

**A contemporaneidade de Goffman em tempos de redes sociais: reações a uma denúncia de racismo corporativo**

**Goffman's contemporaneity in times of social networks: reactions to an allegation of corporate racism**

Cleide Mello<sup>1</sup>

*Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Brasil*

**RESUMO**

A partir de uma postagem-denúncia sobre racismo feita pelo empresário Theo Van der Loo em uma rede social e de leituras de e sobre o legado de Goffman aos estudos da interação social, o objetivo deste artigo é investigar em que medida a teoria de Goffman, originalmente baseada em interação face a face, pode respaldar também o contexto de interação social virtual. Com o aporte teórico das obras de Goffman (1974, 1975, 1981, 2011) e Jacobsen (2010) além de Biar (2020) e Serra (2005) sobre comunicação mediada por computador (CMC), percebemos que o legado de Goffman segue válido em tempos de redes sociais e dá suporte ao legado de Van der Loo por maior diversidade nas empresas.

**PALAVRAS-CHAVE:**

Goffman. Interação social. Redes sociais. Racismo institucional. Racismo corporativo.

**ABSTRACT**

From a denunciation post about racism made by businessman Theo Van der Loo in a social network and readings of and about Goffman's legacy to social interaction studies, the aim of this article is to investigate to what extent Goffman's theory, originally based on face-to-face interaction, can also support the context of virtual social interaction. With the theoretical contribution of the works of Goffman (1974, 1975, 1981, 2011) and Jacobsen (2010), in addition to Biar (2020) and Serra (2005) on computer-mediated communication (CMC), we realize that Goffman's legacy remains valid in times of social networks and supports Van der Loo's legacy for greater diversity in companies.

**KEYWORDS:**

Goffman. Social interaction. Social media. Institutional racism. Corporate racism.

*Recebido em: 28.03.2021*

*Aceito em: 02.07.2021*

---

<sup>1</sup> E-mail: [clemello@yahoo.com.br](mailto:clemello@yahoo.com.br) | ORCID: 0000-0002-2805-8031

*A sociedade é organizada com base no princípio de que qualquer indivíduo que possua certas características sociais tem o direito moral de esperar que os outros o valorizem e o tratem de maneira adequada (Goffman, 1959, tradução minha<sup>2</sup>).*

## 1. Introdução

A ideia deste artigo “A contemporaneidade de Goffman em tempos de redes sociais: reações a uma denúncia de racismo corporativo” surgiu a partir de dois fatos:

1. A postagem de um empresário, branco, em rede social, sobre um episódio de racismo sofrido por um conhecido seu, negro, cometido pelo recrutador de uma empresa que, quando percebeu a cor da pele do candidato à vaga, se negou a recebê-lo, dizendo: “– Eu não entrevisto negros”;
2. A leitura de várias obras de e sobre Erving Goffman, sua contemporaneidade e seu legado, que me inspiraram a investigar a aplicabilidade de sua teoria aos estudos de interação social também através de redes sociais.

Meu interesse pela temática do racismo corporativo teve início durante minha atuação como Educadora em projetos sociais de qualificação profissional de uma ONG, oferecidos em diversas favelas da cidade do Rio de Janeiro. Os participantes eram jovens oriundos de famílias de classes sociais populares – alguns em estado de extrema pobreza – e, em sua maioria, pretos e pardos. Daí a importância de levar a eles conteúdos técnico-comportamentais aos quais não teriam acesso no espaço escolar oficial, tais como elaboração de currículo, entrevistas, dinâmicas de grupo e muitos outros ao longo da duração dos projetos.

Percebi, entretanto, que apesar de nossos esforços em prover a esses jovens recursos educacionais para que eles pudessem se candidatar a vagas em empresas através do Programa Jovem Aprendiz, os resultados em termos de contratações se mostraram totalmente insatisfatórios, pois a maioria deles permanecia sem emprego e, portanto, sem perspectivas de melhoria em sua condição de vida e de suas famílias.

Não se pode afirmar que essa dificuldade de inserção estivesse relacionada ao racismo por parte das empresas, já que no cadastro de candidatos que elas consultavam não constavam fotos nem o item cor/raça. Entretanto, pelo local de residência dos jovens ser, entre outros, Morro do Borel, Mangueira, Cidade de Deus, seus endereços “entregavam” sua identidade racial, uma vez que, conforme dados do Boletim das Desigualdades Sociais por cor ou raça no Brasil do Instituto

---

<sup>2</sup> No texto original: “Society is organized on the principle that any individual who possesses certain social characteristics has a moral right to expect that others will value and treat him in an appropriate way”.

Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2019, p. 12) a população negra representa 75% entre os mais pobres, “[...] e reside em domicílios com piores condições de moradia e com menos acesso a bens e serviços que a população de cor ou raça branca”.

Nesse sentido, a citada postagem-denúncia do empresário em uma rede corporativa, acendeu os holofotes sobre uma das prováveis causas da não contratação dessa juventude negra periférica – o racismo institucional. Há inúmeras outras, ocasionadas exatamente por essas desigualdades, que igualmente dificultam o acesso da população negra ao mercado de trabalho, tais como as altas taxas de analfabetismo, alto nível de evasão escolar e tantas outras razões apresentadas no referido boletim do IBGE.

Esse tema se apresenta, portanto, duplamente relevante – tanto teórica quanto socialmente – na medida em que (i) a referida postagem foca a temática do racismo, não só atual como de interesse geral, uma vez que provocou uma repercussão absolutamente inesperada para os parâmetros de uma rede social corporativa e (ii) envolve investigação da atualidade da obra de Goffman no contexto das interações sociais mediadas por tecnologia digital.

A publicação de Theo Van der Loo, à época *Chief Executive Officer* (CEO) da Bayer, rendeu aproximadamente 500.000 visualizações, 4.500 likes, 2.000 compartilhamentos e 1.200 comentários – fato raro em uma rede social corporativa – e gerou também inúmeras entrevistas, tanto dele quanto da vítima, na mídia escrita tradicional e online, de tal forma que impactou a trajetória pessoal e profissional do empresário, tornando-o um ativista por maior diversidade nas empresas.

Essa repercussão inusitada na rede empresarial, mais o fato de o LinkedIn ser uma plataforma utilizada como “vitrine” de oportunidades nas empresas e de currículos dos candidatos a essas vagas, além de permitir publicação de artigos e comentários, pressupõem um comportamento social mais formal, mais corporativo de seus usuários, evocando as seguintes perguntas de pesquisa:

1. Como os internautas do LinkedIn apresentam suas opiniões e interagem sobre um assunto polêmico em uma rede social corporativa e que características dessas interações online se assemelham às presenciais?
2. Em que medida a obra de Goffman pode respaldar teoricamente essas interações digitais contemporâneas?

Este trabalho tem, portanto, a partir da postagem-denúncia do empresário sobre o episódio de racismo em entrevista de emprego e os comentários interativos de internautas à essa

---

ocorrência, o objetivo de investigar de que forma a obra de Goffman sobre as interações sociais pode servir como embasamento teórico também dessas interações virtuais.

O contexto dos dados em rede social corporativa buscará, então, suporte teórico nas seguintes obras de Goffman e sua possível adaptabilidade às interações sociais através dos meios digitais: *A representação do Eu na vida cotidiana* (1975); *Estigma* (1975); *Forms of Talk* (1981); *Frame Analysis* (1974) e *Ritual de interação* (2011). Em paralelo, serão utilizados livros e artigos que discorrem sobre a obra de Goffman, como em Jacobsen (2010) ou sobre comunicação mediada por computador – CMC – como Biar (2020) e Serra (2005), entre outros.

O corpus contextual de pesquisa é composto (i) pela postagem original na rede social LinkedIn feita pelo empresário Theo Van der Loo sobre uma atitude racista em uma situação de entrevista de emprego e (ii) pelos 1.222 comentários gerados pela referida postagem-denúncia, que, após seleção e filtragem de amostragens representativas de interação social, passarão por verificação qualitativa de cunho interpretativista sob a ótica goffmaniana.

A próxima seção deste trabalho apresentará então um panorama de textos da obra de Goffman selecionados por sua aparente adequabilidade às interações sociais online, no sentido de investigar sua atualidade também para análise da interação social mediada por tecnologias. Em seguida, serão abordados os fundamentos teóricos aplicados à metodologia utilizada para o acesso e geração de dados. Na seção final, serão apresentados os resultados obtidos, sua interpretação e discussão.

