



## CONSIDERAÇÕES SOBRE O PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE APARÊNCIAS E DE INFORMAÇÕES NO AMBIENTE DA PLATAFORMA INTERACIONAL *ON-LINE* DOS *WEB-CHATS*

**José Carlos S. Ribeiro**

[j.c.ribeiro@terra.com.br](mailto:j.c.ribeiro@terra.com.br)

O controle da apresentação das características, que se quer que sejam reveladas na estratégia de aproximação e de contato com outros usuários, é um dos aspectos mais interessantes que se mostram no processo de criação de identidades virtuais. Nesta conjuntura peculiar, a possibilidade de escolha das características de personalidade e de aparência que compõem o personagem permite um controle maior do que aquele normalmente exercido no mundo *off-line*<sup>1</sup>. Através da construção da identidade *on-line*, o usuário tem facilitado o procedimento de ocultação de algumas características pessoais e também de ampliação, de forma seletiva, de outros aspectos de sua corporalidade e de sua personalidade que porventura queira ressaltar. Ou seja, ele detém o controle do processo de criação, podendo o resultado ser aproximado ou distanciado da identidade “real” o quanto desejar.

Protegidos pelo terminal e pela distância, os usuários experienciam uma situação na qual a segurança e o controle do grau de interação passam a ser mais intensos. Tendo sempre em mãos a possibilidade de “sair” e de “entrar” no ambiente interacional virtual com outro *nickname* a qualquer momento, o participante vivencia o privilégio de gerenciar, de forma mais efetiva, o grau de revelação e de permanência das informações referentes às características físicas e de personalidade, representacionais da identidade construída para aquele ambiente. Na verdade, o usuário tem o leque de opções de escolha bastante ampliado, uma vez que podem ser utilizados quaisquer atributos ou características que deseje, visando refletir seus diversos estados de humor, interesses, aspirações, entre outros, independente de ter alguma vinculação ou não com aqueles presentes em sua identidade no mundo *off-line*. Logo, suas escolhas não se apresentam necessariamente limitadas pelas propriedades e características pertencentes à sua vivência dentro da rede e tampouco àquelas provenientes de fora dela.

1 Trabalho apresentado no Núcleo de **Tecnologias da Informação e da Comunicação**, XXVI Congresso Anual em Ciência da Comunicação, Belo Horizonte/MG, 02 a 06 de setembro de 2003.

O gerenciamento de informações propicia, desta forma, a possibilidade de “desconstrução” e reconstrução de aspectos da identidade e, em especial, da escolha da aparência desejada, ficando esta exclusivamente dependente das informações passadas pelo usuário. No mundo *off-line*, a identidade do sujeito está intimamente vinculada às características corporais presentes em sua constituição físico-biológica, e a mudança de aparência só pode ser feita através da utilização de técnicas e ferramentas específicas (processos cirúrgicos, prática de regime alimentar, uso de anabolizantes e de produtos cosméticos etc.). As alterações estéticas da aparência mais comuns são efetuadas nas chamadas características secundárias (por exemplo, a mudança na cor ou no tamanho dos cabelos), enquanto que nas características primárias (o sexo, a raça etc.) as mudanças não são facilmente efetivadas. Segundo comentários de Reid (1995, p. 178):

No dia-a-dia, nossos esforços dirigidos para uma auto-representação geralmente presumem que nós não podemos modificar as bases da nossa aparência. As características físicas, embora sujeitas a uma manipulação com auxílio dos cosméticos e da moda, são basicamente inalteráveis. Temos de conviver com aquela aparência que temos<sup>1</sup>.

No ambiente das plataformas virtuais, de forma contrária, não há dificuldade em promover as alterações tanto nas características secundárias quanto nas primárias. Basta apenas trocar o *nickname* e caracterizar o novo personagem com os atributos que lhe sejam mais convenientes para o momento e para a escolha efetuada.

### **As imagens idealizadas e os contatos sociais**

A facilidade de permuta de características traz como consequência imediata um maior controle sobre os contatos sociais que porventura venham a ser estabelecidos. Goffman (1996), em sua análise sobre os processos interacionais, afirma que ao se efetuar o controle do que é percebido e do que é mostrado aos interlocutores por ocasião dos encontros sociais, o indivíduo necessariamente promove e vivencia um controle e uma regulação nos contatos efetivados.

1 Trabalho apresentado no Núcleo de **Tecnologias da Informação e da Comunicação**, XXVI Congresso Anual em Ciência da Comunicação, Belo Horizonte/MG, 02 a 06 de setembro de 2003.

