



INTERCOM – Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação
XXV Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação – Salvador/BA – 1 a 5 Set 2002

Alteridade, decepção e estigma no ciberespaço: desdobramentos da interação social mediada ¹

Hermílio Santos²

Resumo:

Partindo do interacionismo simbólico, o artigo explora algumas questões relacionadas à interação social mediada, em especial o papel da alteridade e a presença da decepção e do estigma no ciberespaço. O artigo investiga a hipótese de as novas mídias representarem um ambiente a fornecer novos elementos para a interação social que, mesmo não replicando as configurações sociais próprias à interação face a face, não é capaz de eliminar a presença de elementos como alteridade, decepção e estigma. Mais especificamente argumenta-se que a percepção da alteridade no ciberespaço não está orientada para a criação de um espaço de convívio com a pluralidade.

Palavras-chave: Interação social, novas mídias, ciberespaço.

¹ Trabalho apresentado no NP15 – Núcleo de Pesquisa Semiótica da Comunicação, XXV Congresso Anual em Ciência da Comunicação, Salvador/BA, 04 e 05. setembro.2002.

² Professor do Departamento de Ciências Sociais da PUCRS. Doutor em ciência política pela Freie Universität Berlin.



1 – Introdução

O surgimento de mídias mais interativas ou ao menos com um potencial interativo mais evidenciado, apresenta novas e importantes questões, sobretudo no que diz respeito às particularidades da interação mediada e, por conseguinte, das suas possíveis conseqüências. Será investigada neste artigo a hipótese de as mídias eletrônicas representarem um ambiente que fornece novos elementos para a interação social. Mais precisamente, procuraremos saber de que forma o chamado ciberespaço possibilita, por um lado, a produção de alteridade, e por outro a produção de relações sociais marcadas pela decepção e pelo estigma. A abordagem sociológica do interacionismo simbólico – que será apresentado brevemente a seguir – irá nos fornecer a principal base teórica para a presente análise.

2- Em torno da interação social

Para Simmel, o intercâmbio ou troca (*exchange*) é a forma mais pura e concentrada de todas as formas de interação humana. Embora troca e interação sejam termos passíveis de alguma confusão, em que são tomados um pelo outro, na interação despendemos nossa própria energia, na transmissão da “nossa própria substância”, enquanto que a troca não ocorre graças a um objeto anteriormente possuído por uma pessoa, mas “graças a nosso próprio sentimento sobre um objeto, um sentimento que o outro não possuía anteriormente” (Simmel, 1971: 44). Esse intercâmbio significa que a soma dos valores é maior ao final do que antes de ter sido estabelecida uma relação interativa, o que implica que cada parte dá à outra mais do que cada uma possuía anteriormente (Simmel, id.: 43-44). É fundamental que, nesse processo, seja preservada a singularidade da comunicação daqueles envolvidos no processo de interação. Nesse contexto, singularidade é entendida enquanto a possibilidade que cada indivíduo envolvido em um processo de interação possui para modificar o conteúdo do processo comunicativo, no sentido de que é possível a qualquer um “a transmissão de sua própria substância” (Simmel, 1971:44), o que, segundo Simmel, constitui a natureza mesma da interação.



Tais pressupostos encontram-se na base do interacionismo simbólico. Herbert Blumer, um dos precursores desta escola, identifica duas formas de interação social, a chamada “interação não-simbólica” e a outra precisamente “interação simbólica” (Blumer, 1969:8). A interação não-simbólica ocorre quando se reage diretamente à ação de um outro sem que se interprete tal ação, através de reflexos do corpo, por exemplo. Ao contrário, a interação simbólica implica interpretação dos atos. Este segundo tipo de interação é bastante mais complexo e constitui o fundamento para a abordagem do interacionismo simbólico.

O interacionismo simbólico está fundado em três premissas (Blumer, 1969:2-5). A primeira delas é que seres humanos agem em relação ao mundo baseados no sentido de elementos tais como objetos físicos (árvore ou cadeira), outras pessoas (mãe ou motorista de táxi), categorias de seres humanos (amigos e inimigos), instituições (escola ou governo), ideais (independência individual e honestidade) e assim por diante. Para se proceder a análise do processo de interação não se pode negligenciar o sentido fornecido por tais elementos. Entretanto, de onde vem o sentido que as pessoas conferem às coisas?