## 2. Goffman e as interações sociais

Dentre as inúmeras obras de e sobre Erving Goffman analisadas, nos chamou particularmente a atenção “A arte de manipular a impressão”, que faz parte de um de seus livros mais conhecidos e conceituados, “A representação do Eu na vida cotidiana” (1975). Nele, Goffman descreve alguns predicados que as pessoas devem ter para representar seus papéis sociais no “teatro da vida”. Para que um personagem seja bem sucedido, ele tem que se munir de estratégias para contornar – ou preferencialmente evitar – incidentes na representação de seu papel. Esses incidentes ou rupturas podem ocorrer através de ações que, mesmo simplórias, podem causar efeitos danosos ao ator. Goffman as classifica como gestos involuntários, intromissões inoportunas, “*faux pas*” (as famosas e indesejadas gafes) e cenas (o conhecido “armar barraco”). Todos esses podem colocar em dúvida – ou em xeque – a representação do

próprio *ator*, de sua *equipe* e até mesmo da *plateia*.

Às práticas para neutralizar esses gestos inoportunos Goffman dá o nome de “técnicas de manipulação da impressão”, e as divide em três categorias, todas visando o que ele chama de “salvar o espetáculo”: (i) medidas defensivas por parte dos *atores*; (ii) medidas protetoras por parte da *plateia* ou de estranhos e (iii) medidas por parte dos *atores* que propiciem à *plateia* tomar medidas protetoras em favor deles. Essa comparação metafórica da vida real como uma peça teatral, na qual todos representamos papéis e temos colegas de palco e audiência, facilita muito a compreensão da intrincada dinâmica das interações sociais.

Do livro “*Frame analysis: An essay on the organization of experience*” (1974), extraímos o capítulo *Frame Analysis of Talk*, que descreve em detalhes a importância das palavras e de como elas podem se tornar fonte de aproximação, mas também de mal-entendidos nas interações sociais. Goffman nos explica desde a produção da fala e sua combinação de energia, ar e ondas sonoras, até as regras linguísticas de competência, uso do equipamento sonoro e de expressões indexicais que “enquadram” a interação. Delineia também as regras de boas maneiras às quais os participantes de uma determinada interação estão sujeitos, que incluem negociação de trocas de turnos, evitação de certos tópicos, discricção sobre informações pessoais e atenção oferecida ao(s)interlocutor(es).

Interessante também é como uma simples pergunta sobre um evento passado pode desencadear, em vez de uma simples e até monovocabular resposta, uma narrativa mais elaborada, plena de detalhes e dramatização. Goffman sugere que o objetivo dos falantes não é prover uma informação a um receptor, mas sim oferecer um show a uma plateia.

Já no capítulo *Footing*, originalmente parte do livro *Forms of Talk* (1981) e posteriormente traduzido e inserido no livro *Sociolinguística Interacional* (2002), Goffman nos apresenta o *footing* como o dinamismo dos enquadres (o que está acontecendo aqui e agora?), cujo exemplo mais famoso internacionalmente foi representado pela interação do presidente Nixon com a jornalista Helen Thomas, quando, ao fim de uma coletiva de imprensa, ele sai de seu papel de presidente – mas ainda usando de suas prerrogativas – e passa a exigir que ela “dê uma voltinha” para que ele possa avaliar sua silhueta em calças compridas, enquanto as demais autoridades presentes, constrangidas, sorriem.

Através desse “*footing* presidencial”, o autor ilustra seu ponto que envolve a tripla relação do “eu”: consigo mesmo, com o outro e com a elocução que está sendo construída. Além disso, com relação ao falante, Goffman afirma que “podemos falar abertamente pelos outros e nas

palavras dos outros, como fazemos, digamos, na leitura de um depoimento [...] porque muitas vezes as palavras originais do orador, ainda que esteja comprometido com elas, foram escritas por alguém outro” (Goffman, 2002, p. 135).

Passamos então para os fundamentos teóricos e metodológicos utilizados nesta investigação acerca da contemporaneidade de Goffman em tempos de interação mediada pela tecnologia.

### 3. Fundamentação teórica e metodológica

Os textos de Goffman referenciados anteriormente nos darão subsídios para, a partir do corpus contextual extraído de rede social corporativa, verificar sua adaptabilidade (ou não) ao atual e crescente ambiente de interações sociais por meios digitais. Conforme mencionado por Biar e Paschoal (2020), os comentários na Internet passaram a fazer parte da dinâmica social virtual e de nossas interações cotidianas, a partir do acesso a um computador ou aparelho celular. Com esses requisitos, conseguimos ler e postar opiniões não somente em redes sociais, mas também sobre conteúdos os mais diversos disponibilizados em publicações online, que abrangem desde notícias até blogs e sites de compra e venda.

Uma das características desses comentários, ainda segundo as autoras, é sua multimodalidade, uma vez que se pode utilizar tanto linguagem verbal como não-verbal, com uma variada gama de *emoticons*, *emojis*, imagens, figurinhas, áudios, e vídeos que costumeiramente substituem as palavras na interação via computador ou celular.

As postagens podem também se tornar permanentes, (a não ser que sejam retiradas pelo próprio autor ou pela plataforma, quando não condizem com as regras pré-estabelecidas), o que facilita o processo de pesquisa, como no caso dos comentários que serão utilizados neste trabalho, em que a postagem original data de março de 2017, mas cujas reações foram sendo postadas ao longo de dois anos.

Importante salientar que o empresário Theo reativou sua própria postagem em agosto de 2018, através de um novo e longo artigo “‘Não entrevisto negros’: dezessete meses depois” (Van der Loo, 2018), por ocasião de sua aposentadoria da Bayer. Essa nova postagem teve 2.257 likes, 271 compartilhamentos e 251 comentários, inclusive o mais recente datado de dezembro de 2020, até por conta da recorrente e assustadora atualidade da questão racial. Esse artigo complementar e seus respectivos comentários, entretanto, não fazem parte do corpus que contextualiza este trabalho, mas serão objeto de estudo e análises futuras.

### 3.1. A postagem-denúncia na rede social corporativa

Tratamos aqui de um estudo de caso ocorrido em rede social corporativa, em que o empresário Theo Van der Loo, nas inúmeras entrevistas que concedeu após sua postagem-denúncia ter viralizado, fez questão de explicar que seu intuito inicial era somente o de chamar a atenção para alguma empresa que se interessasse pelo perfil do candidato e lhe desse uma oportunidade. Mas com a surpreendente quantidade de reações à sua postagem, ele percebeu o quanto esse assunto – racismo – está enraizado em nossa sociedade e decidiu prosseguir na sua trajetória de inclusão de diversidade nas empresas:

Eu não tenho a pretensão de mudar o mundo. Com certeza teremos muito mais igualdade de direitos daqui a algumas gerações, mas fico feliz e orgulhoso por contribuir – mesmo que de modo modesto e com pequeno alcance – para que a sociedade brasileira seja mais justa. [...] O Brasil somente será uma grande nação no dia que conseguirmos quebrar esta “barreira”, o racismo institucional. O *apartheid* velado. (Van der Loo, 2020).

Sobre o LinkedIn, fonte geradora dos dados, é uma plataforma fundada em 2002, considerada “a maior rede profissional do mundo, com mais de 645 milhões de usuários e 14 milhões de seguidores em 200 países e territórios” (LinkedIn, 2021). Foi adquirida pela Microsoft em 2016, e sua principal característica é ser utilizada principalmente por profissionais que postam seus currículos e são, dessa forma, endossados por seus pares, o que lhes confere credibilidade. Daí que, para além de possibilitar conexões com outros profissionais, o LinkedIn funciona também como um banco de oportunidades, onde as empresas podem buscar potenciais candidatos, o que teoricamente faz com que as pessoas se apresentem dentro dos padrões considerados “profissionais”. A plataforma incentiva seus usuários a postarem e responderem a artigos e comentários, uma vez que sua monetização está vinculada aos algoritmos gerados a partir das visualizações e interações, para mapeamento de potenciais consumidores de seus próprios produtos bem como os de empresas anunciantes.

### 3.2. Geração dos dados

A ideia inicial era utilizar quantitativamente os comentários reativos à postagem “Eu não entrevisto negros” de Theo van der Loo, classificando-os somente por concordância ou discordância em relação à mensagem publicada. Entretanto, com o avanço nas leituras dos textos

de Goffman, optamos por interpretar essas interações de modo qualitativo, buscando apoio epistemológico a partir de sua teoria.