Considerando o grau de identificação e correspondência existente entre as características dos usuários presentes no mundo *off-line* e as suas representações efetivadas através dos personagens virtuais derivados, podemos efetuar uma classificação em três grupamentos<sup>1</sup>:

- a) *representação transparente – onde a escolha das características on-line busca descrever os participantes da forma mais direta e precisa possível, através do estabelecimento de traços corporais e de personalidade que são identificados e reconhecidos inteiramente como fazendo parte tanto do personagem criado quanto do usuário criador;*
- b) *representação translúcida – onde os atributos são parcialmente correspondentes e previamente selecionados dentre aqueles que também fazem parte das características presentes na vida off-line do usuário. Neste caso, geralmente, ele ressalta aparências e qualidades que mais aprecia em si, renegando aspectos e práticas comportamentais não muito desejáveis em sua pessoa. É uma forma de expressar aspectos e partes de si que são estimadas e percebidas como presentes na vida “real”, mas que podem estar inibidas em sua manifestação cotidiana;*
- c) *representação opaca – onde os participantes apresentam e descrevem características que se distanciam substancialmente daquelas relacionadas à sua vida cotidiana. Tais descrições de modo geral enfatizam aspectos que o usuário não possui, mas que fazem parte do seu universo de desejos e anseios. Há freqüentemente a criação de uma imagem ideal de si mesmo, muito diferente da percepção que se tem do eu que transita na vida “real”.*

Deste modo, a modulação da aparência verificada através do realce de alguns aspectos particulares e da dissimulação de outros, facilitada pela ausência de referências corporais visíveis na ambiência *on-line*, pode colaborar na criação de uma aura de mistificação dos sujeitos envolvidos, motivando a prevalência de construção de imagens recheadas de características idealizadas tanto do interlocutor quanto de si próprio.

A facilidade de propagar atributos físico-corporais que não contenham necessariamente correspondência na realidade no mundo *off-line*, bem como a de exercitar de uma “forma melhorada” os aspectos da própria personalidade que não tenham espaços de expressão na dinâmica das interações FTF, por pressões sociais ou por falta de oportunidades adequadas, parecem ser possíveis razões que levam o usuário a criar uma imagem idealizada de si. Interessante notar que, efetuando um breve passeio nos ambientes interacionais *on-line*, qualquer usuário (experiente ou novato) pode constatar que as descrições pessoais geralmente revelam uma imagem estereotipada de perfeição (seja ela feita de maneira intencional ou

1 Trabalho apresentado no Núcleo de **Tecnologias da Informação e da Comunicação**, XXVI Congresso Anual em Ciência da Comunicação, Belo Horizonte/MG, 02 a 06 de setembro de 2003.



não), tanto nos aspectos corporais, estritamente falando, quanto nos acessórios utilizados (vestimentas, produtos cosméticos em moda, adornos etc.) na composição da aparência. Dessa forma, podemos pensar nos ambientes *on-line* como cenários de interseções de personagens com características essencialmente padronizadas, uma vez que costumam reproduzir, em última instância, os modelos determinados e valorizados socialmente.

Em nossa cultura, essa composição de procedimentos parece estar relacionada ao desejo e à necessidade de aceitação social do personagem virtual por parte do interlocutor, assim como a uma estratégia utilizada para compensar as poucas dicas sociais decorrentes da falta de informações e referências não-verbais características destes ambientes. Concentrados em apenas um canal de expressão (o da escrita), os usuários tenderiam a efetuar uma narrativa mais incisiva dos aspectos que melhor pudessem caracterizá-los, permitindo assim comparações – através da percepção de semelhanças e diferenças – e conseqüentemente a distinção de si em relação aos demais personagens transitáveis do ambiente.

Segundo Goffman (1996), nas situações FTF as pessoas tendem a oferecer aos interlocutores uma imagem idealizada de si, através da adoção de atributos conhecidos e de acordo com os valores institucionalizados e reconhecidos pela sociedade como modelos a serem seguidos, com vistas a provocar a criação de expectativas favoráveis em relação ao seu desempenho e conseqüentemente à sua aceitação. Acrescente-se a isso a tendência, demonstrada em diversos estudos<sup>1</sup>, da associação de determinados atributos corporais, considerados socialmente atrativos, com outras qualidades positivas que não se apresentam claramente perceptíveis no decorrer dos contatos iniciais (sensibilidade, sinceridade, inteligência, autoconfiança etc.). Isso, por sua vez, alargaria a possibilidade de recebimento de favores e privilégios nas diversas situações sociais promovidas. Esta situação traria um visível efeito compensador, haja vista que sendo socialmente aceito pela utilização de tais modelos, o usuário teria, pelo menos em tese, a possibilidade de vivenciar um maior número de experiências favoráveis e gratificantes, o que reforçaria o seu comportamento e conseqüentemente aumentaria a probabilidade de repetição da estratégia utilizada. Ou seja, a descrição estereotipada da aparência, comumente verificada, estaria vinculada ao desejo de estabelecimento e de manutenção de vínculo social com outrem.

De outro modo, a preocupação com a aparência parece não se resumir apenas ao desejo de exibição pessoal e aceitação social, uma vez que tal comportamento pode espelhar

1 Trabalho apresentado no Núcleo de **Tecnologias da Informação e da Comunicação**, XXVI Congresso Anual em Ciência da Comunicação, Belo Horizonte/MG, 02 a 06 de setembro de 2003.

também determinada característica presente na estrutura societária atual, onde o corpo e a aparência são extremamente valorizados e referendados como componentes diretos de uma intensificação da atividade comunicacional estabelecida entre os sujeitos. Conforme aponta Maffesoli (1996, p. 161): “A aparência, mais do que uma simples superficialidade sem conseqüências, inscreve-se num vasto jogo simbólico, exprime um modo de tocar-se, de estar em relação com o outro, em suma de fazer sociedade”.

