

Goffman e a interação por videoconferência: notas teórico-metodológicas

Goffman and interaction by videoconference: theoretical-methodological notes

Édison Gastaldo¹

Centro de Estudos de Pessoal e Forte Duque de Caxias, Brasil

RESUMO

Este artigo discute a aplicação de alguns conceitos de Goffman ao estudo de interações sociais mediadas por videoconferência. São os conceitos de “comunicação imprópria”, “ajustamento secundário”, “trabalho de face” e “(mudança de) footing”. Cada um deles se aplica com pertinência a interações em videoconferências. Este tipo de interação se tornou muito mais frequente por conta do contexto da pandemia de Covid-19, que implicou um grande número de atividades profissionais sendo alteradas para modelos de *home office* e trabalho remoto por Internet. Como exemplo analítico, será explorado um incidente ocorrido durante uma reunião de trabalho do escalão superior de uma Universidade brasileira. Uma sucessão de eventos implausíveis tornou o vídeo dessa reunião um sucesso na Internet, viralizando para muito além dos circuitos acadêmicos, em uma profusão de paródias e memes. A teoria goffmaniana fornece um importante aporte para a análise de situações disruptivas como essa.

PALAVRAS-CHAVE:

Erving Goffman. Videoconferência. Interação social. Comunicação imprópria. Ajustamento secundário.

ABSTRACT

This paper discusses some of Goffman's concepts applied to the study of videoconference interaction. Those are the concepts of “communication out of character”, “secondary adjustment”, “face work” and “change of footing”. Each concept applies with pertinence to videoconferencing situations. This mode of mediated interaction had become increasingly frequent due to the Covid-19 pandemics, as a great number of professional activities changed to home office of remote work via the Internet. As an example, an incident occurred during a videoconference of the higher Administration Board of a Brazilian University is analyzed. A succession of unlikely events turn the video recording of that meeting a huge success in Brazilian Internet, spreading way outside the Academe, in parodies and memes. Goffman's theories seem to be an important approach to the analysis of such disruptive situations.

KEYWORDS:

Erving Goffman. Videoconference. Social interaction. Communication out of character. Secondary adjustment.

Recebido em: 29.03.2021

Aceito em: 20.05.2021

¹ E-mail: edisongastaldo@yahoo.com.br | ORCID: 0000-0002-4508-0548

1. Introdução

As ideias deste artigo foram apresentadas pela primeira vez em uma palestra veiculada por Zoom, durante o seminário “Entre e Além Muros: reconfigurações da interação social em tempos de pandemia”, promovido pelo Grupo de Pesquisa Linguagem, Cultura e Trabalho, do PPGEL/PUC-Rio em 3 de Setembro de 2020. A palestra chamava-se “Goffman, interação social e linguagem na pandemia: gerenciamento da impressão em reuniões Zoom”.

Neste texto, desenvolvo alguns pontos esboçados na palestra, relacionando quatro conceitos goffmanianos para a análise de uma situação embaraçosa ocorrida durante uma reunião por videoconferência da alta administração de uma universidade brasileira. Uma sucessão de eventos implausíveis – e risíveis – tornou o vídeo dessa reunião um sucesso na Internet, viralizando para muito além dos circuitos acadêmicos, em uma profusão de paródias e memes. Hoje, devido à exposição dos/as participantes – pessoas e instituições – ao ridículo, os vídeos foram removidos, embora os memes e fragmentos editados continuem circulando.

Por razões éticas, preservarei o nome das instituições e profissionais envolvidos. Acredito que, por uma série de razões que serão explicitadas mais adiante, a perspectiva interacionista de Goffman é bastante profícua para o estudo de fenômenos linguísticos de interação social mediada por computadores, desde que as necessárias mediações sejam feitas.

Como ao longo do texto faço referência a textos históricos, quando for relevante, mencionarei a data original de publicação dessas obras entre colchetes. Para a transcrição do excerto conversacional, usei a sistemática padrão da Análise da Conversa, proposto por Sacks, Schegloff e Jefferson (1974).

2. Goffman e os Estudos da Linguagem

A obra de Erving Goffman representou, na época de sua publicação, entre os anos 1950-1980, um divisor de águas na teoria social contemporânea. De tal forma sua obra é original, que à primeira vista, aparenta não ter “antepassados” ou “precedentes”, mas, evidentemente, eles existem. Formado intelectualmente na tradição interacionista da Escola de Chicago (Braga e Gastaldo, 2010), Goffman apresenta ao longo de sua obra vários elementos convergentes com a perspectiva de seus mentores, como Lloyd Warner (antropólogo, ex-aluno de Radcliffe-Brown e seu orientador de doutorado). Com ele, Goffman conheceu a etnografia de pequenos grupos, os chamados “estudos de comunidade”, abordagem metodológica crucial para a produção de “A Representação do Eu na Vida Cotidiana” (Goffman, 1998). Neste seu primeiro clássico, Goffman

usou extensivamente exemplos oriundos da observação participante realizada no vilarejo de Baltasound, na ilha de Unst, uma das menores das Ilhas Shetland, ao norte da Escócia (Winkin, 2004).