A resposta a tal questão devemos encontrar na segunda premissa do interacionismo simbólico. Essa abordagem oferece uma resposta distinta tanto daquela do realismo filosófico, para o qual o sentido é intrínseco aos próprios elementos, quanto do subjetivismo, que assume o sentido como sendo expressão de fatores psicológicos. A resposta do interacionismo simbólico é que o sentido é produzido através do processo de interação social. Basicamente, um sistema social, onde o processo interativo tem lugar, é caracterizado pela interação do ego com o alter, mutuamente orientados. A complementaridade ou reciprocidade é possível em razão das condições prévias da existência de uma comunicação através de um “sistema comum de símbolos” ou “cultura comum” (Parsons, 1962:105). O sistema de símbolos possui um sentido normativo, de forma tal capaz de criar, por parte do ego e do alter, ações correspondentes e possíveis. De acordo com George Herbert Mead (1972), o ego é a resposta, incerta, que um indivíduo dá às atitudes de outros em relação a ele quando este assume uma atitude em relação aos outros. O alter é o grupo organizado de atitudes das respostas dos outros que o indivíduo assume enquanto suas. A fusão de ambos, ego e alter, articula a constituição do *self*, o sujeito de ações em um sistema social. De acordo com Mead, o processo no qual surge o *self* é um processo social, que envolve a interação de indivíduos do



grupo e envolve a pré-existência do grupo (Mead, 1972:164). O *self* é algo distinto do organismo fisiológico de um indivíduo, não está presente desde seu nascimento, mas surge acima de tudo através do processo de atividades sociais, ou seja, através da relação com outros indivíduos. É impossível conceber a constituição do *self* fora da experiência social, apartada da interação entre indivíduos. Isso equívale a dizer que o *self* apenas pode surgir quando em comunicação com outras pessoas através de símbolos. Neste sentido, o assumir papéis é um processo fundamental na constituição do *self*, e marcado por três fases: a) a fase preparatória, a fase da repetição; b) a fase do brincar (*play*), na qual o indivíduo aprende como assumir papéis e c) a fase do jogo (*game*), quando o indivíduo é confrontado com o outro generalizado, ou seja, quando o indivíduo atua de acordo com as expectativas das ações dos outros que tomam parte no jogo (conf. Mead, 1972, Parte III). Aqui, “outros” refere-se à organização das atitudes daqueles envolvidos no mesmo processo. A interação ocorre quando se dá a adoção recíproca de papéis, ou seja, quando dois ou mais indivíduos fazem inferências sobre seus próprios papéis e assumem simbolicamente – não fisicamente – o papel do outro, utilizando este processo enquanto orientação para suas ações (Berlo, 1999:131).

A terceira premissa deixa ainda mais clara a abordagem do interacionismo simbólico, o qual sustenta que tais sentidos mencionados acima são manipulados e modificados por um processo interpretativo adotado pela pessoa na relação aos elementos com os quais a pessoa entra em contato. O processo interpretativo compreende duas fases distintas: na primeira, a pessoa que age estabelece a si mesma os elementos com os quais tem relação, isto é, a pessoa deve especificar os elementos que gozam de sentido. A segunda fase, após o processo de auto-comunicação, a interpretação implica uma manipulação de sentidos, na qual o agente seleciona, reagrupa e transforma os sentidos de acordo com o ponto de vista da situação na qual ele está confrontado e que está relacionado com suas ações (Blumer, 1969:5).

Até aqui discutimos unicamente o processo de interação face a face. Mas como analisar a interação mediada? Qual é exatamente o papel exercido pelos novos meios eletrônicos mediadores de comunicação no que concerne à interação entre indivíduos? Eles reproduzem os mecanismos de interação face a face ou, ao contrário, são capazes de recriar a interação humana? Mais especificamente, como as novas mídias possibilitam a produção de



alteridade, decepção e estigma? Todas estas questões serão mencionadas a seguir, mas adiantamos que elas serão exploradas aqui apenas de maneira tentativa.

3- Em torno da interação mediada

Em uma passagem de *Mind, Self and Society*, Mead afirma que “...if the social relation can be carried on further and further then you can conceivably be a neighbor to everybody in your block, in your community, in the world,...What is essential is the development of the whole mechanism of social relationship which brings us together, so that we can take the attitude of the other in our various life-processes” (Mead, 1972:272). Com tal afirmação, Mead não preconiza a existência da Internet e de novas mídias interativas, mas antecipa, de certa forma, a preocupação com os mecanismos da interação social, qualquer que seja seu contexto. Isso parece legitimar a hipótese de que, embora a mediação da interação social por veículos eletrônicos de comunicação apresente relevantes e profundas particularidades em relação à interação face a face, seu ponto de partida analítico ainda é a interação não-mediada. O que se quer dizer com isso é que ao menos parte considerável dos problemas presentes na interação face a face parecem estar igualmente presentes na interação mediada. Com isso, exploramos a seguir alguns aspectos da interação mediada que, nos parece, deve merecer nossa atenção.