Após a escolha da postagem sobre o episódio de racismo como corpus contextual de análise, utilizamos a seguinte sequência metodológica para geração dos demais dados: (i) selecionamos todos os comentários e respectivas respostas, tomando como filtro a opção “mais recentes” disponível na plataforma LinkedIn; (ii) capturamos em imagens (*printscreens*) todos os comentários em ordem cronológica para evitar perdê-los por algum eventual problema técnico na plataforma; (iii) copiamos e colamos os comentários também como documento Word pra facilitar filtragens; (iv) filtramos pela palavra-chave “respostas”, que nos mostrou todos os comentários que obtiveram respostas, em ordem quantitativa; (v) isso nos facilitou selecionar e avaliar as mais respondidas e, dentre essas, as que melhor se adequavam à interações sociais mais prolongadas, o que nos permitiria verificar sua adaptabilidade à ótica goffmaniana; (vi) por fim, anonimizamos os dados, encobrendo fotos, nomes, cargos e período da postagem para atender aos requisitos da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) nº13853/2019 .

Além da postagem original como fato gerador da pesquisa e, ela própria, por seu contexto interacional com os leitores/internautas usuários da rede corporativa LinkedIn, objeto de breve análise sob a teoria de Goffman, procedemos à indexicalização dos comentários que apresentaram interação social virtual mais extensa (ou mais intensa, dependendo do contexto): (i) comentários de concordância à postagem; (ii) comentários de discordância à postagem; (iii) comentários de dúvida quanto à veracidade ou seriedade da postagem; (iv) comentários que geraram novas narrativas e denúncias; (v) comentários sobre o posicionamento de não-denúncia por parte da vítima; (vi) comentários não-verbais.

A seguir apresentamos os resultados da aplicabilidade da teoria goffmaniana ao referido corpus contextual virtual.

#### **4. Análise dos dados**

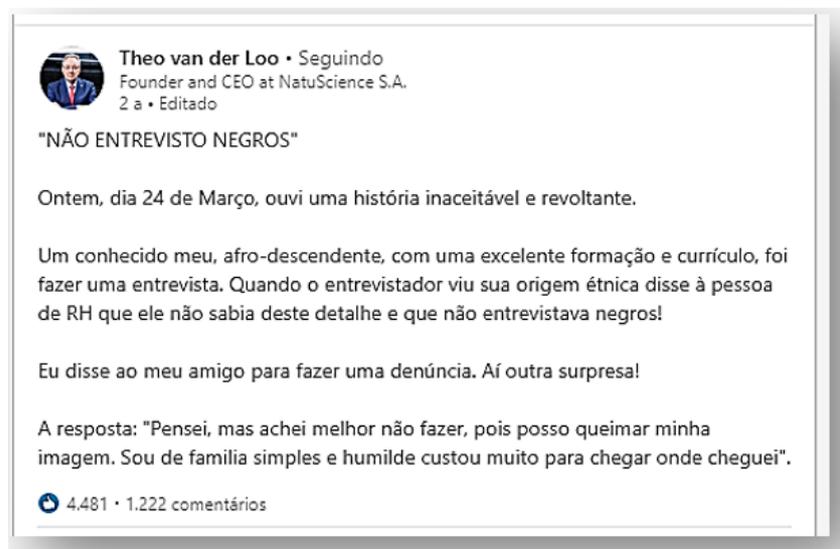
Para atender aos limites deste artigo, selecionamos uma sequência conversacional virtual em cada categoria, mas consideramos importante também verificar fundamentação na teoria de Goffman para a postagem-denúncia original que provocou os 1.222 comentários.

---

#### 4.1. Análise da postagem original no LinkedIn

A postagem-denúncia do empresário, fato gerador desta pesquisa, contextualiza de forma sucinta uma ocorrência de racismo corporativo a partir de uma situação de entrevista de emprego:

Figura 1. Postagem do empresário Theo van der Loo em rede social corporativa



Fonte: LinkedIn (2017)

Uma primeira análise do corpus nos mostra que todos os elementos do “Enquadre” de Goffman são adaptáveis a esse contexto, mesmo sendo ele digital: percebe-se claramente o que está sendo dito, o que está sendo feito e como se está interpretando o que está sendo dito e feito, se não no “aqui e agora”, mas no “ali, naquele momento” da postagem. Notamos também que, ainda nesse mesmo evento discursivo, outro conceito goffmaniano pode ser aplicado: o referido enquadre ganha dinamismo através do *footing*, mesmo em uma interação em contexto virtual: o narrador consegue nos fazer entender o que está acontecendo, com quem, onde e quando.

Particularmente no item “com quem”, ficam evidentes os papéis discursivos do falante, uma vez que está “implícito que o indivíduo que anima está produzindo seu próprio texto e delimitando sua própria posição através dele: animador, autor e responsável são um só”. (Goffman, 2002, p. 135)<sup>3</sup>. Nesse contexto, Theo “interage” com seu conhecido que foi vítima do racismo expressando de forma veemente sua reação, tanto com relação à atitude do

<sup>3</sup> Cabe aqui um parêntese para ressaltar que a “excelente formação e currículo” do candidato mencionada na postagem expressa a realidade, complementada através de sua entrevista à rede British Broadcasting Corporation (BBC NEWS, 2017): jovem negro de 32 anos, formado em Ciências da Computação, com vasta experiência profissional como gestor, pós-graduação nos Estados Unidos e, portanto, inglês fluente (daí ter tido seu currículo aprovado e ter sido chamado para a entrevista). Esse perfil, possivelmente, agregaria muito valor à empresa que o contratasse. Percebe-se, entretanto, que o racismo, nesse caso, superou as bases do sistema capitalista.

entrevistador – “Ouvi uma história inaceitável e revoltante” – como à de seu conhecido que não quis denunciá-lo – “Aí, outra surpresa!”

Na menção da fala racista do recrutador “Não entrevisto negros”, podemos também encontrar em Goffman uma explicação: toda vez que uma pessoa se apresenta a outras em um contexto face a face – que foi o que ocorreu entre o candidato e o entrevistador – essas buscam saber detalhes a respeito daquela ou evocam informações já conhecidas. A recusa, ou pior, a repulsa, do recrutador em atender o jovem evidencia então sua crença no estereótipo de que negros não “cabem” em determinados ambientes, pois, segundo Goffman, as pessoas (no caso, o entrevistador), por não conhecerem o outro, “podem também supor, *baseados em experiências passadas*, que somente indivíduos de determinado tipo são provavelmente encontrados em um dado cenário social” (Goffman, 1975, p. 207, grifo meu).

Essa afirmação nos remete intertextualmente a Liebig (2018), que traça um paralelo entre a hegemonia historicamente branca em nossa sociedade e a canção Sampa, de Gil e Veloso (1978) a partir da mitologia grega (Literafro, 2017): “Quando eu te encarei frente a frente não vi o meu rosto / chamei de mau gosto o que vi, de mau gosto o mau gosto, / é que Narciso acha feio o que não é espelho...”

Ademais, Goffman (1983) acrescenta que o que um indivíduo é, resulta dos “alinhamentos intragrupais”, onde seus pares ocupam o mesmo lugar na estrutura social e é esperado que os estigmatizados ajam da forma educada e não testem os limites de aceitação que lhes são impostos nos “alinhamentos exagrupais”.

#### 4.2. Análise dos comentários à postagem no LinkedIn

No caminho de busca das similaridades entre a interação presencial e a virtual para utilização do aporte teórico de Goffman, encontramos Barnes (2005, p. 61) que afirma que “a Internet cria um novo tipo de ambiente social no qual as pessoas *podem se encontrar e interagir*” (tradução e grifo meus)<sup>4</sup>. Ela acrescenta, citando Giese (1998), que essa interação envolve atos comunicativos similares a conversas – apesar de fazerem uso da escrita – pois são geralmente “espontâneos, curtos e imprecisos”.

De fato, embora todos os comentários aqui analisados possam e devam ser considerados interativos com quem colocou o post, a maioria deles se resumiu a esse diálogo autor-ação-internauta-reação. Grande parte das pessoas que postaram comentários, inclusive, se limitou a

---

<sup>4</sup> No texto original: “The Internet creates a new type of social environment in which people can meet and interact”.

