”, em sua acepção primeira, queira dizer máscara. Mas, antes, o reconhecimento do fato de que todo homem está sempre e em todo lugar, mais ou menos conscientemente, representando um papel... É nesses papéis que nos conhecemos uns aos outros; é nesses papéis que nos conhecemos a nós mesmos. (Park 1950 *apud* Goffman [1959], 2009, p.27)

Assim, a fim de representar o mais eficazmente possível esses diferentes papéis, fazemos uso de técnicas que nos permitem o manejo da impressão a fim de evitarmos, como coloca Goffman, rupturas na representação. Tais rupturas podem se traduzir em gestos involuntários, que são aqueles que transparecem em ações que terminam por demonstrar impressões não apropriadas para a ocasião; as intromissões inoportunas que, no caso da comunicação por *e-mail*, não há como ocorrer, pois não é possível flagrar alguém por *e-mail* e, ainda, as “cenas”, que ocorrem quando o indivíduo tem a intenção de causar certa dissonância na interação, ocasionando uma falta de harmonia e ameaçando a boa convivência entre os interagentes. Note-se que, no caso do *e-mail*, a platéia só existirá se o emissor da mensagem assim o decidir, pois, de outra forma, somente os dois envolvidos, ou seja, o remetente e o destinatário da mensagem, participarão do processo. Há também o que Goffman denomina de “*faux pas*”, que são os casos em que a revelação de um determinado fato leva à descrença em uma pessoa, podendo causar vergonha e/ou constrangimento. Este é o caso das gafes e das mancadas.

Goffman (2009) propõe então três tipos de atributos e práticas que objetivam evitar situações embaraçosas que venham a comprometer a encenação em curso. São elas (1) as medidas defensivas, (2) as medidas protetoras, que são aquelas utilizadas pelos outros envolvidos com o objetivo de ajudar o indivíduo a salvar sua encenação e (3) as medidas que devem ser tomadas pelos indivíduos para que os outros envolvidos na interação possam tomar medidas protetoras em relação a eles.

No caso dos *e-mails* analisados, tais práticas ficam restritas à interação mediador – aluno(s), podendo ou não haver platéia, o que pode ocorrer caso o emissor da mensagem decida enviá-la com cópia para outras pessoas. Mesmo na hipótese de os alunos terem, eventualmente, se encontrado presencialmente, estando em algum momento em co-presença, e que, por este motivo, tenham participado de outras encenações, o mediador, por seu turno, em momento algum fez parte desta representação. Portanto, o que temos como dados dessas interações são as trocas de mensagens eletrônicas entre os participantes do curso e eu, a mediadora.

Assim esclarecido, passo a apresentar as práticas relacionadas às medidas defensivas e protetoras, como proposto por Goffman (2009), porém priorizando aquelas que serão utilizadas nas análises das interações por *e-mail*.

Goffman relaciona três tipos de práticas defensivas, por ele denominadas de: lealdade dramática, disciplina dramática e circunspeção dramática, cada uma priorizando determinado aspecto da prática em questão.

No primeiro caso, o da lealdade dramática, como a denominação já nos induz a supor, espera-se que haja, entre os membros de um determinado grupo, respeito e fidelidade à linha de ação tomada pelo grupo, de forma que sua representação possa ser sustentada. Para isso a equipe precisa desenvolver um forte senso de solidariedade e mantê-lo perante a platéia. Aliado à lealdade dramática há a disciplina dramática. Neste caso, mesmo representando seu papel de forma descontraída, o indivíduo deve manter-se consciente de seu papel em cada situação de interação, de forma a não cometer gafes ou causar embaraços, seja para si próprio ou para os outros. Como no caso da CMC muitas vezes não há qualquer tipo de contato face a face e, especificamente no caso do uso de *e-mail* em um curso a distância com estudantes de todo o Brasil esta não ser uma possibilidade, não há como verificarmos traços presentes no rosto ou na voz

atestando o grau de disciplina dramaturgica do indivíduo assim como sua habilidade para mostrar ou esconder sentimentos. Tal demonstração tem que ser deduzida das pistas lingüísticas deixadas pelo indivíduo, assim como de seu enquadre dos eventos, do contexto em que ele ocorre e das pistas de contextualização, o que envolve aspectos relacionados à sociolingüística interacional, como veremos mais adiante.