De acordo com Thompson, interações mediadas “implicam o uso de um meio técnico (papel, fios elétricos, ondas eletromagnéticas, etc.) que possibilitam a transmissão de informação e conteúdo simbólico para indivíduos situados remotamente no espaço, no tempo, ou em ambos” (Thompson, 1998:78). Diferentemente, portanto, da interação face a face, que implica um contexto de co-presença, aqueles envolvidos em interações mediadas podem estar situados em tempos e espaços distintos. O desenvolvimento de novas mídias procura precisamente permitir que a interação se dê em tempo real, ainda que em espaços distintos, de forma sincrônica. Na verdade, as novas mídias permitem melhor a criação de outros espaços paralelos ao espaço físico. No espaço digital nos movimentamos sem que a distância cumpra



um papel fundamental (Sandbothe, 1997: 65). Trata-se dos espaços virtuais ou ciberespaço.³ Aqui, a questão central parece ser a investigação da singularidade na interação criada por mídias capazes de reduzir o constrangimento temporal nas relações interpessoais, ao mesmo tempo que as remetem para um novo tipo de espaço, onde tais relações ainda encontram condições de se concretizarem. A singularidade se deve ao fato de permitir respostas e interpretações simultâneas, mesmo que provocando uma redução no fluxo de “deixas simbólicas” (Thompson, id.:79). Essas deixas simbólicas são complementos gestuais ou sonoros à comunicação, como sorrisos, mudanças na entonação da voz, gestos, etc. Evidente que a possibilidade de comunicação em tempo real, ou sincrônico, não é suficiente para colocar esse tipo de interação mediada no mesmo nível da interação face a face, na qual os referenciais de tempo e espaço dos atores envolvidos são simétricos, excetuando situações particulares, por exemplo quando se interage com pessoas que sofrem de autismo.

Parte considerável da comunicação mediada tem se consumado por intermédio do computador, via Internet. Segundo Lévy, o computador se tornou “...um desses dispositivos técnicos pelos quais percebemos o mundo, e isto não apenas em um plano empírico...mas também em um plano transcendental, pois, ... cada vez mais concebemos o social, os seres vivos ou os processos cognitivos através de uma matriz de leitura informática” (Lévy, 1999: 15). Tal afirmação parece corroborar a conhecida afirmação de McLuhan de que “o meio é a mensagem” no sentido de que “..as conseqüências sociais e pessoais de qualquer meio ... constituem o resultado do novo estalão introduzido em nossas vidas por uma nova tecnologia ou extensão de nós mesmos” (McLuhan, 1996: 21). De maneira simplificada, devemos entender tais afirmações como postulando a idéia de que cada nova introdução de profundas mudanças tecnológicas, em especial das tecnologias de comunicação, corresponderia ao desenvolvimento de novas maneiras de pensamento e convivência. Entretanto, as tecnologias não trazem já embutidas nelas as novas formas de comportamento, sendo estas o desdobramento incessante e dinâmico da interação tanto dos indivíduos com as tecnologias e máquinas, quanto da interação entre os próprios indivíduos mediada pelas tecnologias. Com

³ O ciberespaço seria “um espaço não físico ou territorial, que se compõe de um conjunto de redes de computadores através das quais todas as informações (sob as mais variadas formas) circulam” (Lemos, 2000: 1).



isso quer-se apenas salientar o fato de que não apenas as tecnologias são historicamente distintas, provocando reações e combinações diferentes de comportamento, mas que são igualmente diversos os contextos sócio-culturais em que tecnologias similares são introduzidas, o que tende a suscitar novas e diferenciadas formas de interação social, de acordo com o meio-ambiente.

O ambiente da comunicação via Internet parece introduzir novos elementos ao processo de definição de pertencimento à coletividade, uma vez que paralelamente à associação a uma coletividade marcada por interações face a face, aqueles que fazem uso das novas mídias passam igualmente a compor uma coletividade virtual. Para além de suas características tecnológicas, devemos estar preocupados com os efeitos das novas mídias sobre o mecanismo de interação social. De interesse aqui parece ser a investigação das particularidades da interação social mediada por interfaces interativas e se – e de que forma – tais interfaces reforçariam as habilidades interativas dos indivíduos ou, ao contrário, de que maneira tais habilidades estariam sendo inibidas, e quais seriam as razões para uma ou outra tendência. É fundamental, portanto, descrever o processo interativo mediado e buscar possíveis explicações para o *modus* interativo próprio das novas mídias interativas. Um tal empreendimento apenas pode ser realizado a partir de uma investigação empírica.

Uma outra importante questão suscitada pelo uso intensivo de mídias interativas é precisamente o processo de formação da identidade dos envolvidos na interação mediada, encarada como um elemento fundamental também na constituição das comunidades virtuais. O cuidado com sua própria identidade, sua própria reputação, é um importante elemento na formação de qualquer comunidade, já que exerce entre outras funções o papel de elemento motivador ao pertencimento à determinada comunidade (Donath, 2000: 29-31). Para Graham, a Internet não oferece simplesmente uma grande janela de onde é possível observar o mundo, mas nesse espaço é possível *existir* e *agir* (Graham, 2000: 24). Isso significa que o ciberespaço possibilitaria a criação de uma maneira de ser, não necessariamente coerente com a existência física.