Com Everett Hughes, um de seus professores preferidos, Goffman conheceu a sociologia das profissões, aporte teórico fundamental para a etnografia em ambientes institucionais, elemento presente, por exemplo, em “Manicômios, Prisões e Conventos” (Goffman, 1961) no estudo da “equipe dirigente”. Outro professor influente de Goffman foi Herbert Blumer. Como “primeiro discípulo” de George Herbert Mead (falecido em 1931), Blumer foi o responsável por desenvolver e aplicar à pesquisa social a noção teórica de “self sociológico”, originária da obra de Mead, “Mind, Self and Society” (Mead, 1967 [1934]). Blumer e Goffman não se davam bem, mas se respeitavam. Ambos tinham personalidades muito fortes, e a peremptória recusa de Goffman em ser classificado como “interacionista simbólico” (abordagem associada a Blumer) se deve em larga medida à rixa entre os dois (Winkin, 2004).

Entre os professores de Hughes, Warner e Blumer, destacava-se Robert Ezra Park. Jornalista de origem, Park chegou às ciências sociais pelo contato pessoal com o filósofo Georg Simmel na Alemanha, no início do século XX. Park negociou com Simmel o direito de publicar nos Estados Unidos suas obras traduzidas para o inglês. Assim, “The Sociology of Georg Simmel”, publicado a partir de 1910 pela Chicago University Press tornou Simmel – um autor marginalizado na Alemanha por sua ascendência judaica – um dos pilares das ciências sociais norte-americanas no século XX. Park é um dos pais da “sociologia urbana” de Chicago, e Goffman deve a ele o uso da perspectiva etnográfica em múltiplas situações esparsas ocorrentes em meio urbano, como o cotidiano de uma loja de sapatos, um posto de gasolina, um café na esquina. Park tinha um projeto gigantesco, chamado “The City” (Park, 1967 [1915]), elaborado a partir de inúmeras etnografias de situações particulares, concebido como um mosaico.

A influência de Simmel na obra de Goffman já foi destacada por vários autores (Smith, 2004; Watson, 2004), e se expressa nas categorias sistemáticas da interação propostas por Goffman. À sua maneira, as teorias de Goffman são aplicações da “Sociologia Formal” de Simmel, na medida em que buscam evidenciar “formas da interação”, e não seus conteúdos, com categorias formais tais como “sociabilidade”, “conflito”, “coqueteria”, etc. Assim, a obra de Goffman, mesmo sendo frequentemente destacada por sua originalidade e singularidade, ancora-se profundamente em uma das vertentes das ciências sociais contemporâneas, a perspectiva naturalista e etnográfica, na zona limítrofe entre Sociologia e Antropologia. O próprio Goffman

definiu seu trabalho como sendo a instauração de um novo domínio para as ciências sociais, a que ele denominou “A Ordem da Interação” (Goffman, 1983). Mais para o final de sua carreira, a partir de “Frame Analysis” (Goffman, 1974), Goffman passou a manifestar um crescente interesse por questões da linguagem. O último capítulo de Frame Analysis, por exemplo, chama-se “The Frame Analysis of Talk”, destacado por Manning (1977) como o mais brilhante do livro. Como comentei em outro texto (Gastaldo, 2004), a redefinição conceitual proposta por Goffman em Frame Analysis parece refletir um reposicionamento com relação a outras abordagens ligadas à Ordem da Interação, como a Etnometodologia e a Análise da Conversa. No início dos anos 1950, quando Goffman iniciou sua carreira, a Etnometodologia estava em seus primórdios, ainda concentrada no trabalho de Harold Garfinkel. A Análise da Conversa simplesmente não existia. Tanto a Etnometodologia quanto a Análise da Conversa tiveram seu pleno desenvolvimento teórico, metodológico e institucional um pouco mais tarde, a partir do final dos anos 1960, quando a obra de Goffman já era mundialmente conhecida e respeitada (seus três livros mais famosos, “the big three”, “A Representação do Eu”, “Manicômios...” e “Estigma”, foram publicados entre 1959 e 1963).