A terceira técnica defensiva à qual se refere Goffman (2009) é a da circunspeção dramaturgica. Neste caso os atores devem, de antemão, tentar encontrar a melhor forma de encenar seu espetáculo, ou seja, os indivíduos participantes da interação devem decidir a maneira mais satisfatória de exercer seu papel, mantendo sempre o cuidado e a honestidade. “Em outras palavras, no interesse da equipe deve-se exigir dos atores que sejam prudentes e circunspectos ao representar o espetáculo, preparando-se antecipadamente para prováveis contingências e explorando as oportunidades restantes.” (Goffman [1959], 2009, p.200)

Há uma série de técnicas que são utilizadas para se expressar a circunspeção dramaturgica e, conseqüentemente, administrar a impressão. No caso deste estudo, uma das técnicas mais pertinentes de ser mencionada seria a de que o indivíduo deve, quando possível, selecionar e/ou limitar o número de pessoas na platéia, pois, ao fazer uso deste recurso, as chances de se cometer erros ou de haver qualquer tipo de dificuldade ou embaraço são reduzidas. Verificamos então que, ao optar pelo uso do *e-mail* em detrimento da interação no fórum, ao qual todos os alunos da turma tinham acesso, as pessoas se resguardavam de qualquer embaraço, erro ou desentendimento. Em uma relação um para um (aluno-mediador / mediador-aluno), como nos *e-mails*, há uma maior facilidade de se exercer controle sobre a impressão.

Outra técnica utilizada diz respeito à prudência, ou seja,

O ator que quiser ser dramaturgicamente prudente terá de adaptar sua representação às condições de informação sob as quais deve ser encenada. [...] Além de contar com o que pode ser visto, o ator terá também de levar em consideração a informação que o público já possui a seu respeito. (Goffman [1959], 2009, p.204)

Para isso as pessoas têm que levar em consideração o acesso da platéia tanto às fontes de informação externas quanto internas à interação. Por exemplo,

ao enviar um *e-mail* ao mediador, o aluno conta com o conhecimento do mesmo de fatores externos àquela interação específica. Portanto, o aluno sabe que, ao fazer um pedido ao mediador, este levará em conta todo o conhecimento adquirido até então sobre este aluno. Por outro lado, o aluno ajusta sua apresentação às situações com as quais têm de construir sua representação. (Goffman, 2009)

Outro ponto a destacar diz respeito ao planejamento prévio da representação de forma a evitar qualquer surpresa que possa comprometê-la. Diferentemente de uma interação face a face, a comunicação por *e-mail* possibilita que o que vai ser dito seja revisto quantas vezes o indivíduo julgar necessário, o que diminui muito a margem de erro e reduz possíveis consequências nefastas à sua representação.

Juntamente às práticas defensivas encontram-se, igualmente, as práticas protetoras. De fato, as duas ocorrem em paralelo, uma complementando a outra, pois, como afirma Goffman, há uma tendência do público a proteger os atores de forma que estes possam manter, satisfatoriamente, sua própria atuação. Ou seja, as pessoas tendem a adotar práticas protetoras da atuação do(s) indivíduo(s) ao tempo que este(s) se empenha(m) em utilizar práticas defensivas que possam dar sustentação à sua representação.

No caso da comunicação por *e-mail* não há necessariamente uma platéia, a não ser que o autor da mensagem decida enviá-la com cópia para um determinado número de pessoas; porém, neste caso, poderíamos concluir que este autor optou por incluir uma platéia, ou seja, a inclusão ou não da platéia varia de acordo com a necessidade e interesse do autor, não sendo uma contingência, mas sim uma escolha. Apesar de a situação ser completamente diversa daquela analisada por Goffman, muitas das técnicas utilizadas para o gerenciamento da impressão em interações face a face permanecem na comunicação mediada pelo computador, porém mantidas as peculiaridades do ambiente e as possibilidades de interação fornecidas pela tecnologia.