Instituições públicas e privadas têm implantado e disponibilizado mídias interativas de maneira vertiginosa sem estarem, contudo, apoiadas por estudos teóricos e empíricos consistentes capazes de orientar tais práticas. Autoridades públicas que já praticam diversas



formas de participação popular na definição de questões orçamentárias vêm adotando canais de comunicação com a população através da Internet. Empresas públicas e privadas têm optado por induzir formas variadas de comunicação digital entre os funcionários como forma de agilizar processos. Assim como instituições de ensino vêm, aceleradamente, disponibilizando cursos formatados especialmente para serem ministrados através de novas mídias interativas. Tais fatos têm gerado não raramente impasses na condução prática destes processos, assim como na compreensão teórica do fenômeno de interação mediada. Parece imprescindível a elaboração de uma análise mais consistente da interação social mediada por novas mídias interativas, teórica e empiricamente mais fundamentada, para que aqueles envolvidos no processo de interação mediada, assim como aqueles que propiciam tal mediação, estejam mais aptos a superar parte desses impasses.

Aqui nos confrontamos precisamente com uma situação que exigirá uma melhor compreensão, ou seja, saber das potencialidades oferecidas pela Internet para efetivar uma transformação nas relações sociais. A seguir iremos nos deter particularmente no papel da produção de alteridade no ciberespaço e o surgimento de relações marcadas pela decepção e pelo estigma.

4- Alteridade, decepção e estigma no ciberespaço

Como se dá o processo de interação no ciberespaço? Na literatura recente encontramos a indicação de aspectos positivos da criação de uma esfera pública no ciberespaço. É comum observarmos interpretações bastante otimistas a esse respeito, sustentando até que as relações no ciberespaço teriam o poder inclusive de eliminar ou ao menos minimizar as relações estratificadas que temos na interação face a face. Slevin (2000) é um desses autores a espocar uma visão bastante otimista dos efeitos da Internet na sociedade contemporânea. Jones argumenta que, ao superar os problemas associados à limitação de tempo e espaço, a Internet é capaz de recriar a comunidade (Jones, 1997:9). Jones sustenta que problemas de ordem moral, política e social são o resultado da falta de comunicação e que, otimizando a comunicação muitos desses problemas poderiam ser resolvidos. A Internet seria então uma forma de aprimorar a comunidade (Jones, id: 10). Não há dúvidas que o ciberespaço



representa no mínimo uma novidade nas formas possíveis de relações e interações sociais. Contudo, as conclusões que postulam a tese de que a Internet representaria de fato uma inovação social, propiciando inclusive a construção de uma esfera pública virtual carecem ainda, ao meu ver, de consistência e evidências empíricas.

Ao contrário do que possa parecer, a constatação de Sennet (1992) de que no mundo contemporâneo estaríamos diante da corrosão da noção de homens públicos não parece estar sendo contradita pela introdução cada vez mais intensa de interações mediadas pelas novas tecnologias de informação e comunicação. Não é exatamente a esfera pública que está sendo incrementada nesse processo, uma vez que a percepção do outro – presente no ciberespaço – é um artifício utilizado mais bem para a exclusão do que para sua inclusão. É fato que novas comunidades se formam no ciberespaço, porém este novo espaço se aproximaria muito mais de um mosaico de distintas comunidades dispostas a ignorar a existência de outras comunidades do que compartilhar experiências e organizar os esforços a fim de construir uma ágora virtual.

Sugiro que o processo de interação no ciberespaço é possível e marcado profundamente pela percepção da alteridade – mesmo quando não resultante de um processo de reflexão sistemática. E é precisamente a percepção de alteridade que antecede e reforça as relações estigmatizantes presentes no ciberespaço. Como havíamos mencionado anteriormente, em Mead (1972) o alter é o grupo organizado de atitudes das respostas dos outros que o indivíduo (“o mesmo”) assume enquanto suas. Com isso, a alteridade implicaria na percepção e reconhecimento do outro. Esse reconhecimento não implica, contudo, qualquer indício de mimetismo ou mesmo de aceitação a priori. Assim, a alteridade é um momento indispensável no processo interativo, mas não é garantia de que um tal processo se desenvolva de forma justa, ética ou simétrica, ou seja, de que os sujeitos envolvidos nesse processo se beneficiam igualmente dos dividendos interativos resultantes. A alteridade, ou seja, a relação do *eu* com o *outro*, provoca medo, segregação e exclusão (Jovchelovitch, 1998: 69) e não é, portanto, como afirma Jodelet, unicamente o produto de construção social, mas sim “produto de duplo processo de construção e de exclusão social” (Jodelet, 1998: 47). Relativamente ao processo interativo no ciberespaço chamo a atenção precisamente para esse



segundo aspecto, ou seja, de que a alteridade no ciberespaço possui um componente indisfarçável de exclusão a partir do estigma e da decepção.