Evidentemente, houve uma construção reflexiva dessas abordagens com relação à obra de Goffman. Ele e Garfinkel eram amigos e colaboradores – embora, como destaca Watson (2021), fosse uma amizade matizada pela competição – mas a disputa pela primazia teórica na análise da ordem da interação fez com que, apesar das semelhanças, as diferenças fossem mais destacadas. A saber, a principal “diferença” entre a abordagem goffmaniana e a abordagem etnometodológica está no estatuto aplicado aos dados. Para Goffman, a concretude das diferentes situações da vida cotidiana serve como “moldura” para que, à moda de Simmel, seja evidenciado algum de seus conceitos, descarnando-o de sua materialidade imediata, de seu contexto. Por isso, não importa para Goffman se seus exemplos são etnográficos, tirados da literatura de ficção ou de uma notícia de jornal. Importa é que os exemplos ilustrem adequadamente as categorias teóricas que ele nos oferece, *a priori*. Para a etnometodologia, o objeto está nas teorias *folk*, nas “definições da situação” feitas *por parte dos* membros da sociedade efetivamente participantes da situação sob análise. Trata-se de uma diferença considerável. No entanto, como abordagens teóricas dedicadas a estudar basicamente o mesmo tipo de fenômeno – interações face-a-face – muitos dos conceitos e categorias goffmanianas são convergentes com as pesquisas de etnometodólogos e analistas da conversa. É o caso dos conceitos de “comunicação imprópria”, “trabalho de face”, “ajustamento secundário” e “(mudança de) footing”, que vamos discutir a seguir.

3. Revisitando alguns conceitos goffmanianos

3.1 Comunicação imprópria

O conceito de “comunicação imprópria” (*communication out of character*) aparece no capítulo cinco do primeiro livro de Goffman, “A Representação do Eu na Vida Cotidiana” (Goffman, 1998 [1959]). O termo poderia ser melhor traduzido de modo mais literal, como “comunicação fora do personagem”. Esta situação é definida como “uma posição na qual fica claro que nenhum personagem representado pode ser sustentado.” (*a position in which it is patent that no performed character can be sustained*)” (Goffman, 1959: 169). Trata-se de um momento de potencial vexame, em que, se a comunicação for percebida, ficaria evidenciada a discrepância entre o papel a que um ator se propunha a representar e a situação em que a plateia o encontra. Em português há uma boa expressão: “ser pego com a boca na botija”. No contexto da perspectiva dramatúrgica, em que se considera a interação entre membros de equipes distintas, Goffman apresenta quatro tipos de “comunicação imprópria”: a primeira é denominada “tratamento dos ausentes” (*treatment of the absent*), na qual os membros de uma equipe, quando na ausência dos membros de outra equipe, referem-se a eles/as de modo discrepante com a conduta apresentada face-a-face. Quando “os outros” não estão vendo ou ouvindo, é possível zombar deles, imitá-los grotescamente, ofendê-los, ameaçá-los, etc, sem que eles/as saibam disso, como uma criança que imita ou debocha de um/a colega pelas costas, sem ser visto/a. Voltaremos a esse ponto.

A segunda modalidade apontada por Goffman é chamada de “conversa de palco” (*staging talk*) e se sobrepõe à noção de “controle dos bastidores”. Trata-se de acertar, sem a presença do público, os detalhes de uma representação, o posicionamento dos atores, antever possíveis reações da plateia, etc.

O chamado “conluio da equipe” (*team collusion*) descreve situações em que, em plena representação frente a outra equipe, um/a membro/a consegue transmitir uma comunicação imprópria sem que “os outros” percebam. Pode ser falando em voz baixa, usando um código, olhares, gestos discretos, etc. Goffman define esta modalidade de comunicação como “qualquer comunicação em conluio que é cuidadosamente transmitida de modo a não causar ameaças à ilusão representada para a plateia.” (1959: 177).

Por fim, Goffman destaca as chamadas “ações de realinhamento” (*realigning actions*). Em seus termos, trata-se de veicular comunicação imprópria...

...de maneira que ela seja ouvida pela plateia, mas que não ameace nem a integridade das duas equipes nem a distância social entre elas. (...) Este canal não-

oficial de comunicação entre equipes pode ser utilizado por meio de indiretas, imitação de sotaques, piadas bem-colocadas, pausas significativas, dicas veladas, brincadeira deliberada, tonalização expressiva da voz e muitas outras práticas (Goffman, 1959, p. 190, tradução pessoal).

Goffman destaca que, ao ser confrontado por usar este recurso, um falante sempre pode negar frontalmente sua segunda intenção². Destaco deste conceito mais geral de “comunicação imprópria” o grande risco que invariavelmente representa o fato de um falante ser pego “com a boca na botija”. Como não há justificativa possível dentro do elenco de papéis previamente sustentados na situação, a exposição de alguém por uma comunicação imprópria resulta num terrível embaraço, na perda imediata da reputação, da honorabilidade e do respeito previamente concedidos pelos/as participantes daquele contexto. Nos termos de Goffman, isso se chama “perda da face”.