Assim sendo, na CMC, o tato também pode ser uma das maneiras mais indicadas para evitar qualquer tipo de embaraço. Como as situações de interação não são presenciais, e, na maior parte das vezes, o mediador não conhece seus alunos pessoalmente, o tato pode ser utilizado como forma de lidar com situações potencialmente problemáticas. Goffman (2009, p.213) afirma que “as platéias são motivadas a agir com jeito por uma identificação imediata com os atores pelo

desejo de evitar uma cena ou para granjear o agrado dos atores com o propósito de exploração.” No caso desta pesquisa temos duas situações distintas – a dos alunos e a da mediadora. No caso dos alunos, conquistar a aprovação da mediadora e granjear seu agrado muitas vezes tem o objetivo de obter algo em troca, neste sentido caracterizando o que Goffman chama de propósito de exploração. Quanto à mediadora, não aplicaria exatamente o termo exploração, mas sim facilitação, no sentido de, quando necessário, proporcionar ao aluno a chance de (re)fazer ou concluir satisfatoriamente determinada tarefa. De qualquer forma, “granjear o agrado dos atores” torna-se importante tanto para o desenvolvimento e aprendizado dos alunos quanto para a manutenção de um relacionamento satisfatório (e produtivo) entre mediadores e alunos, o que pode vir a garantir o bom andamento e sucesso dos cursos a distância.

### 3.3

#### O que está acontecendo aqui e agora – uma perspectiva sociolinguística

A sociolinguística interacional tem suas bases teórica e metodológica na interseção entre a linguística, a antropologia e a sociologia, o que implica em uma preocupação com aspectos relacionados às três áreas de conhecimento, ou seja, à língua, à cultura e à sociedade. Esta multidisciplinaridade lhe confere um aspecto bastante abrangente no entendimento de como as pessoas se entendem ao atribuírem sentido ao que ocorre em determinada situação de interação, assim como à dinamicidade no uso da linguagem. Schiffrin (1996, p.316) afirma que, em linhas gerais,

a sociolinguística interacional é o estudo da construção linguística e social da interação. Ela fornece uma estrutura dentro da qual é possível analisar o contexto social assim como incorporar o entendimento dos próprios participantes do contexto para a inferência de seu significado.<sup>1</sup>

Neste contexto, os estudos de Gumperz (1982) vêm confirmar e reiterar a concepção de linguagem como prática social, posto que, segundo o autor, “a comunicação é uma habilidade social que requer os esforços coordenados de dois ou mais indivíduos.” (Gumperz, 1982, p.1). Somente quando há um movimento em resposta ao que foi dito anteriormente é que podemos afirmar ter havido comunicação sendo que, para que tal ocorra, alguns aspectos precisam ser levados em consideração, aspectos estes que vão bem além da competência gramatical. Assim sendo, para que se dê sentido ao que está ocorrendo em determinada situação de interação, Gumperz (1982) afirma que os interagentes fazem uso de pistas de contextualização, que tem por objetivo sinalizar suas intenções comunicativas e facilitar os processos inferenciais. O autor define *pistas de contextualização* como “qualquer traço linguístico que contribui para a sinalização de pressuposições contextuais.” (Gumperz 1982, p.131)<sup>2</sup>. Estas pistas podem ser de natureza lingüística, como as escolhas lexicais, aberturas e

<sup>1</sup> Tradução livre de “...*interactional sociolinguistics* is the study of the linguistic and social construction of interaction. It provides a framework within which to analyze social context and to incorporate participant’s own understanding of context into the inferencing of meaning.