As formas correntes de interação no ciberespaço, como as salas de bate-papo (*chat rooms*), grupos de discussão e a própria troca de correspondência por meio do correio eletrônico são possíveis por estarem orientadas por uma percepção da alteridade. As comunidades se afirmam e são possíveis na medida em que há a percepção do eu e do outro, ou seja, a percepção da identidade e da pluralidade. Entretanto, uma tal percepção não está orientada para a integração da pluralidade no processo interativo. Ao contrário, o que está por detrás da construção de comunidades virtuais no ciberespaço é precisamente a tentativa de exclusão da diferença, na medida em que as comunidades não devem ser violadas por “intrusos”. Diferente de uma abordagem mais propriamente nostálgica, as comunidades no ciberespaço representam um momento reservado ao convívio com o semelhante e não com o distinto. Mesmo aqueles formatos de salas de bate-papo que dispõem de mais recursos interativos, como é o caso dos *chat circles*, desenvolvido pelo Media Lab do MIT⁴, não parecem abrir espaço para o convívio com a diferença. Diferentemente das “salas de bate-papo” tradicionais, os *chat circles* apresentam uma representação de uma sala, com fundo negro, em que cada presente está representado por uma cor (o nome e um círculo vazio). Ao escrever uma mensagem, o círculo se enche com o texto escrito. Procurando reproduzir o ambiente físico, no *chat circle* a proximidade física virtual dos interlocutores é relevante, uma vez que nem todos os presentes na sala têm acesso visual aos diálogos, mesmo “ouvindo” ruídos da conversação (Fig. 1).⁵ Entretanto, em comum com as salas tradicionais, nos *chat circles* a reação à transgressão à expectativa comum é dupla, segue-se ou o estigma ou a decepção.

⁴ Os *chat circles* foram desenvolvidos inicialmente pela brasileira Fernanda Viégas.

⁵ Mesmo aqueles posicionados distantes uns dos outros podem visualizar a presença de todos na sala, mas não conseguem visualizar as frases, apenas que os círculos se enchem quando os interlocutores se falam. Para participar do diálogo, é preciso estar “fisicamente” próximo do interlocutor. Aqueles que não querem ser invadidos em seu diálogo, apenas se afastam com o *mouse* para um outro canto da sala.