3.2 Trabalho de Face

O conceito de “trabalho de face” (*face-work*) é trabalhado extensivamente no texto “On FaceWork”, publicado como o primeiro capítulo do livro *Interaction Ritual* (Goffman, 1967). Boa parte dos livros de Goffman são coletâneas de artigos publicados previamente em diferentes periódicos científicos. É o caso de *Interaction Ritual*. O único capítulo do livro inédito quando da publicação é “Where the Action Is”, publicado como resultado de uma pesquisa sobre delinquência juvenil. “On Facework”, assim, foi originalmente publicado muitos anos antes, em 1955 - antes mesmo da primeira versão de *Presentation of Self*, publicada em Edimburgo em 1956.

A ideia de “face” deriva de uma antiga expressão chinesa, que descreve o sentimento de vergonha, vexame ou desonra como “perder ou deixar cair a face”. Em português, existe uma expressão similar, “cair a cara no chão”. Nos termos de Goffman:

O termo face pode ser definido como o valor social positivo que uma pessoa efetivamente reclama para si devido à linha que os outros assumem que ele/a tomou durante um contato particular. A face é uma imagem do self delineada em termos de atributos socialmente aprovados – embora uma imagem que pode ser compartilhada, como quando uma pessoa faz bonita figura na sua profissão ou religião ao fazer uma bonita figura de si mesmo (Goffman, 1967, p. 5, tradução pessoal).

O ensaio é longo e detalhado, mas dele cabe destacar alguns aspectos relevantes para o

² Um bom exemplo apareceu ainda enquanto este artigo estava sendo escrito: um assessor presidencial foi flagrado durante uma reunião no Senado fazendo ostensivamente um gesto interpretado ora como uma ofensa homofóbica ora como um gesto suprematista branco norte-americano. Confrontado com a situação, o assessor argumentou que estava apenas “arrumando a lapela do paletó...” Em vão. Os senadores exigiram sua exoneração.

nosso caso: como expressão pública da posição de honra e respeito pessoal que cada pessoa tem, a ideia de face implica em assumir um risco. O risco de “ser desmascarado”, de que as alegadas “vantagens” de que alguém se vangloria se revelem falsas ou menores que a expectativa, etc.

Na cultura brasileira, há uma série de ditados que lidam com esse tema, como “quanto maior a árvore, maior o tombo”, ou “quem se humilha será exaltado”. Ou seja, em uma economia das trocas interacionais cotidianas, a modéstia é uma estratégia segura. A arrogância implica em grande risco de humilhação. Assim, para evitar os riscos inerentes a exposição pública e degradação decorrentes da perda da face, é preciso um ativo trabalho de minimização dos riscos e, se possível, maximização das “vantagens”. Goffman chama a esta ação deliberada de manutenção e gerenciamento da própria impressão de “trabalho de face” (*face work*):

Por ‘trabalho de face’ eu designo as ações tomadas por uma pessoa para tornar qualquer coisa que ela faça coerente com a sua face. O trabalho de face serve para evitar “incidentes” – isto é, eventos cujas implicações simbólicas efetivas ameaçam a face. (Goffman, 1967, p.12, tradução pessoal)

Assim, para um indivíduo, a face é um bem social precioso, e que demanda certos cuidados. Mas como o próprio Goffman afirma, “a manutenção da face é uma condição para a interação, não o seu objetivo” (1967, p.12). A partir da ideia de trabalho de face, é possível compreender uma série de práticas cotidianas, que vão da evitação de situações de ameaça à face até práticas de mitigação e reparo no caso de uma falta percebida. Ou, em um extremo oposto, mas dentro do mesmo conceito, práticas deliberadas de assalto e agressão à face alheia, tornando a situação de interação social em uma praça de guerra. Qualquer semelhança com as redes sociais não é coincidência.

3.3 Ajustamento secundário

A noção de “ajustamento secundário” aparece em “Manicômios Prisões e Conventos” (Goffman 1996 [orig.1961]), no capítulo ‘A Vida Íntima de Uma Instituição Pública’. Como ocorreu com *On Facework*, este capítulo também já havia sido publicado anteriormente, em 1957. Goffman criou um par de conceitos relacionados: ajustamento primário e ajustamento secundário. Os dois termos se dedicam a descrever a interação entre indivíduos e instituições. O ajustamento primário é bastante simples. Basta o indivíduo fazer o que a instituição espera dele/a: que o aluno estude, que o médico atenda os/as pacientes no horário marcado, etc. Goffman cria este conceito apenas para enfatizar o seu oposto no conceito de ajustamento secundário:

Criei este termo grosseiro [ajustamentos primários] para chegar a um outro – ajustamentos secundários – que define qualquer disposição habitual pela qual o participante de uma organização emprega meios ilícitos, ou consegue fins nãoautorizados, ou ambas as coisas, de forma a escapar daquilo que a organização supõe que deve fazer e obter e, portanto, daquilo que deve ser (Goffman, 1996, p. 160)