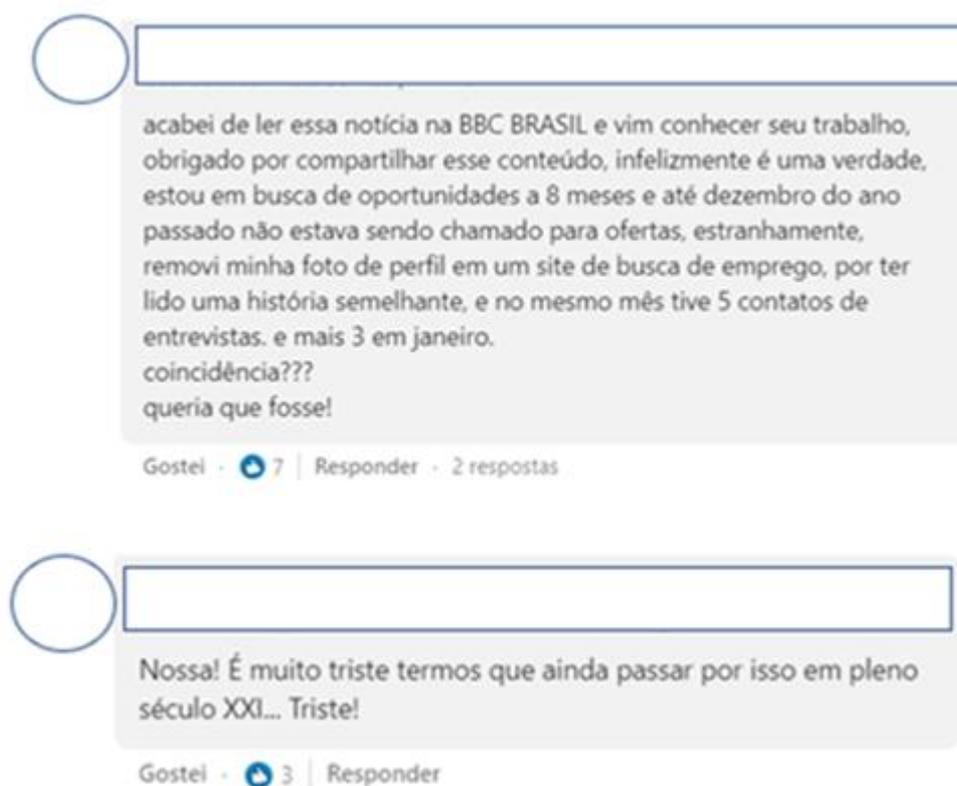
ecoar de forma monovocabular a opinião de Theo van der Loo sobre o episódio de racismo: “repugnante”, “vergonhoso e triste”, “inacreditável”, “que absurdoooooo!”, “lamentável”, “que horror!”, “chocada”, “que vergonha!”, “atitude deplorável”, “deprimente”, “isso é um crime”, “caso de polícia”, e tantos outros. Por esses exemplos, já se nota a utilização de expressões bastante conversacionais, oralizadas, algumas inclusive se encaixando no conceito que Goffman (2013) cunhou de Exclamações Reativas, que não são exatamente palavras, mas interjeições exclamatórias, como um dos internautas postou: “UAU!”.

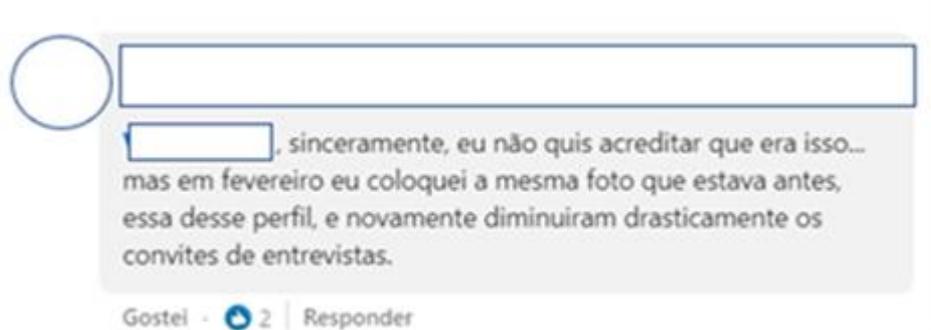
Para a investigação sobre a possível fundamentação teórica da obra de Goffman nesse contexto interacional virtual, selecionamos então aqueles comentários que obtiveram respostas adicionais ou que, apesar de dialogarem somente com o autor, apresentaram argumentos que nos remetiam à obra de Goffman, e os categorizamos de acordo com o tipo de a reação à postagem original.

#### 4.2.1. Comentários de concordância à postagem

No excerto a seguir, os internautas travam um diálogo entre si, lamentam o caso de racismo mencionado pelo empresário e um deles reafirma a existência da discriminação a partir de sua própria experiência na busca por oportunidades através de um site de vagas:

Figura 2. Comentários selecionados de concordância à postagem.





Fonte: LinkedIn (2017)

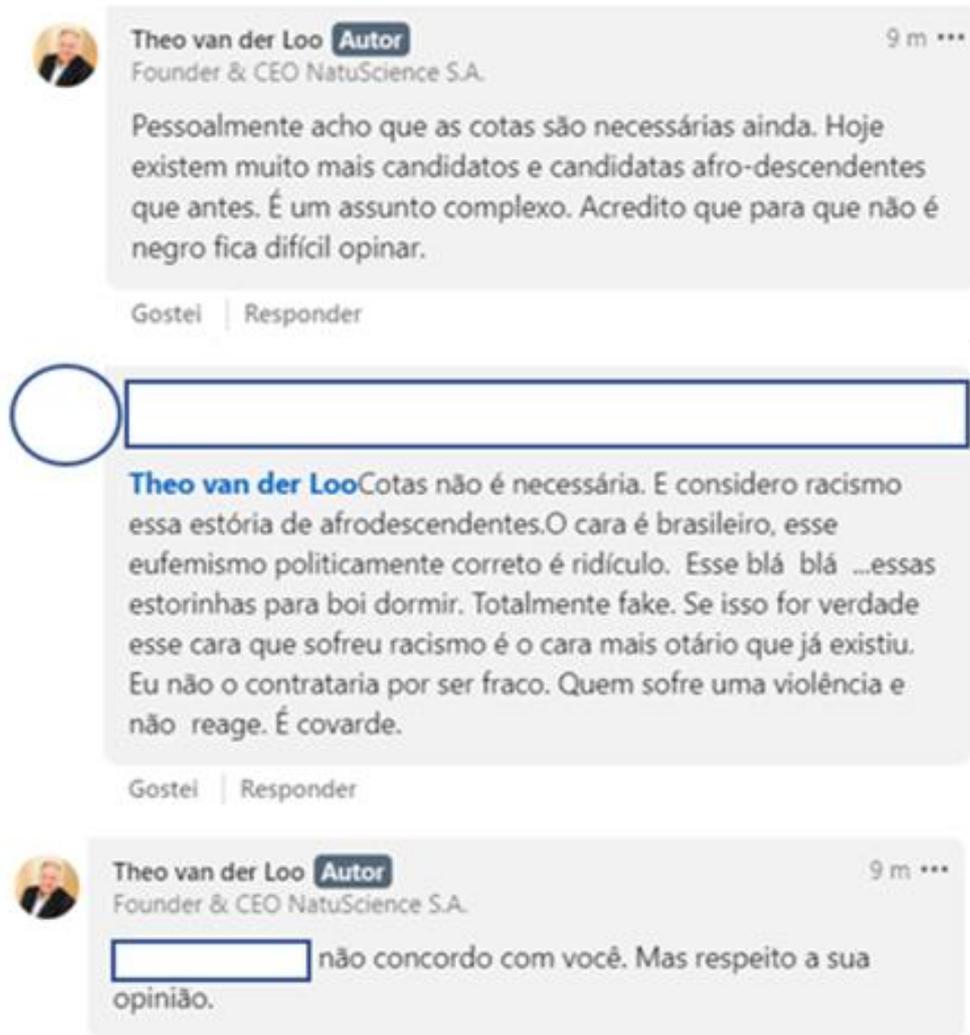
Barnes (2005) menciona que o anonimato permitido pela Internet favorece as interações, uma vez que os usuários não são associados à sua aparência física e, portanto, seria um espaço mais democrático, sem possibilidades de vieses étnicos, etários ou de compleição física. No caso do LinkedIn, entretanto, que funciona como uma “vitrine” de empresas e candidatos, a maioria das pessoas insere fotos. Pelos comentários acima, percebe-se que a imagem foi utilizada contra o candidato, aparentemente configurando-se mais um caso de racismo.