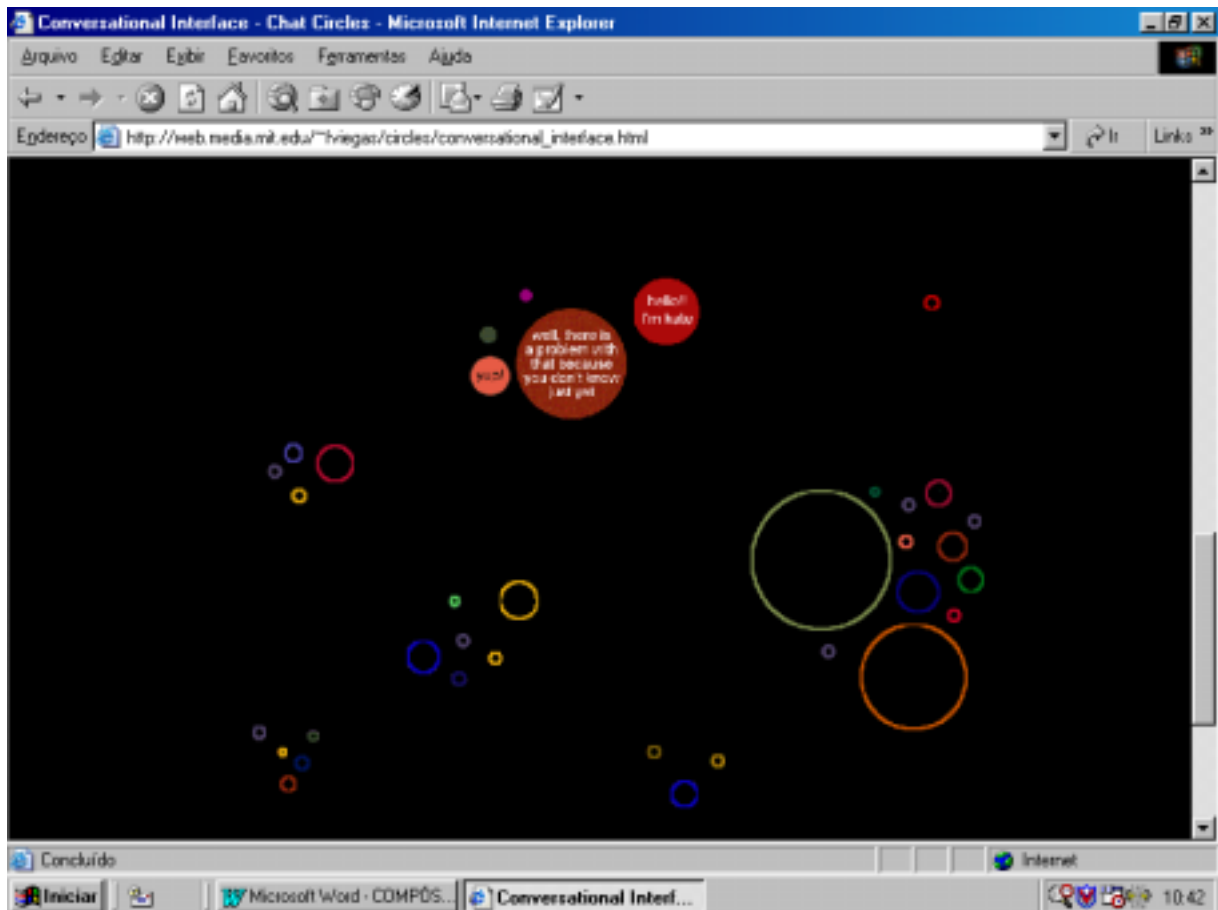


Figura 1: Representação dos *chat circles*

Originalmente, estigma designava entre os gregos os sinais corporais utilizados para tornar evidente o status moral (escravo, criminoso, traidor, etc.) de quem os portava (Goffman, 1988: 12). Nos dias de hoje, embora o estigma não seja mais evidenciado por



marcas físicas, ainda representa o infortúnio vivido por aqueles que por algum motivo não são considerados “normais” em determinada comunidade, ou seja, aqueles que se “afastam negativamente das expectativas particulares” (Goffman, 1988: 14). O conteúdo do estigma, que invariavelmente se vincula à discriminação, é diferente de sociedade para sociedade (Abels, 2001: 156), ou seja, cada sociedade determinada quais as características não serão consideradas socialmente normais.

Uma outra reação comum à transgressão é a decepção. A decepção tem lugar quando, no processo interativo, percebemos uma contradição entre o que um ator assume ser e seus atos subsequentes. A decepção ocorre em razão de percebermos nossos interlocutores não apenas enquanto simples indivíduos, mas enquanto padrões de categorias sociais. Donath, citando Simmel (1971), afirma que nossas primeiras impressões, baseadas numa breve observação, vai determinar as categorias sociais básicas nas quais iremos “catalogar” nosso novo conhecido e com as quais iremos orientar nossa interpretação posterior e mais detalhada das suas motivações e comportamentos (Donath, 2000: 49). Quando percebemos alguma contradição entre a identidade assumida por nosso interlocutor e antes que duvidemos de sua identidade, é comum que reinterpretemos seus atos. Apenas quando essa reinterpretação confirma nossa suspeita é que nos decepcionamos. Aqui, é preciso introduzir uma distinção entre decepção e engano. Ao contrário da decepção, o engano ocorre quando identificamos um equívoco – e o assumimos – em nosso procedimento inicial de catalogar nosso interlocutor entre os padrões de categorias sociais. A recomposição das relações após um engano parece ser mais provável que após a decepção.

Nos aplicativos de Internet que permitem uma relação mais interativa, como as salas de bate-papo, identificamos uma orientação bastante particular de como o processo interativo deve desenrolar-se. Como afirmado anteriormente, este está orientado mais para a exclusão da diferença do que para criar as condições para o convívio com a diversidade, principalmente por meio da classificação das salas por categorias bastante claras, como por regiões, cidades, idade, sexo, religião, etc. Tais categorias trazem já embutidas nelas o processo de reflexão em torno da alteridade pronto para consumo, ou seja, tais categorizações representariam um atalho para o processo de reflexão da alteridade. É verdade que a representação das identidades individuais no ciberespaço pode ser falsificada com certa facilidade, chegando



alguns autores a afirmarem inclusive que ela abriria espaço para o surgimento de múltiplas identidades (Jones, 1997: 25). Assim como no relacionamento face ou face, ou talvez de forma ainda mais intensa, a identificação da identidade do interlocutor é quase uma obsessão. Praticamente qualquer diálogo nas salas de bate-papo iniciam-se pela tentativa de verificação da identidade do interlocutor, às vezes o diálogo não chega a ultrapassar esta fase, sobretudo quando se descobre senão a verdadeira identidade, pelo menos a tentativa de trapaça identitária. A essa descoberta segue-se então a decepção ou o estigma. As formas mais comuns de decepção dizem respeito ao gênero e à idade (Donath, 2000: 49). É comum que, aquele que provoca a decepção seja alvo de uma tentativa ativa de estigma, quando é denunciado para os demais presentes na sala. Mesmo que a tentativa de falsificar a identidade não esteja na origem da motivação para o estigma, o estigmatizado encontrará pouca receptividade ou simpatia entre os “normais” para que possa lidar da melhor maneira com a discriminação, já que o processo interativo no ciberespaço é marcadamente orientado pela lógica da eficácia, não há tempo para diferentes. Nesse caso, resta ao estigmatizado e ao trapaceiro a alternativa de sair da sala e retornar com outro pseudônimo.