Na vida institucional, ajustamentos secundários são conhecidos por toda parte. Estudantes podem “colar na prova” ou “comprar monografias”; policiais podem trocar uma multa “por uma cervejinha”; médicos podem “vender plantões” ou abusar do acesso privilegiado a medicamentos controlados. Porém, normalmente, nenhuma prática de ajustamento secundário pode vir à luz ou ser assumida publicamente, pois implica em uma terrível ameaça à face, com risco de expulsão do/a infrator/a de suas respectivas corporações. Já no interior da equipe do/a infrator/a, longe dos olhos e ouvidos dos outros, sua prática de ajustamento secundário pode ser ostentada com júbilo, como comunicação imprópria face aos ausentes, mas que une a equipe em um mesmo conluio.

3.4 (Mudança de) Footing

O conceito de *Footing* dá título ao terceiro capítulo de “Forms of Talk”, último livro de Goffman (1981). Como nos casos anteriores, o artigo original foi publicado pouco antes, em 1979. Mas a ideia de aplicar o seu quadro de referência a fenômenos de fala em interação vem de muito antes. Em uma nota de rodapé, o próprio Goffman refere o interesse em fenômenos da linguagem já no capítulo final de “Frame Analysis”, chamado de “The Frame Analysis of Talk”. Embora neste livro Goffman ainda não use o termo *Footing*, ele se refere a esse fenômeno como “status de participação” (*participation status*) ou “enquadre de participação” (*participation framework*). No Brasil, *Footing* foi traduzido e publicado na coletânea *Sociolinguística Interacional*, organizada por Branca Telles Ribeiro e Pedro Garcez. (Ribeiro & Garcez, 1998). Curiosamente, nessa tradução foi mantido o termo original ao invés de buscar um termo em português, o que acabou consagrando “footing” como um termo importante na sociolinguística interacional em língua portuguesa.

No artigo publicado em *Forms of Talk*, Goffman define footing como um posicionamento assumido por (ou imposto a) alguém durante uma situação de interação e que se manifesta em uma mudança na fala dos participantes envolvidos. O título deste tópico inclui os termos “mudança de” antes de “footing” porque na maior parte das vezes em que Goffman destaca este termo, ele se refere a uma “mudança de footing”, perceptível no modo como uma pessoa modifica

sua fala, como no trecho a seguir:

Uma mudança de footing implica uma mudança no alinhamento que assumimos para nós mesmos e para os outros presentes, expressa na maneira como conduzimos a produção e a execução de uma elocução. Uma mudança em nosso footing é um outro modo de falar em uma mudança em nosso enquadre dos eventos. Este artigo tem a preocupação fundamental de evidenciar quer os participantes mudam constantemente seus footings enquanto vão falando, sendo essas mudanças uma característica inerente à fala natural. (Goffman, 1998 [1981]).

Acredito que o famoso exemplo que abre o capítulo, em que o ex-Presidente americano Richard Nixon expõe uma jornalista ao ridículo por causa de seus *slacks* (calças para mulheres, nos termos da época) ao mesmo tempo ajuda e atrapalha a explanação.

Ajuda por um lado, porque evidencia que uma mudança de footing projetada sobre um/a interlocutor/a (como foi o caso de Nixon, perguntando à jornalista o que o marido dela achava de ela usar *slacks*) pode ser uma maneira de agredir, humilhar ou ridicularizar um/a potencial oponente. Isso chamou a atenção de muitos leitores e leitoras para a dimensão sociolinguística e interacional das relações cotidianas de poder, sem dúvida. Mas atrapalha a explanação, porque este exemplo é um caso extremo de *footing* usado com finalidades estratégicas (posicionar-se como “conservador” frente a uma coletiva de imprensa, para agradar seu eleitorado, por exemplo). O conceito de *footing*, aprendemos lendo o restante do artigo, é muito mais banal e prosaico do que este caso extremo. Toda troca de turnos de fala entre dois interagentes é simultaneamente uma mudança recíproca de *footing*, da situação de “falante” para a de “ouvinte”. Mesmo uma única pessoa contando uma história ou piada para outras realiza constantes mudanças de *footing* em seu relato, mesmo sem troca de turnos, mudando o tom da voz, acrescentando sotaques, maneirismos, vocabulário diferenciado, etc, conforme a pessoa “conte” na história o que disseram diferentes personagens, inclusive retomando o papel de “narrador” situando as diferentes falas dos personagens (“Aí o papagaio respondeu:...”). A cada alteração de posição relativa do falante – por exemplo, quando o narrador se refere a algo que disse no passado – há uma mudança de *footing*, em que o “self do passado” toma a palavra sem que o falante deixe seu turno.