### 3.2.2. Comentários de discordância à postagem

A próxima seleção chama a atenção porque o próprio Theo van der Loo, empresário que postou a denúncia, entra em diálogo estendido com o internauta (o que raras vezes acontece ao longo dos 1.222 comentários) e, apesar do tom nada formal e, menos ainda, cordial de seu interlocutor e da linguagem não condizente com a plataforma corporativa, Theo mantém a *face* – que, segundo Goffman (2011) representa mais do que o rosto, e sim todo o seu “eu” social, a sua “fachada” que, no caso do empresário, é reconhecida e respeitada no meio empresarial – tentando argumentar em favor do jovem discriminado e da situação da população negra em geral, o que evidencia seu engajamento na causa racial:

Figura 3. Comentários selecionados de discordância à postagem

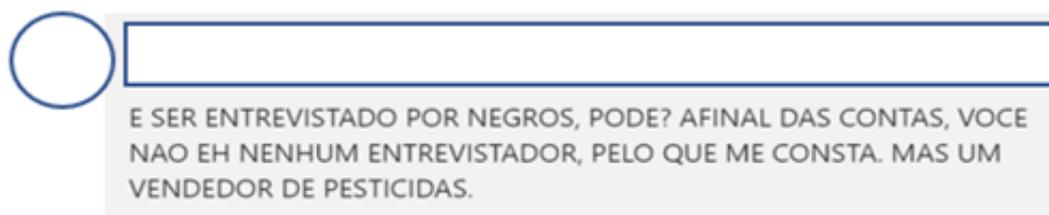




Fonte: LinkedIn (2017)

No curto diálogo a seguir, que selecionamos dentre vários outros com teor agressivo similar, percebe-se um internauta que não só se apresenta de forma grosseira – inclusive utilizando “caixa alta”, ou letras maiúsculas, que na linguagem da Internet significa que a pessoa está gritando – como demonstra não ter entendido a postagem:

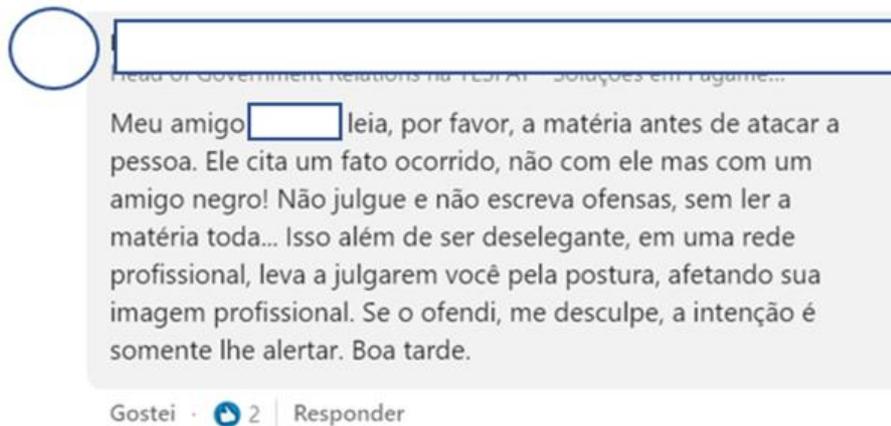
Figura 4. Comentário selecionado de discordância à postagem.



Fonte: LinkedIn (2017)

Como bem coloca Goffman, para que uma conversa seja bem sucedida, é essencial que se conheçam bem os circunstantes. Nesse contexto, temos o que ele chamou de *cena*, que ocorre quando “o indivíduo age de modo a destruir ou ameaçar seriamente a aparência da cortesia da convivência [...]” Goffman (1975, p. 193). Justamente por se tratar de um espaço de domínio público, podemos definir o autor da mensagem (Theo) como o *ator* e o internauta como integrante da *plateia*, no caso, insatisfeito. Surge, entretanto, um outro membro da *plateia* que participa dessa interação, para defender o *ator*:

Figura 5. Comentário selecionado de reação à discordância à postagem

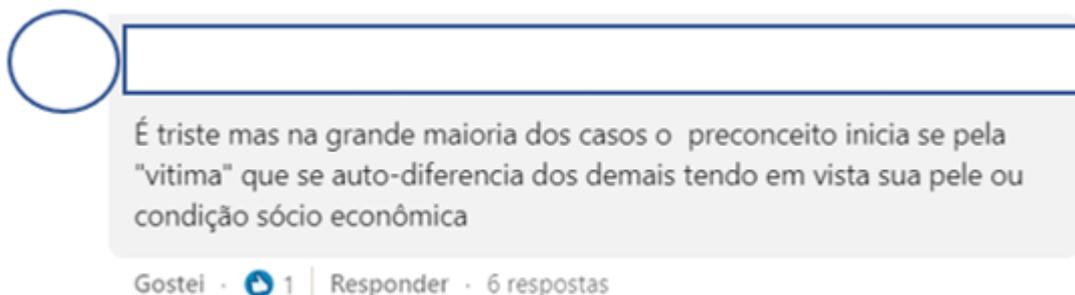


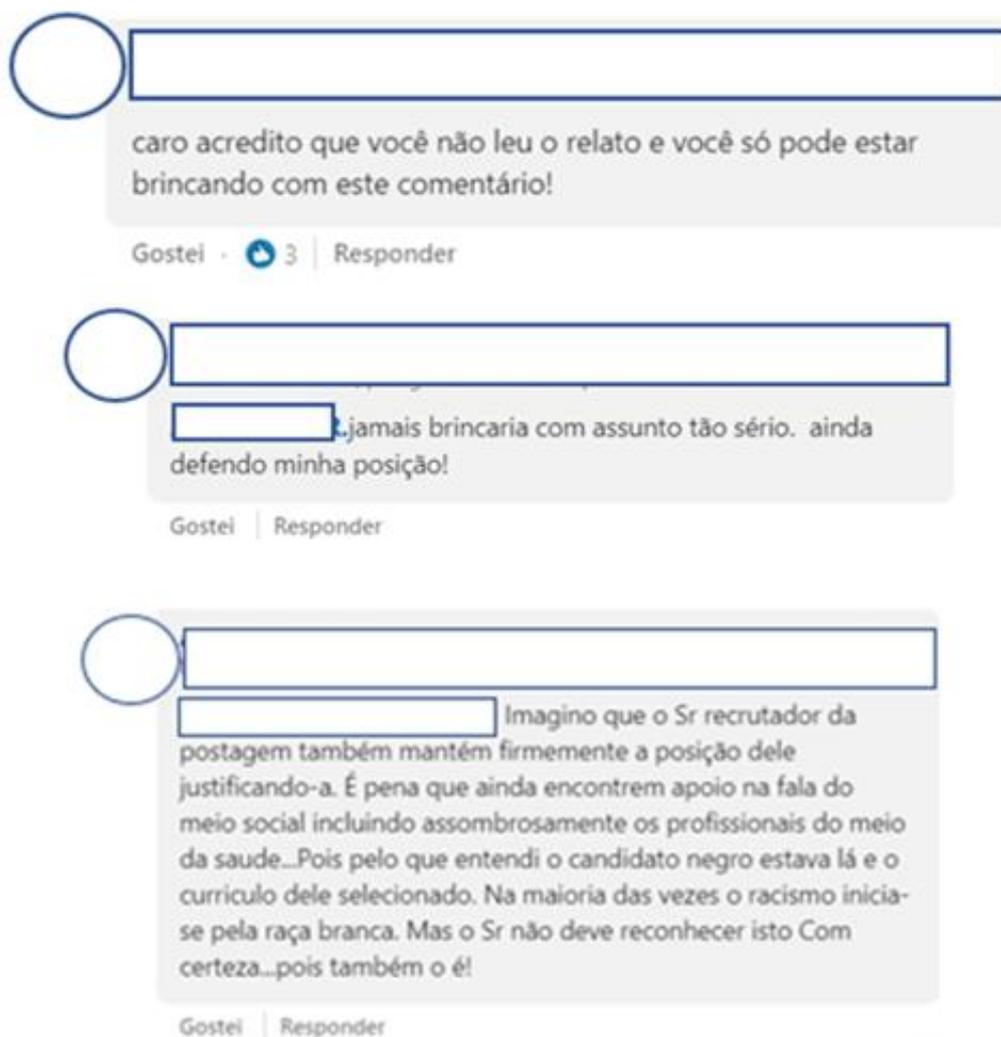
Fonte: LinkedIn (2017)

Nessa interação percebe-se claramente como podem ser aplicados os conceitos de Goffman *medidas defensivas* e *medidas protetoras*. Nesse caso, o internauta não só vem em defesa do *ator*, como o faz dentro da etiqueta esperada nesse ambiente – uma plataforma corporativa – como intuito de salvar o *espetáculo*.