Seguindo esta linha de raciocínio, podemos argumentar que, mais do que a simples repetição comportamental de busca de padrões estereotipados de modelos, a prática de construção de imagens idealizadas nas plataformas interacionais *on-line* pode ser vista, através de um ângulo de percepção mais abrangente, como um possível vetor de agregação de pessoas que circulam neste espaço, uma vez que as aparências produzidas serviriam como referenciais conhecidos – e costumeiramente valorados positivamente no mundo *off-line* – em torno dos quais os usuários poderiam ser inicialmente atraídos, e as interações, posteriormente, estabelecidas. Esta proposição parece se mostrar consonante com as reflexões de Maffesoli (1996, p. 328-329) sobre a formatação da dinâmica social: “Em outras palavras, a figura, o ideal, a imagem idealizados favorecem o contexto, integram o indivíduo num sistema de comunicação e de inter-relações que é causa e efeito de toda sociedade”.

Sendo derivado de uma causa ou de outra, o que se percebe é que todos (ou quase todos), no ambiente *on-line*, apresentam-se com uma aparência jovial, atrativa, estimulante, inteligente, bonita, popular e saudável, dentre outros atributos considerados socialmente positivos – e isto sendo efetuado através de um “disciplinado gerenciamento de aparência pessoal” (GOFFMAN, 1966). De certa forma, estes modelos sugerem o trânsito de tipos ideais, matrizes de modelos que se aceitam e se reconhecem como pertencentes a um grupo seleto de personagens desejáveis. O que, por sua vez, pode derivar em uma situação de efeito peculiar: a possibilidade da identidade *on-line* – arquitetada para interagir dentro do ambiente virtual – ter uma aceitação social mais receptiva, devido à série de atributos construídos de acordo com os padrões valorizados socialmente, do que a identidade vivenciada no mundo *off-line*. E aí, em situações mais extremas, a questão pode vir a se tornar problemática para o usuário, pois poderá afetar direta ou indiretamente alguns aspectos de sua personalidade, ou mesmo desencadear uma série de distúrbios psicológicos (fragilização da auto-estima, dissociação de personalidade etc.).



O que parece se evidenciar nestas situações é que no processo das trocas interacionais efetuadas, mesmo ocorrendo dentro de um espaço em que há uma clara tendência ao uso e à construção imaginária das identidades *on-line*, os usuários não se dissociam facilmente de seus personagens criados. Em algumas situações acontece justamente o inverso, onde há uma percepção de que eles (os personagens) são partes constituintes de si e que são derivados de sua pessoa pelos mais diversos motivos. Na verdade, percebe-se que neste contexto interacional, promovido e fomentado através da circulação de mensagens textuais que deslizam na tela do computador, há a presença de pessoas reais que fazem trocas interacionais reais e que promovem emoções, idéias e sentimentos reais, mesmo que em graus diferenciados de intensidade e intermediados por personagens *on-line* imaginários. A expressão “dupla consciência” (MAFFESOLI, 1984) parece ser adequada para traduzir de maneira aproximada esta situação vivenciada pelos usuários destes espaços, uma vez que apresenta a idéia de percepção de algo deliberadamente construído de forma imaginária, sem que este fato atenuie ou interfira significativamente na intensidade dos sentimentos de identificação e de realidade vivenciados.

### **O preenchimento dos vazios informacionais**

A acentuação da curiosidade, provocada pela possível dissimulação das características dos interlocutores, é outro aspecto interessante que se apresenta nesse processo. Tal situação evidencia-se na prática habitual de busca de informações adicionais que possam ajudar na composição de atributos e referências de seu parceiro conversacional. De acordo com Goffman (1996), em um processo interacional, os indivíduos tendem a complementar o lote de informações sobre os interlocutores através da prática de uma atenção dirigida aos aspectos não governáveis do comportamento expressivo, isto é, “aos aspectos da representação que não podem ser facilmente manipulados” (GOFFMAN, 1996, p. 60). Adotando essa perspectiva de entendimento como válida também para a realidade *on-line*, podemos pressupor que não só questões interrogativas a respeito das características físico-corporais dos interlocutores<sup>1</sup> perpassam o cotidiano dos usuários que transitam pelos ambientes virtuais, mas também se observa o desenvolvimento de uma percepção mais aguçada em relação às informações sutis que se apresentam no processo.

1 Trabalho apresentado no Núcleo de **Tecnologias da Informação e da Comunicação**, XXVI Congresso Anual em Ciência da Comunicação, Belo Horizonte/MG, 02 a 06 de setembro de 2003.