<sup>2</sup> Tradução livre de “...any feature of linguistic form that contributes to the signalling of contextual presuppositions.”

fechamentos conversacionais, alternância de código e expressões formulaicas; paralinguística, como no caso das pausas e hesitações, prosódicas e não-verbais. Na CMC, pela própria natureza do veículo, há a predominância de pistas linguísticas, porém tal não exclui a utilização de pistas paralinguísticas, ao considerarmos o uso de reticências ao final de uma frase ou palavra como marcação de hesitação, dúvida ou mesmo chateação, ou o uso de vários pontos de interrogação ou exclamação que poderiam ser interpretados como recursos prosódicos, posto que, através deles, os interagentes procuram simular uma determinada entonação. Já o uso de letras maiúsculas em palavras isoladas, frases ou períodos procura refletir a intensidade sonora utilizada, neste caso, em alto volume, simulando a voz gritada. Enfim, o que se busca atingir com a utilização de tais recursos é a demonstração do estado emocional do interlocutor, seus posicionamentos interpessoais e/ou seu estado de ânimo. Porém, apesar de as pistas de contextualização nos apontarem caminhos e levarem a determinadas interpretações, Gumperz sustenta que os significados somente são construídos como parte de um processo interpretativo conjuntamente validado pelos participantes da interação.

Igualmente importante para as análises das interações é a noção de enquadre proposta por Goffman (1974 *apud* Tannen e Wallerstein, 2002). Segundo este, a experiência social se dá através de enquadres (*frames*), o que significa que os eventos, as ações e as manifestações do *self* não se realizam por si sós, mas sim estão atrelados aos diferentes enquadres que, ao construir seu significado, lhes dão sentido. Baseando-se em teóricos como Harold Garfinkel e James Schultz e teóricos da linguagem como Wittgenstein e Austin, Goffman desenvolveu uma teoria que objetivava proporcionar um maior entendimento de como as pessoas, em suas relações cotidianas, davam sentido, através do uso de determinadas estruturas, aos eventos que ocorriam nas interações. Assim sendo, a noção de enquadre está intimamente relacionada à como os falantes percebem o que está sendo encenado em determinada interação e como estes dão sentido ao que dizem. Tannen e Wallerstein (2002, p.189) afirmam que “dado que este sentido é percebido a partir da maneira como os participantes se comportam na interação, os enquadres emergem de interações verbais e não-verbais e são por ela constituídos.” Assim sendo, qualquer elocução, para ser compreendida, tem que ser percebida dentro de um determinado enquadre. Um elogio, por exemplo, pode ser interpretado como

insulto, dependendo do enquadre no qual ele foi composto. Podemos então pensar os enquadres como

estruturas sociais reconhecidas pelos interactantes, numa relação dinâmica de construção de significados, tendo como principal lócus de expressão os aspectos semióticos da comunicação humana, em relação íntima com a linguagem. [...] o dinamismo natural dos enquadres faz com que estes possam ser recuperados a qualquer momento da interação, sinalizando as intenções comunicativas dos falantes envolvidos no enlace interacional e se transformando de conformidade com os objetivos da interação em curso. Nesta perspectiva, Goffman privilegia o falante como agente de mudanças e de condução do envolvimento interacional. (Rodrigues Júnior, 2005, p.130)

Tannen e Wallet (2002) utilizam também o termo “esquema de conhecimento” para se referirem à expectativa que os indivíduos têm sobre as pessoas, os objetos, os eventos, enfim, sobre o mundo de maneira geral. Afinal, um indivíduo somente pode entender o significado de uma palavra, ou de uma ação se isto fizer sentido para ele a partir de um esquema de conhecimento prévio. A expressão ‘inteligência artificial’ só produz sentido se o indivíduo fizer parte de uma sociedade que esteja minimamente a par dos desenvolvimentos tecnológicos. Um indivíduo de uma tribo isolada não dará qualquer sentido a este termo, pois ele não possuirá um modelo de conhecimento anterior que proporcione sua compreensão.