Na mesma linha, temos também a longa (pelos padrões do LinkedIn) interação a seguir, em que uma reação inicial de um participante considerada inadequada e preconceituosa por outro membro da *plateia*, gera uma sequência de comentários:

Figura 6. Comentário selecionado de reação à discordância à postagem

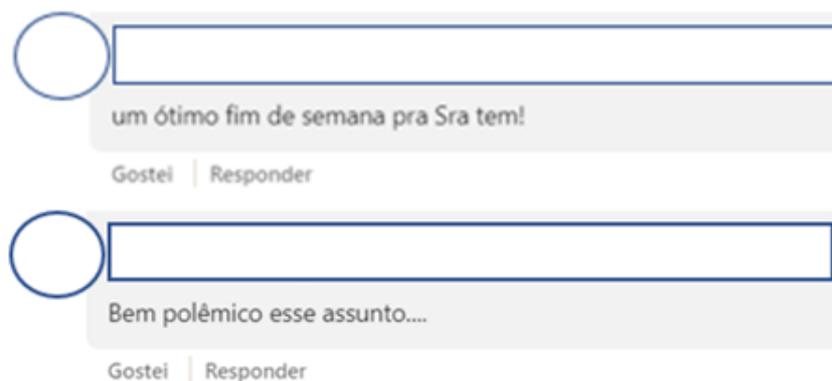




Fonte: LinkedIn (2017)

Com essa resposta, o internauta faz uso, além da medida protetiva ao *ator coadjuvante* (o jovem negro vítima do racismo), de um outro tipo de *cena*, que Goffman chama de “decidir a parada” ou “dizer umas verdades”, o que gera as seguintes reações:

Figura 7. Comentários interativos selecionados sobre discordância à postagem.



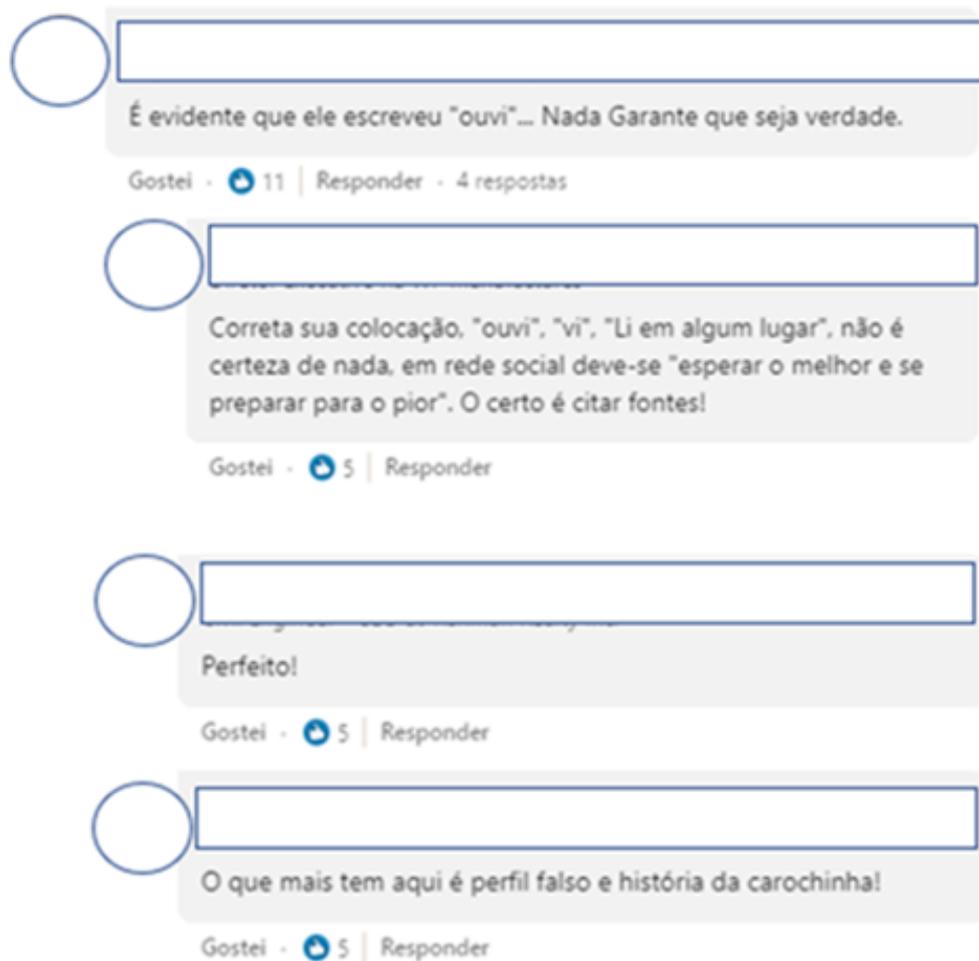
Fonte: LinkedIn (2017)

Nessa disputa, o interlocutor, se fazendo de “desentendido” prefere *sair de cena* com uma resposta irônica, “um ótimo fim de semana...!” permitindo o posicionamento de mais um membro da *plateia* que “entra no barulho” e coloca “panos quentes”, encerrando o “incidente”, uma vez que, segundo Goffman, esse tipo de situação pode levar os participantes ao descontrole.

### 3.2.3. Comentários de dúvida quanto à veracidade da postagem

Já nessa breve interação, os participantes da plateia demonstram abertamente sua incredulidade quanto ao fato relatado:

Figura 8. Comentários interativos selecionados quanto à veracidade da postagem



Fonte: LinkedIn (2017)

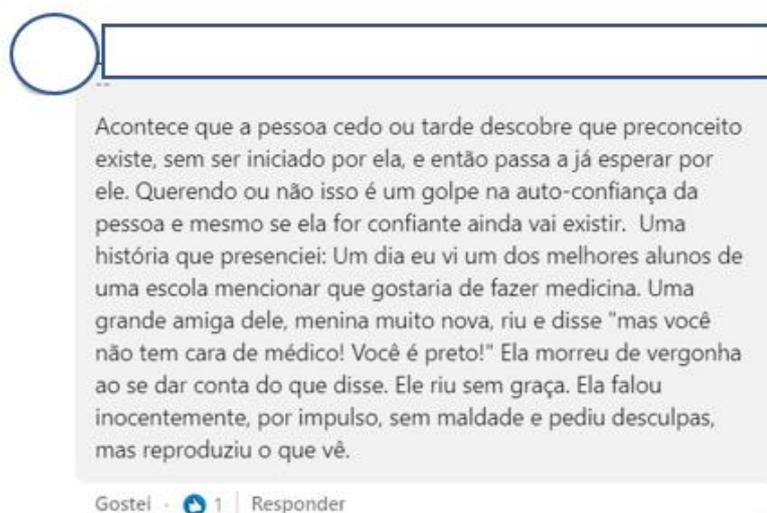
Nessa conversa virtual, os internautas colocam em dúvida a autenticidade dos usuários do LinkedIn (o que inclui suas próprias identidades) e nos remetem a Barnes (1993, p. 59) que diz que as “pessoas que se apresentam na Internet nem sempre são quem e o que aparentam ser. Elas têm a oportunidade de criar versões idealizadas de si mesmas ou podem fabricar uma persona

inteiramente nova” (tradução minha)<sup>5</sup>. Serra (1993, p. 130) acrescenta que a noção de identidade em redes digitais sempre apresentou essa “oposição entre autenticidade e simulação, entre dizer-se o que se é e ser-se o que se diz, e dizer-se o que não se é e ser-se o que não se diz”.

### 3.2.4. Comentários que geram novas narrativas e denúncias

Na esteira da situação de racismo relatada pelo empresário, surgiram inúmeros comentários que descrevem uma série de outros tipos de discriminação sofridos pelos próprios internautas ou por alguém conhecido, seja por questão de gênero (com o agravante “risco de gravidez” para mulheres), homofobia, etarismo, gordofobia e outros. Segundo Goffman (1974, p. 510), “é verdade que uma história ilustrativa de um participante fornece um ingresso que outro participante pode usar para permitir a correspondência dessa experiência com uma história de seu próprio repertório” (tradução minha)<sup>6</sup>. Selecionamos este comentário de um usuário que narra uma situação por ele presenciada:

Figura 9. Comentário selecionado com novas narrativas a partir da postagem



Fonte: LinkedIn (2017)

O fato mencionado nessa narrativa é indicativo do que Goffman (1975) chama de “faux pas”, ou seja, uma declaração irrefletida do *ator* que pode ter várias acepções, como “gafe” ou “rata”, quando destrói a imagem de sua própria *equipe* (no caso, do amigo da *atriz*) ou “mancada” quando o ator “põe os pés pelas mãos” comprometendo sua *face* perante outra *equipe*. Conforme

<sup>5</sup> No texto original: “People who present themselves on the Internet are not always who and what they seem to be. [They] have an opportunity to create idealized versions of themselves or they can fabricate an entirely new persona”.