Nos ambientes interacionais *on-line* baseados em texto, o processo de desnudamento perante o outro não é feito pela utilização de mecanismos e de práticas comunicacionais comumente adotadas nas interações FTF<sup>1</sup>. Desta forma, a revelação de si e a “leitura” do outro saem de um campo de visibilidade mútua para serem efetivadas através da percepção de estímulos promovidos a partir de caracteres alfanuméricos, o que, evidentemente, traz uma necessidade de adaptação cognitiva e comportamental a essa modalidade não convencional. Nesse sentido, a composição das imagens dos interlocutores mostra-se como resultante da soma das informações provenientes do formato em que as palavras escritas se apresentam na tela do computador (estilo, estrutura narrativa etc.), das descrições explicitamente declaradas (físico-corporais, de personalidade etc.), das expectativas criadas pelos usuários e dos dispositivos técnicos e operacionais disponíveis no ambiente. Devido à falta de pistas mais precisas, comumente obtidas através de informações não-verbais presentes nas interações FTF, os usuários deste mundo *on-line* procuram “preencher esses vazios informacionais” através de um complexo mecanismo de associação das informações e dados efetivamente passados (de forma implícita ou explícita) com as próprias necessidades psicológicas de contatos com pessoas que possuam estas ou aquelas características específicas. MacKinnon (1995) aponta em seus comentários que o tipo de linguagem adotado na escrita das informações ajuda na formatação do personagem interlocutor, uma vez que pode revelar aspectos denotativos da possibilidade de vinculação dele com algum grupo social conhecido no mundo *off-line*:

A forma pode se estender à própria escolha de palavras, quando a linguagem acadêmica pode fazer uma pessoa “parecer” mais ligada aos estudos, ou quando a linguagem, carregada de jargão científico pode trazer à mente imagens de revestimentos de laboratório e instrumentos de medição. Pode-se dizer que, enquanto essas imagens não são claras, as imagens consistentes, transmitidas pela “forma” no mundo externo – de fato, elas provavelmente variam a depender do percebimento – realmente servem para acrescentar uma “face” a um nome e a uma personalidade expressa nas palavras. É apenas natural querer “preencher as lacunas” que o semelhante da Usenet deixa vazia para a forma (MACKINNON, 1995, p.122-123)<sup>1</sup>.

1 Trabalho apresentado no Núcleo de **Tecnologias da Informação e da Comunicação**, XXVI Congresso Anual em Ciência da Comunicação, Belo Horizonte/MG, 02 a 06 de setembro de 2003.



Assim, cada personagem criado e, por conseguinte, os relacionamentos interativos estabelecidos entre eles, mostram-se derivados de uma combinação particular, resultante tanto das necessidades e desejos pessoais quanto da capacidade imaginativa de preenchimento das lacunas informacionais. Neste ponto, parece se evidenciar um dos motivos que levam os usuários constantemente a tratar as informações solicitadas, sobre a constituição corpórea do interlocutor (idade, sexo, vestimenta etc.), como dados essenciais para o estabelecimento da interação, mesmo considerando que o outro possa estar deliberadamente falseando as informações e que as características apresentadas provavelmente não correspondam à realidade vivenciada. Diante do conjunto de circunstâncias exposto até então, podemos suspeitar que o interlocutor teria, através da ótica do usuário, um papel coadjuvante no processo, um papel de pouca relevância ou mesmo passivo, uma vez que estaria apenas ajudando na construção das fantasias particulares de cada usuário. Entretanto, considerando que o interlocutor também possui as mesmas possibilidades e encontra-se em iguais circunstâncias, podemos pensar que há, em certa medida, a presença de uma troca de incentivos informacionais mais equilibrada. Os comentários de Laing (1982, p. 106) parecem reforçar essa percepção: “Uma pessoa não usa a outra como se fosse um simples gancho para pendurar projeções. Procura encontrar no outro, ou induzi-lo a tornar-se a própria personificação da projeção. É necessário o conluio com outro para ‘complementar’ a identidade que o eu se sente impelido a manter”. Através deste mecanismo de complementaridade, os participantes parecem ir construindo uma relação pautada pela participação ativa e pela presença de estímulos gratificantes para ambos, já que as trocas, ou melhor, as retribuições seriam práticas reforçadoras que sustentariam as fantasias individuais.

### **Os processos seletivos**

Podemos afirmar, de forma sintética, que os processos seletivos estão divididos estruturalmente em duas etapas distintas, porém complementares: a primeira acontece quando o usuário busca efetuar a escolha dos atributos que possam lhe caracterizar, e a segunda, quando o interlocutor é selecionado para iniciar uma interação a partir das características descritas e percebidas pelo usuário. As duas parecem utilizar mecanismos e critérios seletivos

que procuram de alguma forma suprir as demandas psicológicas pessoais, promovendo assim um processo de criação e recriação de personagens idealizados.

Na verdade, a simples escolha de um interlocutor para o estabelecimento do contato *on-line* no ambiente dos *web-chats* passa por um particular processo de filtragem, o qual ocorre perante um emaranhado de caminhos possíveis e um ampliado leque de opções disponibilizados e promovidos, de forma peculiar, pela retirada das informações não-verbais. Apesar de todo o processo individual efetuado pelo usuário na passagem das informações e na construção do seu próprio personagem, este sofrerá por parte do interlocutor um processo de recriação e recombinação de características e atributos de acordo com as necessidades, expectativas e desejos específicos do momento.

Dessa forma, efetiva-se a construção da própria dinâmica interacional através de um vaivém contínuo de circulação de mensagens e de alternância entre os processos de criação e recriação efetuados pelos participantes. Seguindo essa linha interpretativa, podemos inferir que o processo de gerenciamento de aparências e de apresentação da identidade *on-line* no ambiente da plataforma dos *web-chats* não segue apenas a expressão das motivações e estratégias particulares do usuário; também é sensível à influência situacional, propiciada tanto pela troca de expectativas sociais decorrentes do contato e da dinâmica interacional estabelecida quanto pelas particularidades (limitações e potencialidades) específicas do ambiente em que os interlocutores estão inseridos.