Enquadres e esquemas de conhecimento estão diretamente relacionados na medida em que as expectativas que temos sobre as pessoas, assim como tudo o mais que encontramos no mundo, são contínua e constantemente analisadas e comparadas à nossa própria experiência, o que faz com que estejamos permanentemente as reavaliando. Desta forma, para entendermos o que está ocorrendo em uma interação precisamos ir além das palavras e de seu significado, mas sim percebermos em que enquadre tal interação se situa. Para isso é necessário darmos sentido às pistas linguísticas e paralinguísticas que nos são fornecidas – no caso de *e-mails* trocados informalmente entre conhecidos, as pistas paralinguísticas podem ser expressas através da utilização de *emoticons*<sup>3</sup>, de abreviações, como em ‘rsrsrs’, cuja utilização denota que algo deve ser encarado

<sup>3</sup> Sequência de caracteres tipográficos, tais como :) , ou uma imagem (usualmente, pequena ☺), que traduzem ou querem transmitir o estado psicológico ou emotivo de quem os emprega. São também utilizados ícones ilustrativos de uma determinada expressão facial, como por exemplo:



como uma brincadeira e/ou letras que imitem determinados sons, como ‘kkkkkkk’, que nos remete a uma gargalhada. Ou seja, para darmos sentido ao que está ocorrendo, tanto os enquadres quanto os esquemas de conhecimento são constantemente ativados, sob pena de não compreendermos, ou compreendermos erroneamente, o que está acontecendo em determinado momento em uma determinada situação interacional.

Com o intuito de estender o conceito de enquadre, Goffman ([1979] 2002) propõe o conceito de *footing*, no qual o autor afirma que o *footing* de um participante “representa o alinhamento, a postura, a posição, a projeção do “eu” de um participante na sua relação com o outro, consigo próprio e com o discurso em construção.” (Ribeiro & Garcez, 2002, p.107). A partir desta constatação, o *footing* seria entendido como o aspecto dinâmico dos enquadres, sendo que uma mudança de *footing* implicaria, conseqüentemente, em uma mudança de enquadre, já que estamos, em nossos encontros sociais, tomando parte em um jogo interacional no qual privilegiamos tanto a intenção comunicacional (tanto de ouvintes quanto de falantes) quanto as inferências interpretativas que precisam ser feitas a todo instante. Assim sendo, podemos verificar que

os *footings* dos falantes são mantidos tanto através de seus próprios comportamentos quanto das escolhas lingüísticas que os interlocutores empregam para expressarem suas intenções comunicativas. Do outro lado da interação, os *footings* dos ouvintes se estruturam mediante o discurso do outro, em cuja dinâmica os ouvintes projetam suas opiniões secundados pelas inferências produzidas no decorrer do encontro interacional. Evidencia-se, pois, que o dinamismo dos *footings* se sustenta no dialogismo comum às produções discursivas, pelo fato de que produzir falas com base em enunciados anteriores e com atenção voltada para como os ouvintes recebem nossos discursos e vice-versa é, sem dúvida, uma das características dos turnos de fala desenvolvidos por Sacks, Schegloff & Jefferson (1974:700-701). (Paiva e Rodrigues Júnior, 2004, p.4)

Em uma interação verbal, podemos verificar que as mudanças de *footing* se sucedem, vindo a se concretizar de formas diversas, como, por exemplo, na opção pelo uso de verbos modais. Neste caso, ao serem utilizados tais verbos (acredito..., gostaria..., parece-me..., acho...), o enunciador estabelece certa distância do que está sendo dito, ou seja, há uma atenuação do enunciado. Tal recurso pode ser utilizado com o intuito de preservação de face e/ou da “atenuação do peso ilocucionário dos enunciados” (Paiva e Rodrigues-Júnior, 2007, p.156).