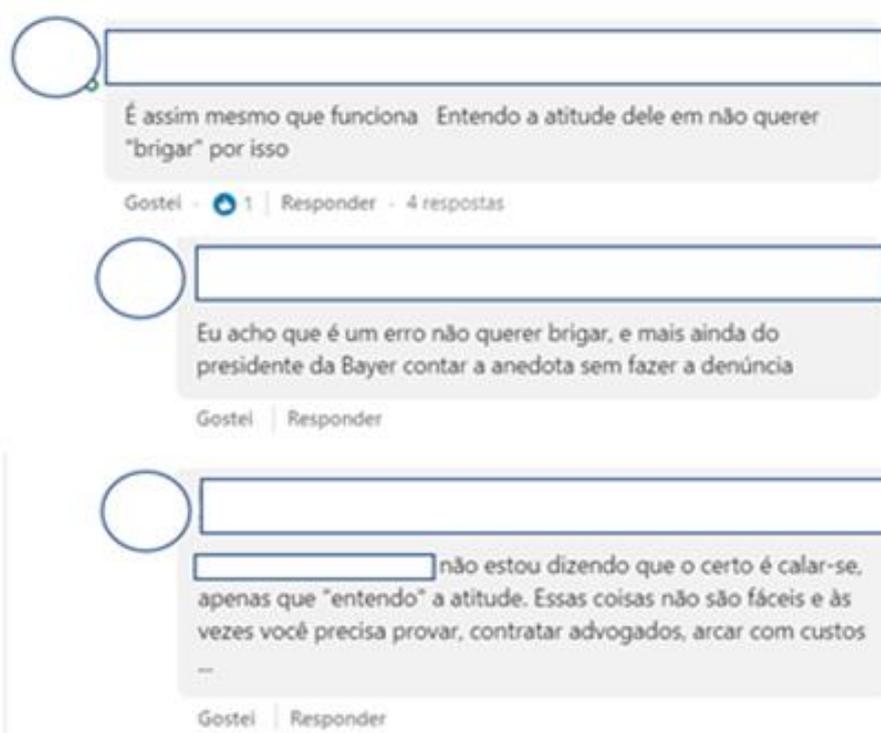
<sup>6</sup> No texto original “True also, an illustrative story by one participant provides a ticket another participant can use to allow the matching of that experience with a story from his own repertoire [...]”.

narrado pelo internauta, essa afirmação sobre um aspecto negativo com relação ao interlocutor – que todo mundo nota, mas ninguém revela – causa sempre constrangimento de todas as partes.<sup>7</sup>

### 3.2.5. Comentários sobre a posição de não-denúncia por parte da vítima

O excerto a seguir demonstra claramente um diálogo virtual, porém com vários elementos de conversa presencial. Quase não se percebe um distanciamento físico entre os “falantes”, pois eles agem (ou melhor, teclam) como se estivessem frente a frente:

Figura 11. Comentários interativos selecionados sobre a não-denúncia da vítima



<sup>7</sup> Essa narrativa também nos remete a Goffman que alerta para o fato que somos muito influenciados pelas imagens na mídia. Ele cita, por exemplo, a imagem de um médico em uma campanha publicitária e salienta que isso “não quer dizer que um modelo que se apresenta como um médico não nos fornecerá uma fotografia real, nem uma fotografia real de um adulto, um homem, uma pessoa branca, bonita, uma modelo profissional e assim por diante (no texto original: “a model who poses as a doctor will not provide us with an actual photograph, nor an actual photograph of an adult, a male, a white person, a good-looker, a professional model, and so forth”). (Goffman 1979, p.26), mas cria um senso-comum. A narrativa sobre a jovem que comete esse “faux-pas” – que poderia, nesse contexto, ser considerado como racismo “involuntário” – acaba confirmando a fala do internauta: ela “reproduziu o que vê”, tanto nos anúncios publicitários quanto na vida real, que refletem a profunda desigualdade social que impedia, até pouco tempo atrás – antes da conquista das ações afirmativas – o ingresso da juventude negra nas universidades, principalmente nas elitistas como é o caso de Medicina.



Fonte: LINKEDIN (2017)

Os internautas se tratam pelo nome e apresentam uma “proximidade” e atenção características da interação face a face, inclusive com as trocas de turnos de suas “falas”. Em paralelo, utilizam a linguagem adequada para esse tipo de plataforma corporativa, que acompanha a linguagem empresarial, formal, polida. Essa é uma maneira de imprimir uma identidade positiva para impressionar bem os potenciais empregadores, já que muitas empresas estão utilizando essa rede como fonte de captação de candidatos, pois esse é um dos serviços prestados pelo LinkedIn.

Nesse sentido, a comunicação mediada por tecnologia digital,

[...] ao assumir uma forma meramente textual e, potencialmente, anônima, a ‘apresentação do Eu na vida cotidiana’ de que nos fala Goffman – e em que não só a fala, mas também o corpo, com o que tal envolve em termos paralinguísticos, faciais, gestuais, etc., assumem uma importância decisiva - transforma-se em *performance*: ‘Você é o que você digita’<sup>8</sup> (Serra, 2005, p. 5 – tradução minha).

Veremos então na próxima e última categoria que, apesar do uso de imagens para demonstrar as emoções contidas na interação, elas devem ser cuidadosamente selecionadas, pois, assim como as palavras, podem ocasionar mal-entendidos.

#### 4.2.6. Comentários não verbais

Muitos internautas utilizam a linguagem não-verbal (*emojis*, *emoticons*,<sup>9</sup> figurinhas) como complemento de seus textos, para representar as emoções que os acompanham. Embora exista a ideia de que imagens possam transmitir mais do que palavras, seu uso em separado, a depender do contexto, pode não ser claro, como este:

<sup>8</sup> No texto original: “You are what you type”.

<sup>9</sup> O termo Emoticon foi criado nos EUA em 1982 por Scott Fahlman, significa *emotion* + *icon* (emoção + ícone) e é representado pela combinação de sinais do próprio teclado, como por exemplo: ;-) :-(  
O *smiley* foi o primeiro *emoticon* lançado :-). Já os *emojis* são figuras prontas, concebidas no Japão por Shigetaka Kurita, cujo significado vem de “e” (imagem) “*moji*” (personagem) ou pictograma. Os *emojis* incluem também os *emoticons* na sua versão desenho: 😊 😞 😊 (Tectudo, 2014)

Figura 12. Comentário selecionado com utilização de linguagem não-verbal



Fonte: LinkedIn (2017)

Apesar de ter seu significado conhecido, visto que traduz um gestual bastante utilizado mesmo em conversas presenciais, nesse caso específico apenas o desenho do “negativo” no comentário permite diferentes interpretações: ele pode significar desaprovação da postagem, denúncia do empresário ou da atitude racista do entrevistador ou até mesmo da postura do jovem ofendido em não denunciar seu agressor, embora, ainda assim, alguém tenha clicado em “gostei”. De acordo com Biar e Paschoal (2020) como, nesse caso, o LinkedIn permite que se digite nos comentários tanto elaborações textuais como signos não-verbais, existe também a possibilidade de utilização de uma linguagem mista, que minimize eventuais mal-entendidos.

Antes de passarmos às considerações finais, é interessante ressaltar o conceito de *comentários* e de sua importância para as interações em ambiente digital. As mencionadas autoras os definem como formas de comunicação que podem ser *reativas* e *avaliativas* do conteúdo que atrai os internautas, tais como textos (como o que deu origem a essa pesquisa), vídeos, fotos, produtos, serviços e tudo o mais oferecido pela Internet. Dada a perenidade de alguns conteúdos, os comentários podem ser postados logo após uma publicação ou mesmo muito tempo depois. Como na Web aberta a comentários os cliques nos produtos mais vendidos, e nas notícias mais lidas geram mais patrocínio e publicidade paga, existe a possibilidade (e de fato acontece) de eles serem manipulados e disparados por robôs, com objetivos escusos. Nas redes, assim como fora delas, praticamente tudo é possível.

### Considerações finais

Theo van der Loo, ex-CEO da Bayer, fez uma postagem na rede social corporativa LinkedIn, denunciando um caso de racismo sofrido por um conhecido seu no momento de uma entrevista de emprego – “Eu não entrevisto negros” foi o que o candidato ouviu do recrutador. Essa postagem gerou mais de meio milhão de visualizações e 1.222 comentários, fato inédito nessa rede empresarial.

A partir da leitura da obra de Goffman, sua contemporaneidade e legado, e tendo a

postagem e os comentários acima citados como *corpus* contextual de pesquisa, o objetivo deste trabalho foi investigar se, e em que circunstâncias, a *obra* de Goffman sobre as interações sociais poderia servir como embasamento teórico para análise dessas interações mediadas por tecnologia digital.

Embora os 1.222 comentários representassem interação com o autor da postagem original, selecionei dentre eles os que obtiveram maior número de respostas, configurando-se, dessa forma, como interações mais longas e mais similares aos contextos de fala presencial. A partir daí, classifiquei-os de acordo com o tipo de reação à postagem e os resultados foram bastante satisfatórios: a própria postagem-denúncia pôde ser analisada sob a ótica de *enquadres e footing*, a atitude racista do recrutador encontrou eco no capítulo “A arte de manipular a impressão” e a não-denúncia do crime pela vítima também obteve embasamento na categoria goffmaniana de *stigma*.