Como já disse em outro texto, (Gastaldo, 2004), em boa medida *Forms of Talk* é uma resposta de Goffman às questões teóricas e metodológicas propostas pela Análise da Conversa e pela Sociolinguística Interacional, e frente às quais seu quadro teórico precisava ser revisto. Curiosamente, ele cita *en passant* alguns nomes importantes da Sociolinguística (John Gumperz e Dell Hymes, p. ex.), mas nem uma linha sobre a Análise da Conversa. Há um longo trecho (na seção

IV, principalmente) em que Goffman se dedica a relativizar o modelo de interação conversacional padrão – a conversa entre duas pessoas – mostrando que, em eventos de fala em contexto, sempre pode haver outras pessoas que ouvem de passagem, ou espionam, ou vigiam. Que um palestrante frente a uma plateia ocupa somente um longo turno de fala (a expressão “turn-taking system” aparece uma única vez). Que se a mesma pessoa frente à mesma plateia começar a cantar, ou a officiar um culto religioso, haverá uso de palavras para enunciação, fala-em-contexto, etc, mas não uma “conversa”. São observações interessantes, que colocam questões que vão muito além do tradicional escopo da Sociologia. Em uma resenha publicada pouco depois do lançamento do livro, John Phillips (1983) declara a completude da “virada linguística” de Goffman, salientando ser este um livro totalmente sociolinguístico.

4. Tragicomédia por Zoom: um exemplo analítico

Em outro texto (Braga & Gastaldo, 2012) Adriana Braga e eu apresentamos uma série de aspectos interacionais distintos da interação face-a-face presentes no uso de aplicativos de videoconferência. Na época em que o artigo foi escrito, o mais popular desses aplicativos era o *Skype*. Naquele texto, destacamos alguns dos elementos distintivos da interação por *Skype*, e a maioria deles permanece até hoje, como o persistente erro de paralaxe derivado da distância entre a tela para a qual se olha e a câmera que capta a imagem a ser transmitida.

Como consequência, é muito difícil “olhar alguém nos olhos” em uma videoconferência, o que traz a impressão de persistente “desatenção” dos/as participantes, que sempre parecem estar olhando para “outra coisa”. Outro elemento interacional persistente dessa tecnologia é a presença constante de uma “janela de feedback”, na qual o participante tem a oportunidade de reajustar sua imagem, reposicionando a câmera, controlando elementos do fundo, corrigido a postura, o penteado, etc. Em uma interação face-a-face, seria o equivalente a conversar com alguém segurando sempre um espelho à frente do rosto.

No contexto da pandemia de Covid-19, desde o início de 2020, um bom número de atividades profissionais que demandavam interação presencial face-a-face (consultas médicas e psicológicas, aulas em todos os níveis, bancas, congressos, reuniões...) passaram a ser realizadas por aplicativos de videoconferência, como Zoom, Google Meets ou MS-Teams. Até aplicativos com outras finalidades passaram a incluir esta facilidade, como Facebook e WhatsApp. O crescimento do número de utilizadores de aplicativos de videoconferência cresceu vertiginosamente no começo da pandemia. Segundo dados da Zoom (Rigues, 2020) entre Dezembro de 2019 e Abril de

2020, o número de utilizadores do Zoom no mundo passou de 10 milhões para 300 milhões, um aumento de 3000%. O ponto que nos interessa destacar é que esta migração massiva para uma tecnologia ainda relativamente desconhecida dá ensejo para que uma enormidade de gafes, de *faux pas*, de constrangimentos, vergonha e situações embaraçosas venha a ocorrer devido à pouca intimidade dos/as novos/as usuários/as com este tipo de ambiente digital. Tudo em frente às câmeras. Tudo gravado. Foi o que ocorreu durante a videoconferência de um órgão colegiado da alta administração de uma Universidade brasileira, que exploraremos a seguir.

Para começar, um pouco de contexto: tratava-se de uma reunião do Conselho Universitário, dirigida por uma Pró-Reitora. Ela havia sido recentemente empossada pelo novo Reitor, que fora escolhido pelo Presidente da República. Esta escolha desagradou muito a comunidade universitária, que havia votado em massa (72% dos votos) em outro professor que não foi o escolhido. A reunião ocorreu em julho de 2020, no auge da primeira onda da pandemia, para tratar das ações necessárias ao enfrentamento da situação. O momento da reunião que viralizou é um trecho de cerca de 30 segundos, no qual a Pró-Reitora solicita ao conselho que adie uma reunião importante, da qual ela não poderia participar por questões de saúde. Neste momento, o professor que havia sido preterido apesar de vencedor da eleição faz um comentário sarcástico em voz alta, que interrompe a fala da Pró-Reitora e gera o conflito. Vale a pena transcrever:

1. PRÓ-REITORA: ...teremos que remarcar essa reunião ainda esta semana (0.2)
2. Tem sido muito (0.1) difícil pra mim (0.1) da semana passada,
3. [...e eu não quero que o meu (tutor?) esteja não]
4. PROFESSOR: [Mas é uma questão individual ou não?]
5. (0.2)
6. PROFESSOR: Pra isso a senhora tem suplente, porra. Deixa de ser filhadapuuta!
7. (0.2)
8. ((Burburinho)) (0.3)
9. OUTRO PROF. >QUE ISSO, RAPAZ???<
10. (0.3)
11. OUTRA PROFA. Eu ouvi direeitoo?
12. ((8 segundos de várias vozes falando ao mesmo tempo, incompreensível)).
13. PROFESSOR: Eu peço desculpas pelo microfone... ((mais vozes))
14. PROFESSOR: >DESCULPA, PROFESSORA XXXXX<, <o microfone tavabeeerto,
15. agora é o seguinte>: (.) eu não vou, ééé.. eu erreí, sim...

((fim da gravação))

Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=0zZRPyFxUs4>

Na sequência da interação, o eixo da discussão deixa de ser a remarcação da tal reunião e passa a ser o opróbrio do professor, que apesar de se desculpar, não consegue mudar de *footing* e fazer a pauta voltar ao ponto anterior. Durante a fração de segundo em que todos na reunião ficam pasmos com a ofensa direta e inesperada à Pró-Reitora, dezenas de memes foram feitos usando a “cara de espanto” dos /as participantes, olhos arregalados, boca aberta, uma oportunidade perfeita para pilhérias na Internet. Durante os oito segundos em que a balbúrdia de vozes toma conta do áudio, uma das participantes da reunião estava ausente. Em sua tela, que mostrava uma sala vazia, aparece um homem gordo de meia idade, vestido só de cuecas. Ele se detém para assistir a balbúrdia colocando as mãos na cintura e fazendo cara de desconfiado. Outro meme! Como consequência, o professor foi exonerado do cargo de direção que ocupava, a Pró-Reitora saiu com sua imagem pública abalada e a Universidade ficou nacionalmente famosa pelo motivo errado. Interacionalmente, para os participantes (pessoas e instituições) uma catástrofe. Para a Internet, uma festa.

Os conceitos de Goffman que destacamos podem ser úteis para compreender esta complexa situação. Salta aos olhos a “comunicação imprópria” por parte do professor, que, acreditando estar “tratando com ausentes”, descuidou de seu canal de voz. Mas houve comunicação imprópria também por parte do homem de cuecas que, não percebendo que também estava sendo filmado, permitiu-se ficar em frente à câmera tentando entender o que estava acontecendo. Tarde demais.

Se considerarmos a explicação oferecida pelo professor para tentar proteger sua face – de que o microfone estava inadvertidamente aberto – então seu comentário não teria sido feito para ser ouvido publicamente, era apenas uma revanche, um sarcasmo pessoal, uma espécie de “ajustamento secundário” a uma situação de intensa oposição política na Universidade. Afinal, em tempos normais, ele provavelmente teria sido escolhido como Reitor. Outra instância de “ajustamento secundário” foi proposta pela Pró-Reitora antes do incidente. Em termos administrativos, o professor estava certo. Se um/a dos participantes tem um impedimento pessoal (por motivo alegado de saúde, no caso), não se deveria desmarcar a reunião, mas sim convocar o/a suplente e manter a data.

Frente à calamidade interacional que o acometeu, o professor tentou por várias vezes efetuar uma prática protetora de sua face, pedindo desculpas e alegando que “o microfone tava aberto”, mas foi em vão. O trabalho de face sempre fica mais fácil quando “os outros” colaboram para entender e aceitar as desculpas oferecidas. Uma vez que aquelas palavras foram ditas – e

ouvidas – configurou-se um terrível (mesmo que involuntário) ataque à face da Pró-Reitora, de modo absolutamente impróprio para a ocasião. Assim, o *footing* da Pró-Reitora na situação sofreu uma mudança. De alguém que tentava alterar a agenda da Universidade por motivos pessoais para alguém teria sido vítima de uma terrível ofensa pessoal injustificada. Ou seja, se havia motivos para a raiva do professor, a virulência expressa em sua comunicação imprópria (“fora do personagem” aqui, seria uma tradução perfeita) tornou esses motivos irrelevantes, e toda a culpa pela situação foi jogada sobre ele.