Embora este tipo de circunstância também ocorra nas interações promovidas no ambiente FTF, nos contatos efetuados na plataforma interacional *on-line* dos *web-chats* apresenta-se de maneira diferenciada, haja vista ser efetivada através da mediação de personagens não corpóreos. Portanto, não há à disposição dos usuários estímulos ou indicações precisas provenientes dos atributos corporais e da comunicação não-verbal que porventura possam dificultar ou mesmo contradizer as características projetáveis do outro usuário. Mostra-se claro que tal situação é derivada das particularidades operacionais oferecidas pela plataforma *on-line* em uso. Nesse sentido, as interações parecem evidenciar uma forma peculiar de circularidade de imagens projetadas e idealizadas, resultantes da soma de dispositivos técnicos propiciados pelo ambiente e de aspectos inter e intra-subjetivos presentes na maneira pela qual se identificam as ações dos diversos interlocutores – e,



conseqüentemente, presentes no processo de intercâmbio das informações efetivadas entre eles.

### **A troca de informações e o processo representacional**

Diante das questões apresentadas, a teoria dramaturgica de Goffman (1996), mais uma vez, parece fornecer elementos que ajudam nas reflexões sobre os processos e as características das interações sociais efetivadas no ambiente *on-line*. De acordo com suas proposições, as informações obtidas sobre o interlocutor servem para indicar o tipo de ação e de comportamentos presumidos que devem ser mais adequados àquele contexto (cenário) no qual a relação está se desenvolvendo:

A informação a respeito do indivíduo serve para definir a situação, tornando os outros capazes de conhecer antecipadamente o que ele esperará deles e o que dele podem esperar. Assim informados, saberão qual a melhor maneira de agir para dele obter uma resposta desejada. (...) Podemos apreciar a importância capital da informação que o indivíduo inicialmente possui ou adquire a respeito dos companheiros participantes, já que é com base nesta informação inicial que o indivíduo começa a definir a situação e a planejar linhas de ação, em resposta (GOFFMAN, 1996, p. 11 e 19).

Segundo o autor, as impressões emitidas e percebidas pelos participantes são de extrema importância para o processo interacional, uma vez que fornecem as bases referenciais para a escolha do padrão de comportamentos e atitudes compatíveis com uma versão idealizada do papel desejado. As informações seriam notadas pelos interlocutores através de duas formas de expressividade (ou seja, a capacidade de dar impressão): a expressão que o indivíduo transmite - os símbolos verbais ou seus substitutos, os quais são usados propositadamente e tão só para veicular a informação; e a expressão que emite (que deixa transparecer) - comportamentos de natureza não-verbais e presumivelmente não intencionais.

Mas como se apresentaria esse processo no ambiente específico dos *web-chats* onde as referências físicas não se mostram presentes? Percebemos que tais manifestações de expressividade transmitidas (ou dadas) se revelam através da descrição pessoal efetuada de forma escrita e intencional pelo usuário (sexo, idade, características raciais, altura, aparência etc.); enquanto que as demonstrações de expressividade emitidas (ou não dadas de forma

intencional) são disponibilizadas através de características mais sutis e contextuais (o estilo e a estrutura da narrativa, o vocabulário empregado etc.), assim como da própria forma de gerenciamento de passagem dessas informações. A ausência de contato físico, por si só, não inviabiliza a manifestação de informações expressivas, sejam elas transmitidas ou emitidas:

Qualquer contato que uma parte venha a ter com um indivíduo, quer seja face-a-face ou mediado por dispositivos tais como as correspondências, dará à parte acesso à expressão. A imediação, então, não demarca a fronteira analítica para o estudo da expressão. No entanto, a interação face-a-face ocupa um lugar especial, porque toda vez que o indivíduo pode ser observado diretamente, uma grande quantidade de boas fontes de informações expressas fica disponível (GOFFMAN, 1970, p. 5)<sup>1</sup>.

Ao analisar a forma em que as impressões de um sujeito são emitidas aos demais componentes numa dada situação social, o autor ressalta que há dois locais constituintes do processo de representação: a “região de fachada” e a “região de fundo” (GOFFMAN, 1996). Embora complementares, apresentam-se com características e funções diferenciadas. A primeira região, vivenciada pelo sujeito na presença de outras pessoas, é caracterizada como sendo o ambiente onde se dá a efetiva troca de impressões entre os sujeitos, isto é, o local de exposições onde alguns aspectos e características adotadas pelo papel escolhido são ressaltados e outros, que porventura sejam incompatíveis ou que venham a comprometer a coerência desse papel, são suprimidos; é “onde uma dada encenação está ou pode estar em curso” (GOFFMAN, 1996, p. 126). A segunda região é apontada como sendo o ambiente dos bastidores da encenação, o local onde se constroem todas as características que serão apresentadas na “fachada pessoal”; o lugar onde “se fabrica laboriosamente a capacidade de uma representação expressar algo além de si mesma” (GOFFMAN, 1996, p. 106) e se encontram os repertórios das ações adequadas para cada personagem escolhido.