No processo de interação face a face, ao contrário, parece haver um espaço razoável para a recuperação das identidades estigmatizadas. Em seu estudo sobre os rituais de interação, Goffman analisa o trabalho de construção da face (Goffman, 1967). O termo face é definido como os valores que uma pessoa reivindica para si durante o contato com outros. Assim, face indica uma imagem do *self* delineada em termos de atributos socialmente aceitos (Goffman, 1967: 5). Nesse sentido, a própria face e a face de outros constituem constructos da mesma ordem, no sentido de que são as regras do grupo que determinam o sentimento e a aceitação das faces envolvidas. Em geral, as pessoas possuidoras de habilidades sociais conhecem – mesmo que não seja um conhecimento sistematizado – o processo de trabalho ou construção da face. Vivemos, no entanto, situações em que nossa face é ameaçada ou deteriorada. Nessas situações podemos ser alvos de estigma por parte dos membros da comunidade da qual fazemos parte, sem que apresentemos características físicas que evidenciam um tal estado. Nem todos, contudo, estão em condições de recompor a face, não apenas em função de uma eventual situação psicológica pouco favorável, mas também pelas condições sociais nas quais estamos submetidos. De acordo com Goffman, os outros membros



da comunidade devem assumir um papel destacado na recomposição da face daqueles em situação de face ameaçada. Esse processo pode ser realizado por indivíduos espontaneamente, ou ainda pode ser um trabalho direcionado e consciente. Goffman sugere uma cooperação no trabalho de (re)construção da face ameaçada. Esse processo não parece encontrar um ambiente propício no ciberespaço.

Embora as formas interativas mediadas pela Internet pareçam ser propícias à tentativa de falsificação da identidade, seu sucesso é apenas parcial, uma vez que não é capaz de encobrir os elementos fundamentais caracterizadores da identidade, já que a interação no ciberespaço depende de uma habilidade bastante reveladora: a linguagem escrita. Ao contrário da interação face a face, que depende dos aspectos físicos visíveis e das deixas simbólicas para a fluência do processo interativo, a interação no ciberespaço, ao provocar uma redução do fluxo das deixas simbólicas, fica a depender fundamentalmente da escrita. Sendo uma das tecnologias mais avançadas à disposição da humanidade (Lévy, 1999: 87-90), a escrita revela muito mais que esconde características fundamentais da identidade. Com algum recurso à disposição é possível disfarçar alguns aspectos visíveis da nossa identidade, como por exemplo através de um incremento das vestimentas e da maquiagem. Quando o processo interativo passa a depender menos dos aspectos visíveis de características identitárias, esse processo tenderia a depender de maneira mais contundente dos recursos à disposição, como a escrita. Por um lado, a comunicação baseada preponderantemente na escrita permite uma ação comunicativa mais reflexiva, na medida em que esse processo interativo não é necessariamente sincrônico. Ou seja, as respostas podem passar por um processo maior de reflexão, permitindo assim que aqueles que não dispõem de habilidades retóricas bem desenvolvidas possam igualmente colocar-se sem maiores prejuízos no processo interativo. Por outro lado, com a eliminação ou ao menos a minimização da relevância das outras características identitárias que não a linguagem escrita, o processo interativo fica a depender unicamente da habilidade de argumentação escrita. Trata-se evidentemente de uma limitação, cujos elementos de segregação estão bastante presentes. O elemento segregador não reside no fato de fazer uso intensivo da escrita, mas sim da exclusividade da dependência desse recurso interativo.



5- Conclusão

Discutimos nesse artigo alguns aspectos da interação mediada, dando atenção especial ao papel da alteridade e à presença da decepção e do estigma neste processo. Partimos precisamente da interação face a face, uma vez que, mesmo introduzindo novos elementos à interação social, é esta modalidade interativa que do ponto de vista analítico e empírico poderá nos ajudar a compreender melhor as eventuais mutações das formas de sociabilidade.

Dado os milhões de pessoas ainda não familiarizadas com a interação no ciberespaço, a interação mediada pela Internet é relativamente pouco comum. Contudo, mais e mais pessoas a cada dia passam a usar com maior ou menor intensidade estes novos recursos de comunicação. Isso torna cada vez mais urgente uma compreensão mais acurada das particularidades das formas interativas mediadas, inclusive para fazer com que as tecnologias de comunicação estejam mais bem adaptadas às características mais aceitáveis de relacionamento humano.