Já em relação aos comentários, com exceção da postagem com *emojis*, todas as classificações encontraram suporte teórico em várias das obras de Goffman: A representação do Eu na vida cotidiana, *Frame analysis* e Ritual de interação. Isso demonstra que a contemporaneidade de sua teoria se estendeu, alcançando os tempos atuais das redes sociais e que, através de seu *legado*, podemos decifrar e entender também essa nova modalidade digital de interação.

Igualmente interessante observar que tanto Erving Goffman, autor dessa obra ainda atual, como Theo Van der Loo, autor da simples, porém potente postagem-denúncia, apresentam um aspecto em comum: o *legado*. Embora quando elaborou sua teoria Goffman não tinha consciência do advento das redes sociais e da abrangência e proporção que tomariam nas interações sociais, suas obras estão se adaptando perfeitamente à essa nova modalidade de interações *virtuais*.

Por outro lado, o ativismo de Van der Loo por maior diversidade nas empresas faz, conscientemente, parte da formação de seu *legado*. Em suas palavras, “eu não quero ganhar com isso, eu faço parte de um grupo de CEOs da Fundação Dom Cabral que nós chamamos de CEO *Legacy* e [...] são mais ou menos vinte CEOs e nós queremos deixar como *legado* muitas coisas ligadas à parte social” (Youtube, 2018).

Reafirmando essa intenção – e efetiva ação – esses empresários acabam, inclusive, de fundar a instituição Impacto *Legacy* e lançam um apelo à comunidade empresarial: “Nós convidamos você a fazer parte de um pacto pela diversidade no mercado de trabalho e se tornar um agente transformador por uma sociedade mais justa e inclusiva. Junte-se a nós na construção desse *legado!*”.

Nesse sentido, para além da contemporaneidade da obra de Goffman em tempos de redes sociais, a denúncia de racismo corporativo feita pelo empresário – agora ativista – bem como as correspondentes reações à sua postagem, estão contribuindo para o entendimento da extensão do racismo em nosso país e o mapeamento dos discursos racistas para a criação de um antídoto – ou vacina, para utilizar a linguagem da atual pandemia – a ser inoculado através de letramento antirracista nas empresas. Daí a pertinência da epígrafe de Theo van de Loo (LinkedIn, 2018) sobre seu engajamento na luta antirracista e cujas palavras faço minhas:

“De tudo o que eu fiz, me arrependi apenas de uma coisa: não ter feito isso antes”.

## Referências

- BARNES, S. Presentation of self: theory and methods. In: BRAGA, Adriana. (org.) CMC, Identidades e gênero: teoria e método. Portugal; Covilhã: Labcom; Universidade da Beira Interior, 2005.
- BIAR, L. de A.; PASCHOAL, F. V. das C. “(Não) Leia os comentários”: a disputa da notícia sobre o assassinato de Marielle Franco. *Trabalhos em Linguística Aplicada*, v.59, n.2, p.1051–1069, maio/ago. 2020. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/tla/a/cKV3LzNQSKf3NLJCGQ37b4x/?lang=pt>. Acesso em: 15 dez. 2020.
- BRASIL. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Brasília, DF: Presidente da República, 2018. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2018/lei/L13709.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/L13709.htm). Acesso em: 12 dez. 2020.
- \_\_\_\_\_. Lei nº 13.853, de 8 de julho de 2019. Altera a Lei 13.709, de 14 de agosto de 2018, para dispor a proteção de dados pessoais e para criar a Autoridade Nacional de Proteção de Dados; e dá outras providências. Brasília, DF: Presidente da República, 2019. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2019-2022/2019/lei/l13853.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2019/lei/l13853.htm). Acesso: 12 dez. 2020.
- CARNEIRO, J. D. 'Não entrevisto negros': a vítima por trás da denúncia viral que expôs preconceito em busca de emprego. *BBC NEWS BRASIL*, Rio de Janeiro, mar. 2017. Disponível em: <https://www.bbc.com/portuguese/brasil-39441545>. Acesso: em 9 ago. 2020.
- COELHO, M. C. (Org.). Estudos sobre interação: textos escolhidos. Tradução de Maria Claudia Coelho. Rio de Janeiro: EDUERJ, 2013. Disponível em: <file:///C:/Users/User/Downloads/HOCHSCHILD%20-%20Trabalho%20emocional%20regras%20de%20sentimento%20e%20estrutura%20social.pdf>. Acesso em: 20 nov. 2020.
- FREIRE, R. Entenda a diferença entre smiley, emoticon e emoji. *TECHTUDO*, jul. 2014. Disponível em: <https://www.techtudo.com.br/noticias/noticia/2014/07/entenda-diferenca-entre-smiley-emoticon-e-emoji.html>. Acesso em: 20 dez. 2020.
- GAMSON, W. A. Goffman's legacy to political sociology. *Theor Soc* 14, p. 605–622, 1985. Disponível em: <https://doi.org/10.1007/BF00160018>. Disponível em: <https://link.springer.com/article/10.1007/BF00160018#citeas>

- GOFFMAN, E. *The presentation of self in everyday life*. Nova York: Doubleday; Achor Books, 1959.
- \_\_\_\_\_. *Ritual de interação: ensaios sobre o comportamento face a face*. Petrópolis: Vozes, 1967.
- \_\_\_\_\_. *Frame analysis*. Nova York: Harper & Row, 1974.
- \_\_\_\_\_. *A arte de manipular a impressão*. In: GOFFMAN, E. *A Representação do “Eu” na vida cotidiana*. Petrópolis: Vozes, 1975.
- \_\_\_\_\_. *Gender advertisements*. New York: Harper Torchbooks, 1979.
- \_\_\_\_\_. *Forms of talk*. Philadelphia: University of Pennsylvania Press, 1981.
- \_\_\_\_\_. *Estigma: notas sobre a manipulação da identidade deteriorada*. Rio de Janeiro: Zahar Editores, 1983.
- \_\_\_\_\_. *Exclamações reativas*. In: COELHO, M. C. *Estudos sobre interação: textos escolhidos*. Rio de Janeiro: EDUERJ, 2013.
- \_\_\_\_\_. *Footing*. In: RIBEIRO, B. T.; GARCEZ, P. M. (Org.). *Sociolinguística Interacional*. 2.ed. São Paulo: Loyola, 2002.
- JACOBSEN, M. H.. *Goffman Through the Looking Glass: From ‘Classical’ to Contemporary*. In: (editted by) JACOBSON, Michael Hviid. *The Contemporary Goffman*. New York: Routledge, 2010.
- IMPACTO: CEOs pela diversidade e inclusão. 2020. Disponível em: <https://www.impactolegacy.com.br>. Acesso em: 28 mar. 2021.
- INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). *Desigualdades Sociais por Cor ou Raça no Brasil*. Revista Estudos e Pesquisas-Informação Demográfica e Socioeconômica, n. 41, 1-12p. 2019, Disponível em: [https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv101681\\_informativo.pdf](https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv101681_informativo.pdf). Acesso em: 9 ago. 2020.
- LIEBIG, S. M. *Narciso acha feio o que não é espelho*. Belo Horizonte: LITERAFRO – O portal da literatura afro-brasileira; Faculdade de Letras da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG), set. 2017. Disponível em: <http://www.letras.ufmg.br/literafro/artigos/artigos-teorico-criticos/145-sueli-meira-liebig-narciso-acha-feio-o-que-nao-e-espelho>. Acesso em: 13 dez 2020.
- LINKEDIN entrevista: Theo van der Loo. [S. l.: s.n.], 2018. 1 vídeo (19:35 min). Publicado pelo canal LinkedIn. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=6bXtSYxWJzE&t=8s>. Acesso em: 12 dez. 2020.
- LOO, T. V. D. *“Não entrevisto negros”*: dezessete meses depois. São Paulo, 30 ago. 2018. LinkedIn: <https://theovanderloo>. Disponível em: <https://www.linkedin.com/pulse/n%C3%A3o-entrevisto-negros-dezessete-meses-depois-theo-van-der-loo/>. Acesso em: 12 dez. 2020.
- SERRA, P. *On-line e Off-line: concordâncias, oposições e complementaridades*. In: BRAGA, Adriana. (org.) *CMC, Identidades e gênero: teoria e método*. Portugal; Covilhã: Labcom, 2005.
- SOBRE o LinkedIn. [São Paulo], [2016]. LinkedIn: [linkedin.com](https://about.linkedin.com/pt-br). Disponível em: <https://about.linkedin.com/pt-br>. Acesso em: 12 dez. 2020.
-