Nas interações mediadas, e em especial naquelas promovidas dentro do ambiente das plataformas interacionais *on-line* baseadas em texto, o processo de gerenciamento da aparência pessoal apresenta-se um pouco divergente em relação ao modo que ocorre nas interações FTF. Uma vez que não estando fisicamente presente para o outro, o usuário pode, sem comprometer a impressão (transmitida e emitida) propiciada pela vivência do papel representado (na região de fachada), efetivar alguns comportamentos não-verbais que

1 Trabalho apresentado no Núcleo de **Tecnologias da Informação e da Comunicação**, XXVI Congresso Anual em Ciência da Comunicação, Belo Horizonte/MG, 02 a 06 de setembro de 2003.



possivelmente seriam considerados pelos interlocutores como sendo incompatíveis com os esperados para aquela situação social específica. Assim, ao ressaltar positivamente os seus atributos físico-corporais, o usuário pode estar ao mesmo tempo “relaxado” (na região de fundo) quanto ao fato desses estarem compatíveis (ou não) com a descrição narrada. Usualmente tal fato não acontece nas interações FTF, uma vez que, quase sempre, existe uma cobrança por parte do interlocutor – através de uma verificação visual – de que haja uma correspondência entre o que está sendo transmitido e o que efetivamente se apresenta na situação social vivenciada.

A divisão proposta por Goffman (1996) parece insinuar alguns elementos comparativos interessantes. De acordo com o autor, o sujeito, para se inserir numa situação interativa, passa necessariamente por um processo de transição de uma região para outra – da “região de fundo” para a “região de fachada” – através de uma preparação, adequação e controle de gestos e atitudes comportamentais verbais e não-verbais, com vistas a satisfazer as expectativas criadas a respeito do papel escolhido para a situação social específica.

Uma das ocasiões mais interessantes para observar o controle da impressão é o momento em que um ator deixa a região dos fundos e entra no local em que o público se encontra, ou quando volta daí, pois nesses momentos pode-se apreender perfeitamente o vestir e o despir do personagem (GOFFMAN, 1996, p.114-115).

Ora, conforme já observado, o processo de construção da identidade virtual também passa por um momento de criação de características adequadas à imagem escolhida, sejam estas correspondentes àquelas vivenciadas pelo sujeito no mundo *off-line* ou não. Da mesma forma, nas interações *on-line* praticadas no ambiente dos *web-chats* existem dois locais diferenciados em relação ao processo de representação do sujeito: o primeiro, onde os personagens interagem e se apresentam uns aos outros; e o segundo, onde as características desses personagens são construídas. E aqui parece se evidenciar uma certa aproximação quanto à forma em que os dois processos se manifestam, uma vez que o sujeito, para se inserir na situação de interação social *on-line*, também migra forçosamente de uma região para outra; no caso, de uma região situada no mundo *off-line* para outra localizada no mundo *on-line*. Estas regiões, por sua vez, possuem características que sugerem identificações com aquelas apontadas por Goffman. Assim como acontece na “região de fundo”, a “região do mundo *off-*



*line*” também pode ser identificada como sendo o local onde o sujeito prepara o seu personagem, efetuando as adaptações necessárias ao papel e à “fachada pessoal” que deseja exercitar no espaço interativo situado na “região do mundo *on-line*”, ou fazendo-se uso da analogia, na “região de fachada”.

Por outro lado, Goffman (1996, p. 74) observa que a escolha de determinado papel para uma situação contextual “não consiste meramente em possuir os atributos necessários, mas também em manter os padrões de conduta e aparência” reconhecidos pelo grupo social como adequados para aquele papel. Diante disso, uma situação se verifica: o aumento da probabilidade de manutenção da imagem projetada e idealizada por um período mais prolongado, ou pelo menos que acompanhe o tempo de existência da interação efetuada, visto que as ocorrências de evidências contrárias, não correspondentes àquelas idealizadas pelo usuário, dificilmente terão condições de serem verificadas com maior precisão, a menos que as relações iniciadas no ambiente *on-line* sejam ampliadas para outras modalidades comunicacionais e outros ambientes.

Entretanto, quando vivenciadas, as principais dificuldades de utilização e manutenção de personagens distanciados das características presentes no mundo *off-line* do sujeito consistem basicamente em usar a forma de expressão e o dialeto apropriados, assim como em comentar sobre experiências e características específicas de determinada idade, sexo ou condição social. Conforme aponta Goffman (1996), o indivíduo se apresenta em um estado tensional constante a fim de preservar as características condizentes e apropriadas com o personagem criado:

Pensamos também na posição precária em que se colocam esses atores, pois em qualquer momento de sua representação pode ocorrer um acontecimento que os apanhe em erro e contradiga manifestamente o que declaravam abertamente, trazendo-lhes imediata humilhação e às vezes perda permanente da reputação (GOFFMAN, 1996, p. 60).