Pode-se, igualmente, optar pelo uso de uma segunda pessoa para animar a fala de uma primeira, o que caracteriza uma mudança de *footing*. Neste caso, há dois animadores – o que produz as palavras e o que está encaixado, ou seja, que não se encontra presente no exato momento em que transcorre a interação. Para Goffman (2002), neste tipo de alinhamento quem fala tanto é responsável pelo discurso relatado quanto animador do discurso do outro.

Seguindo o que foi até então colocado, verificamos que os enquadres, os esquemas de conhecimento e o *footing* são parte ativa e, conseqüentemente, em constante mudança, de todo e qualquer evento interativo, estando a comunicação mediada sujeita às mesmas trocas rituais presentes nos atos comunicativos da vida cotidiana.

O que vai se tornando claro é que, apesar de ser um teórico das interações face a face, o modelo de Goffman ainda assim pode ser aplicado ao estudo de interações mediadas por computador, pois, como afirma Nunes (2004, p.254), “a análise de situações de comunicação mediada conduz à identificação de princípios e pressupostos básicos de comunicação em geral”.

### 3.4

#### Interação social na cibercultura

O que podemos perceber ao fazermos uma leitura atenta dos autores que tratam da CMC, como Miller (1995), Rutter e Smith (2002a), Jones (2002) e Nunes (2004) é que eles, em suas descrições e análises das interações que ocorrem em ambientes online, invariavelmente voltam sua atenção para o caminho teórico metodológico desenvolvido por Goffman, o que demonstra a pertinência deste modelo de análise não somente para a investigação das interações face a face, mas também para o estudo da interação social mediada pelo computador. Indubitavelmente, os pesquisadores da CMC vêm buscando adaptar tal modelo às particularidades deste novo ambiente, porém as contribuições de Goffman continuam sendo o grande referencial.

Miller (1995) propõe categorias relacionadas à apresentação do *self* em páginas da web, mais especificamente *homepages* pessoais. Ele parte do arcabouço teórico de Goffman para afirmar que, mesmo não sendo como nas interações face a face, certamente há espaço para que os sujeitos dêem informações sobre si não somente de forma consciente (que Goffman denomina de '*information given*'), mas também de forma indireta (denominado de '*information given off*'), que seria aquela informação emitida sem que o autor tivesse consciência de que a estive fornecendo. Assim sendo, Miller admite que “a informação implícita que transvaza é mais paralinguística que não-verbal – uma questão de estilo, estrutura e vocabulário [...]” (Miller, 1995 p.4)

Jones (2002) levanta uma questão bastante pertinente quando se trata de analisar interações mediadas pelo computador, que é a questão do contexto. Ele sustenta que as novas tecnologias da comunicação nada mais fazem que aumentar (e alterar) as possibilidades de comunicação já existentes, e que a suposta distância entre o “real” e o “virtual” se perde ao considerarmos as várias camadas de realidade que se entrelaçam no momento em que o indivíduo interage com outros através do computador. Poderíamos citar como exemplo o aluno que, enquanto escreve um *e-mail* para um professor, conversa com um colega de classe (presencialmente ou a distância), faz uma pesquisa na internet ou mesmo mantém uma conversa *online* com familiares. Ou seja, há uma multiplicidade de contextos, todos ocorrendo a um só tempo e interagindo uns com os outros. É muito provável

que, em nosso trabalho como pesquisadores, não tenhamos acesso a todos esses contextos, mas também não podemos ignorar que eles existam, até mesmo porque eles podem ter influência nos dados que serão analisados.

Jones (2002) afirma que

O que faz a comunicação através das novas tecnologias diferente da comunicação face a face não é tanto, como determinados autores sugeriram, a ‘desespacialização’ da comunicação (Katriel, 1999) ou a perda das pistas de contextualização (Dubrovsky et al. 1991, Sproull e Kiesler, 1986) mas sim os diferentes conjuntos de ‘possibilidades de monitoramento mútuo’ os quais estas tecnologias disponibilizam, as diferentes maneiras às quais elas nos permitem estar *presentes* uns para os outros assim como estarmos cientes da *presença* de outras pessoas. (Jones 2002, p.8)<sup>4</sup>