5. Para Concluir

Há muita riqueza no quadro de referência goffmaniano, um amplo repertório de conceitos com grande potencial heurístico para melhor compreender os fenômenos da interação social e linguagem. Ao longo de sua exitosa carreira, Goffman se manteve fiel a uma série de princípios teóricos, tentando cobrir com seu mapa conceitual o extenso e até então inexplorado domínio da “Ordem da Interação”. Mesmo que seja preciso tratar seu trabalho com cautela, e que por vezes algumas mediações sejam necessárias para tratar com “universos da interação” que não existiam em seu tempo – como as redes sociais, “influenciadores digitais, memes e seus fenômenos correlatos. Acredito que este é um importante ponto de desenvolvimento contemporâneo para o quadro teórico goffmaniano, como apontam os trabalhos de Meyrowitz (1986), Miller (1995) e Braga (2008), entre outros.

Afinal, mesmo com novos meios, mídias e interfaces, as pessoas continuam precisando trabalhar para proteger sua face, a realizar “ajustamentos secundários” e “comunicações impróprias”, “mudando de *footing*” quantas vezes for necessário. Ao que tudo indica, também no século XXI, a grande arte da vida em sociedade continua se chamando “A Arte de Gerenciar a Impressão”.

Referências

BRAGA, A. *Personas materno-eletrônicas: feminilidade e interação no blog Mothern*. Porto Alegre: Sulina, 2008.

BRAGA, A.; GASTALDO, É. *Perspectivas Naturalistas em Comunicação: uma angulação teórico-metodológica*. In: BRAGA, J. L.; LOPES, M. I.; MARTINO, L. C. (Org.). *Pesquisa Empírica em Comunicação*. São Paulo: Paulus, 2010.

_____. *Variações sobre o uso do Skype na pesquisa empírica em comunicação: apontamentos metodológicos*. *Contracampo*, v. 24, n. 1, 2012.

GASTALDO, É. Erving Goffman, antropólogo da comunicação, in: Gastaldo, É. (Ed.) Erving Goffman : desbravador do cotidiano. Porto Alegre: Tomo Editorial, 2004.

GOFFMAN, E. The presentation of self in everyday life. New York: Doubleday Anchor, 1959.

_____. A representação do eu na vida cotidiana. Petrópolis: Vozes, 1998.

_____. Asylums. New York: Doubleday Anchor, 1961.

_____. Manicômios, prisões e conventos. São Paulo: Perspectiva, 1996.

_____. Interaction ritual. New York: Doubleday, 1967.

_____. Frame analysis. New York: Harper & Row, 1974.

_____. Forms of talk. Philadelphia: University of Pennsylvania Press, 1981.

_____. The interaction order. American Sociological Review, v.48 (Feb 117), 1983.

MANNING, P. K. Frame analysis. Erving Goffman. American Journal of Sociology, v.82, n.6, 1977.

MEYROWITZ, J. No sense of place: the impact of electronic media on social behavior. Oxford: Oxford University Press, 1986.

MILLER, H. The Presentation of self in electronic Life: Goffman on the internet. Paper presented at Embodied Knowledge and Virtual Space Conference. University of London, 1995.

PARK, R. E. A cidade: sugestões para a investigação do comportamento humano no meio urbano. In: VELHO, O. G. (Org.). O fenômeno urbano, Rio de Janeiro, Zahar, 1967.

PHILLIPS, J. Goffman's Linguistic Turn: a comment of forms of talk. Theory, Culture and Society, v.2, n.1, p. 114-116, 1983.

RIGUES, R. Zoom tem 300 milhões de usuários apesar da preocupação com segurança. Olhar Digital, abr. 2020. Disponível em: <<https://olhardigital.com.br/2020/04/23/noticias/zoom-tem-300-milhoes-de-usuarios-apesar-de-preocupacao-com-seguranca/>>

SACKS, H.; SCHEGLOFF, E.; JEFFERSON, G. A Simplest systematics for the organization of turn-taking in conversation. Language, v.50, n.4, 1974.

SMITH, G. Instantâneos sub specie aeternitatis: Goffman, Simmel e a Sociologia Formal. In: GASTALDO, É. (Ed.). Erving Goffman: desbravador do cotidiano. Porto Alegre: Tomo Editorial, 2004.

WATSON, R. Lendo Goffman em interação. In: GASTALDO, É. (Ed.). Erving Goffman: desbravador do Cotidiano. Porto Alegre: Tomo Editorial, 2004.

_____. Quem 'Matou' Erving Goffman?. Veredas, v. 25, n.1, 2021.

WINKIN, Y. O que é uma vida? O incômodo fazer de uma biografia intelectual. In: GASTALDO, É. (Ed.). Erving Goffman : Desbravador do Cotidiano. Porto Alegre: Tomo Editorial, 2004.

VÍDEO: Pra isso que você tem suplente. Disponível em: <<https://www.youtube.com/watch?v=0zZRPyFxUs4>>. Acesso em: 27 ago. 2020.