No caso do ambiente da plataforma interacional *on-line* dos *web-chats*, a preocupação indicada pelo autor, sobre os possíveis sentimentos advindos da punição social, parece se apresentar de forma mais amena, haja vista a ausência de dificuldades em entrar novamente no cenário contextual, após uma eventual troca de *nickname*, sem que os demais participantes tenham a possibilidade de efetuar previamente uma relação entre este “novo” usuário e o



“antigo” que porventura tenha sido descoberto ou surpreendido em um papel falseado. Ainda segundo o autor, ao se iniciar um processo interacional, de forma imediata se apresentam – geralmente de maneira involuntária e irrefletida – duas situações: de um lado, acontece a formação de uma série de expectativas sociais e físicas a respeito do interlocutor, imputando-se assim uma “identidade social virtual” (GOFFMAN, 1975); de outro, há a requisição, por parte do indivíduo, de que seja concedido um crédito inicial de confiança em relação à veracidade das impressões transmitidas e emitidas por ele e, conseqüentemente, que seja valorizado ou tratado de acordo com as expectativas agrupadas em torno daquele papel.

Quando um indivíduo desempenha um papel, implicitamente solicita de seus observadores que levem a sério a impressão sustentada perante eles. Pede-lhes para acreditarem que o personagem que vêem no momento possui os atributos que aparenta possuir, que o papel que representa terá as conseqüências implicitamente pretendidas por ele e que, de um modo geral, as coisas são o que parecem ser (GOFFMAN, 1996, p. 25).

De outro modo, essa situação parece ocorrer de maneira diferenciada nas interações *on-line* praticada no ambiente dos *web-chats*. O que se observa nas interações FTF é uma tendência para que os interlocutores concedam esse crédito solicitado pelo indivíduo e, assim, formatem o rol de expectativas comportamentais e de atitudes sociais em torno do papel, após a checagem inicial dos aspectos não governáveis do comportamento expressivo. Nas interações *on-line*, esta verificação inicial mostra-se bastante prejudicada, haja vista a escassez de informações não-verbais. Como conseqüência, o crédito de confiança solicitado pelo indivíduo geralmente não ocorre de forma tão espontânea; sendo que se verifica, com maior frequência, justamente o inverso, ou seja, uma postura de desconfiança inicial e de vigilância acentuada sobre os aspectos e os atributos caracterizadores do papel vivenciado pelo usuário. De maneira mais sintética, podemos afirmar que a “identidade social virtual”, nas interações FTF, é construída basicamente pela confiança inicial depositada nas impressões emitidas pelo indivíduo, enquanto que nas interações *on-line* é formatada pela desconfiança apresentada inicialmente no processo.

Na medida em que se efetiva o aprofundamento do contato, promove-se a gradativa percepção da “identidade social real” através da revelação dos atributos que o interlocutor prova possuir. Evidentemente, nesse processo de aproximação e ajustes da “identidade social

virtual” à “identidade social real” (GOFFMAN, 1975), seja efetuado tanto no espaço interacional *on-line* quanto no FTF, há uma forte tendência ao aparecimento de discrepâncias – nos mais variados graus – entre a composição esperada do indivíduo e a verificada posteriormente. Tal situação torna-se freqüentemente mais acentuada no ambiente *on-line* dos *web-chats* pelo fato de que, para se fazer presente e notado, o usuário costuma efetuar uma descrição de seu personagem virtual utilizando adjetivos que ressaltam, de forma um tanto quanto exagerada ou mesmo caricatural, seu modo de ser, seus atributos físico-corporais ou seu estado pessoal.

Por outro lado, o processo de gerenciamento da aparência e da disponibilização de informações sofre influências não claramente perceptíveis. As características específicas da plataforma interacional na qual o usuário está inserido é uma das variáveis que podem interferir no processo. No ambiente dos *web-chats*, por exemplo, onde a comunicação é baseada em texto, a ação de criar uma representação visual de seu personagem não é necessariamente exigida, diferentemente das plataformas gráficas, onde tal construção é sempre requerida e esperada. Também a escolha do local específico dentro da plataforma que ele está utilizando pode exercer sutis influências. A sala escolhida para ‘entrar’ pode criar no usuário uma série de expectativas a respeito do que se espera de seu comportamento, postura e forma de convivência social. Conseqüentemente, a escolha dos atributos do personagem vai sofrer essa influência, a fim de se adequar às expectativas criadas<sup>1</sup>.

A finalidade para qual as identidades virtuais são criadas também exerce influência no processo. Se o usuário planeja ter contatos posteriores com seus parceiros virtuais, ele pode levar em consideração esse objetivo no processo de caracterização do personagem que irá representá-lo, a fim de que não se revele tão destoante de sua identidade “real” quando efetivar os encontros fora da rede. Por outro lado, se ele não pretende ter qualquer tipo de contato no mundo *off-line* com seus interlocutores, provavelmente esse cuidado será dispensável. Nesta última situação, o que pode acontecer, caso o usuário queira deliberadamente dificultar ou impossibilitar contatos no mundo *off-line*, mantendo assim sua identidade “real” secreta, é a caracterização do personagem com atributos que reconhecidamente impeçam a sua aparição ou contatos posteriores (presença de doenças infecto-contagiosas, limitações locomotivas etc.).

1 Trabalho apresentado no Núcleo de **Tecnologias da Informação e da Comunicação**, XXVI Congresso Anual em Ciência da Comunicação, Belo Horizonte/MG, 02 a 06 de setembro de 2003.