6 – Referências

- ABELS, Heinz. **Interaktion, Identität, Präsentation** – Kleine Einführung in interpretative Theorien der Soziologie. Wiesbaden: Westdeutscher Verlag, 2001.
- AXT, Margarete. “Linguagem e telemática: tecnologias para inventar-construir conhecimento”, in: Nize Maria Campos Pellanda e Eduardo Campos Pellanda (org.), **Ciberespaço: um hipertexto com Pierre Lévy**. Porto Alegre: Artes e Ofícios, 2000.
- BERLO, David K. **O processo da comunicação** – introdução à teoria e à prática. São Paulo: Martins Fontes, 1999.
- BLUMER, Herbert. **Symbolic interactionism** – perspective and method. Englewood Cliffs: Prentice-Hall, 1969.
- DONATH, Judith S. “Identity and deception in the virtual community”, In: **Communities in cyberspace**, Marc A. Smith/Peter Kollock (eds.). London: Routledge, 2000.



INTERCOM – Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação
XXV Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação – Salvador/BA – 1 a 5 Set 2002

- FONSECA, Tania Mara Galli. “Subjetivação na perspectiva da diferença: heterogênes e devir”, in: Nize Maria Campos Pellanda e Eduardo Campos Pellanda (org.), **Ciberespaço: um hipertexto com Pierre Lévy**. Porto Alegre: Artes e Ofícios, 2000.
- GOFFMAN, Erving. **Estigma** – Notas sobre a manipulação da identidade deteriorada. Rio de Janeiro: LTC, 1988.
- GOFFMAN, Erving. **Interaction ritual**. New York: Anchor Books, 1967.
- GRAHAM, Gordon. **The Internet** – a philosophical inquiry. London: Routledge, 2000.
- JODELET, Denise. “A alteridade como produto e processo psicossocial”, in: Angela Arruda (org.), **Representando a alteridade**. Petrópolis: Vozes, 1998.
- JONES, Steven G. “The internet and its social landscape”, in: Steven Jones (org.), **Virtual culture** – Identity and communication in cybersociety. London: Sage, 1997.
- JOVCHELOVITCH, Sandra. “Re(des)cobrando o outro – Para um entendimento da alteridade na teoria das representações sociais”, in: Angela Arruda (org.), **Representando a alteridade**. Petrópolis: Vozes, 1998.
- KASTRUP, Virginia. “Novas tecnologias cognitivas: o obstáculo e a invenção”, in: Nize Maria Campos Pellanda e Eduardo Campos Pellanda (org.), **Ciberespaço: um hipertexto com Pierre Lévy**. Porto Alegre: Artes e Ofícios, 2000.
- LEMOS, André. “As estruturas antropológicas do cyberspaço”, in: <http://www.facom.ufba.br/pesq/cyber/lemos/estrcy1.html>, 2000.
- LÉVY, Pierre. **As tecnologias da inteligência**. São Paulo: Editora 34, 1999.
- MARASCHIN, Cleci. “Conhecimento, escola e contemporaneidade”, in: Nize Maria Campos Pellanda e Eduardo Campos Pellanda (org.), **Ciberespaço: um hipertexto com Pierre Lévy**. Porto Alegre: Artes e Ofícios, 2000.
- MEAD, Georg H. **Mind, self and society**. Chicago: University of Chicago Press, 1972.
- McLUHAN, Marschall. **Os meios de comunicação como extensões do homem**. São Paulo: Cultrix, 1996.
- PALACIOS, Marcos. “Cotidiano e sociabilidade no ciberespaço: apontamentos para discussão”, in: Fausto Neto, Antônio e Pinto, Milto José (org.), **O indivíduo e as mídias**. Rio de Janeiro: Diadorim, 1996.



INTERCOM – Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação
XXV Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação – Salvador/BA – 1 a 5 Set 2002

PARSONS, Talcott. **Toward a general theory of action**. Cambridge/MA: Harvard University Press, 1962.

SANDBOTHE, Mike. “Interaktivität – Hypertextualität – Transversalität. Eine medienphilosophische Analyse des Internet”, in: Münker, Stefan e Roesler, Alexander (eds.), **Mythos Internet**. Frankfurt am Main, Suhrkamp, 1997.

SENNET, Richard. **The fall of public man**. New York: W.W. Norton, 1992.

SIMMEL, Georg. **On individuality and social forms**, editado por D. Levine. Chicago: The University of Chicago Press, 1971.

SLEVIN, James. **The internet and society**. Cambridge: Polity Press, 2000.

THOMPSON, John B. **A mídia e a modernidade** – uma teoria social da mídia. Petrópolis: Editora Vozes, 1998.

Hermílio Santos

Rua Castro Alves 519/101

90.430-131 Porto Alegre – RS

E-mail: hermilio@puccrs.br