Neste ponto podemos fazer um paralelo com o que Hutchby (2001) denomina de *affordances*, ou potencialidades, dos artefatos tecnológicos. Segundo Hutchby, o conceito de *affordance* está relacionado ao trabalho de Gibson (1979 *apud* Hutchby, 2001) na psicologia da percepção. Para Gibson, todos os seres vivos orientam-se para as possibilidades que os objetos, sejam eles animados ou inanimados, oferecem para a ação. Assim sendo, uma árvore pode proporcionar a um pássaro certo tipo de possibilidade, que é a de servir de abrigo para um ninho enquanto que, para uma girafa, esta pode representar alimento. Neste sentido, os “usos e ‘valores’ das coisas [...] são um aspecto material da coisa como ela é encontrada no decurso da ação.” (Hutchby, 2001, p.27) Assim sendo, apesar de percebermos as *affordances* das coisas, que nada mais são que suas propriedades, tais propriedades não podem ser consideradas nem determinadas nem finitas, mas sim se revelam no “contexto dos encontros materiais entre atores e objetos” (Hutchby, 2001, p.27). Deste modo, ao interagir com ou através de determinada tecnologia, as pessoas tem que lidar com as restrições associadas à mesma e encontrar possibilidades para a ação nas *affordances* que esta tecnologia oferece.

Assim sendo, ao trazer para a questão do contexto “os diferentes conjuntos de ‘possibilidades de monitoramento mútuo’ [...]” disponibilizados pela

---

<sup>4</sup> Livre tradução de “What makes communicating with new technologies different from face to face communication is not so much, as others have suggested, the ‘despatialization’ of communication (Katriel, 1999) or the loss of contextualization cues (Dubrovsky et al. 1991, Sproull e Kiesler, 1986), but rather the different sets of ‘mutual monitoring possibilities’ which these technologies make available, the different ways in which they allow us to be *present* to one another and to be aware of other people’s *presence*.”

tecnologia, Jones, de fato, estaria também levando em conta as possibilidades que as tecnologias disponibilizam para a ação.

Ao considerar o contexto na comunicação mediada pelo computador como tendo múltiplos focos, polifocal, nas palavras do autor, Jones (2002) aproxima-se da noção de enquadre proposta por Goffman (1974 *apud* Ribeiro e Garcez, 2002). O enquadre traz em si a noção de dinamicidade, do que vai sendo criado e recriado no decorrer das interações, pois diz respeito ao que está acontecendo em um determinado momento da mesma. Assim percebe-se que a ‘polifocalidade’ proposta por Jones aponta para a necessidade de uma constante mudança de enquadre por parte dos interagentes, assim como uma ampla compreensão dos diferentes tipos e níveis de contextos.

Nunes (2004) reforça a importância da análise do quadro<sup>5</sup> para uma melhor compreensão da CMC, pois “ao enquadrarmos definimos uma situação, organizando a experiência e a percepção em função do que ocorre ao redor de nós.” (Nunes, 2004 p. 258)

O que podemos verificar é que as teorias de Goffman têm sido largamente utilizadas na análise da CMC. O desafio é adaptá-la a um ambiente tão mutável, cuja extensão e limites constantemente ultrapassam nossa tentativa de acompanhamento de seu desenvolvimento.

Partindo da fundamentação teórica ora apresentada, temos como componentes desta pesquisa a questão do caráter performático do eu, revelado na construção do *self* como criação social, o manejo da impressão e a questão dos enquadres e *footing* dos participantes, que são revelados nos *e-mails* trocados entre os alunos e a mrdiadora.

Estabelecidos os parâmetros das análises, segue o capítulo relativo aos procedimentos metodológicos.

---

<sup>5</sup> O autor optou pelo uso do termo “quadro” preferencialmente a “enquadre” por acreditar que este aproxima-se mais da técnica do cinema e da fotografia, além de evocar o sentido de “moldura”, “estrutura”.