Outro ponto também se destaca neste processo: a peculiar possibilidade da escolha de nomes pelos próprios usuários. No mundo *off-line* tal opção não é dada ao indivíduo<sup>1</sup>, uma vez que normalmente a nomeação é efetuada por outros (geralmente os pais). Diferentemente, no mundo *on-line* em geral há a chance das pessoas nomearem a si mesmas com os *nicknames* que mais lhes sejam convenientes, o que facilita a criação de identidades virtuais para representá-los. A relação do *nickname* escolhido e a estrutura de personalidade que se quer vivenciar e apresentar aos demais interlocutores é extremamente importante, uma vez que, diferentemente do mundo *off-line*, onde as informações não-verbais transmitem as primeiras impressões sobre o outro, nas plataformas *on-line* o nome escolhido passa a ser o “cartão de apresentação” do usuário, assumindo a função de primeira e principal fonte de informação para os demais participantes. Ora, considerando-se a existência de uma crença de que as primeiras impressões em relação às pessoas geralmente trazem conclusões acertadas sobre a personalidade e os hábitos comportamentais alheios, mostra-se óbvia a significação que uma escolha adequada do *nickname* pode acarretar para o desdobramento de eventuais interações.

### **Considerações finais**

Como conseqüência de todas essas possibilidades, as interações *on-line* são muitas vezes estabelecidas debaixo de um clima de incertezas quanto aos aspectos e aos atributos relacionados ao interlocutor; desde a falta de definição quanto às características mais visíveis (sexo, raça e idade), até a dificuldade na percepção dos aspectos emocionais envolvidos no estabelecimento ou na consolidação do diálogo travado. O que se observa é que, na troca interacional promovida nas plataformas *on-line*, há uma maior facilidade em “iludir” o interlocutor quanto ao estado emocional vivenciado, tendo em vista a utilização de mecanismos de representação particulares.

Desta forma, estando impossibilitado de utilizar outro meio, além da linguagem textual, para transmitir e receber informações a respeito de si e do interlocutor, o usuário percebe-se em uma situação peculiar, pois se encontra obrigado a atentar para os detalhes pertinentes à importância das palavras escritas enquanto meio de expressão de idéias e de sentimentos. Na realidade, para alguns usuários, esta situação torna-se um verdadeiro

1 Trabalho apresentado no Núcleo de **Tecnologias da Informação e da Comunicação**, XXVI Congresso Anual em Ciência da Comunicação, Belo Horizonte/MG, 02 a 06 de setembro de 2003.



exercício de aprendizado sobre como as palavras podem afetar as pessoas, os diálogos e a dinâmica interacional. Em complemento, de uma maneira bem original e quase que obrigatória, o usuário vê-se incitado a reconhecer os valores e a dimensão da linguagem não-verbal nas ações cotidianas.

Acostumados com o modelo de estabelecimento de interações FTF, em que a mera presença do indivíduo é reveladora de características pessoais e onde o suporte é dado através da comunicação não-verbal (postura, gestos, entonação ou pausas na voz, expressões faciais etc.), os usuários das plataformas interacionais *on-line* apresentam-se confrontados com uma outra ambiência, onde os vínculos sociais abdicam da predominância do caráter tátil-visual característico dos contatos no mundo *off-line*. De maneira geral, esta situação promove nos usuários uma oportunidade bastante interessante para o exercício de algumas reflexões, sejam elas mais vinculadas aos aspectos sócio-interacionais dos comportamentos cotidianos, ou mais relacionadas aos elementos e variáveis participantes na construção e percepção da auto-imagem.



## Referências

ARGYLE, M. & TROWER, P. Você e os Outros – Formas de Comunicação. Ed. Harper & Row do Brasil Ltda, São Paulo, 1981.

GOFFMAN, E., A Representação do Eu na Vida Cotidiana. Ed. Vozes, Petrópolis, 1996.

\_\_\_\_\_. Behavior in Public Places – Notes on the Social Organization of Gatherings. Collier-Macmillan Ltd. Toronto, 1966.

\_\_\_\_\_. Estigma – Notas sobre a Manipulação da Identidade Deteriorada. Ed. Zahar, Rio de Janeiro, 1975.

\_\_\_\_\_. Forms of Talk. University of Pennsylvania Press, Philadelphia, 1981.

\_\_\_\_\_. Strategic Interaction. University of Pennsylvania Press, Philadelphia, 1970.

JOSEPH, ISAAC. Erving Goffman e a Microsociologia. FGV editora, Rio de Janeiro, 2000.

LAING, R. D. O Eu e os Outros. Ed. Vozes, Petrópolis, 1989.

MACKINNON, R. “Searching for Leviathan in Usenet” in Jones, S. J. Cybersociety – Computer-Mediated Communication and Community, ed. Sage, California, 1995.

MAFFESOLI, MICHEL. A Conquista do Presente. Ed. Rocco, Rio de Janeiro, 1984.

\_\_\_\_\_. No Fundo das Aparências. ed. Vozes, Petrópolis, 1996.

REID, E. “Virtual Worlds: Culture and Imagination”, in Jones, S. J. Cybersociety – Computer-Mediated Communication and Community, ed. Sage, California, 1995.