

Comportamento, impressão e coerência: como identificar a representação social na construção de um perfil na rede social LinkedIn¹

Thais de Oliveira SARDÁ²
Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS)

Resumo

Este artigo busca compreender, por meio de uma análise, três elementos que compõem a representação social segundo Erving Goffman: comportamento, impressão e coerência. Para tanto, apresenta uma revisão de conceitos de autores como Edward Said, Clifford Geertz, Serge Moscovici e Denise Jodelet. Com a noção de representação social sustentada, parte para uma breve definição de redes sociais na Internet e a interação mediada por computador, com base nos estudos de Manuel Castells, Alex Primo e Raquel Recuero. Por fim, analisa os passos iniciais na construção de um perfil no sítio de relacionamentos LinkedIn para identificar aspectos da formação de fachadas neste específico ambiente.

Palavras-chave

representação social, comportamento, impressão, coerência, LinkedIn

Introdução

O que define um bom profissional? Quais são os aspectos que diferenciam alguém diante de uma infinidade de currículos? Como se destacar em meio à multidão nesta lógica mercadológica do século XXI? Criar um perfil no sítio de relacionamentos LinkedIn³ dá uma série de dicas do que pensa a sociedade, em seu senso comum, sobre o que é necessário e o que deve ser valorizado no mercado de trabalho atual. Lançada nos Estados Unidos em 5 de maio de 2003, a rede social⁴ conta com 225 milhões de usuários em mais de 200 países e territórios em todo o mundo e tem como foco justamente promover o encontro, em rede, entre candidatos a emprego e empresas com vagas disponíveis.

Mas para entender esta dinâmica é necessário, antes de mais nada, compreender o conceito de representação social e os pormenores que suscita – como comportamento,

¹ Trabalho apresentado no GP Cibercultura, XIV Encontro dos Grupos de Pesquisas em Comunicação, evento componente do XXXVII Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação.

² Mestranda no Programa de Pós-Graduação em Comunicação e Informação da Fabico-UFRGS, na linha de pesquisa Informação, Redes Sociais e Tecnologia, email: thaissarda@gmail.com.

³ Na tradução livre, o nome da rede é “Ligado internamente” ou “Conectado internamente”, fazendo referência à proposta do sítio, justamente de promover relacionamentos profissionais em rede. Acessado em 20 de agosto.

⁴ Com informações do sítio oficial, disponível em <http://www.linkedin.com/about-us>. Acessado em 22 de agosto de 2013.

impressão e coerência. O presente artigo acadêmico busca tal conceito primeiramente em Goffman, embora não se possa reduzir a teoria interacionista apenas ao estudo dos papéis sociais proposto pelo autor. Goffman constrói seu raciocínio por meio da interação entre os indivíduos e dos papéis desempenhados na sociedade. Embora seja uma tarefa arbitrária resumir os pontos principais de sua obra em tão pouco espaço, o presente artigo se vale desta necessidade, porém conferindo-lhe um lugar de destaque na revisão teórica.

Para somar ao conceito desenvolvido por Goffman – e, até mesmo, com a pretensão de torná-lo mais completo –, também foi preciso recorrer a outros autores que estudaram, em diferentes campos, as representações sociais. É o caso de Moscovici e Jodelet, por exemplo, que aplicaram o conceito à psicologia social, para exemplificar a complexidade das relações humanas. Outros autores que o presente artigo cita são Geertz e Said, com seus estudos sobre o sistema simbólico da cultura e das identidades culturais. São ideias que se encontram e complementam para formar um conceito mais amplo de representações sociais.

Também para uma melhor compreensão deste artigo será necessário estruturar uma noção de rede social na Internet, para ter claras algumas peculiaridades deste ambiente específico. Com estes conceitos em mente, será a vez de analisar as proposições feitas pelo LinkedIn ao usuário, no momento em que cria um perfil no dito sítio de relacionamentos. O objetivo é identificar em quais questionamentos há elementos que indicam a construção de uma fachada, para usar um conceito de Goffman, com o intuito de ter um comportamento (profissional, no caso) aceito socialmente. Para completar, vale-se ainda de uma reflexão sobre esta maneira de representação diante do grupo e em rede.

1. O comportamento e a adoção de fachadas nas representações sociais

É fundamental para o presente artigo apreender uma definição de comportamento, como ponto de partida para compreender a dinâmica presente na criação de um perfil no LinkedIn. Para tanto, é preciso, antes de mais nada, ter em mente um conceito central nos estudos de Goffman: o de representação social. Como ponto de partida, a representação social é entendida sob uma perspectiva interacional, já que o posicionamento de um indivíduo depende diretamente do grupo diante do qual ele se encontra. Nas palavras do autor, “a interação social pode ser definida, num sentido estrito, como aquilo que surge unicamente em situações sociais” (1999, p. 195), pois depende de estímulo e resposta. Complementando a ideia, ainda segundo o autor, a interação é definida como “a influência recíproca dos indivíduos sobre as ações uns dos outros, quando em presença física

imediate” (1975, p. 23).

Além disso, Goffman entende que o indivíduo sempre está representando um papel, o que não implica em falta de autenticidade. Isso porque, para ele, está no cerne da interação uma adaptação ao contexto. Muda-se de papéis porque a vida social é um conjunto de máscaras – ou fachadas (1975, p. 29), expressão consagrada na obra do autor para designar um comportamento em resposta a uma determinada expectativa. Assim, as relações sociais dependem justamente da capacidade de captar bem as situações e desempenhar o papel que convém naquele momento. A interação depende ainda de contextos físico, espacial e temporal, que influenciam a dupla tensão existente – uma no esforço para controlar a própria tensão; e a outra, para compreender o outro.

Ao introduzir o conceito de representações na psicologia social e tornar-se uma referência aos estudiosos da área, Moscovici segue um pensamento semelhante ao do Goffman. Na era em que vivemos, assume que “as interações humanas, surjam elas entre duas pessoas ou entre dois grupos, pressupõem representações” (2003, p. 40). Ainda de acordo com o autor, isso acontece sempre e a todo momento. Goffman também reforça que é preciso ler sinais o tempo inteiro durante as interações. Até por isso, seu elemento de análise não é o indivíduo, mas a representação de um indivíduo em relação a outro.

Neste contexto, a ação situada passa a ser um quadro; e todas as suas nuances interferem na forma como o indivíduo se enquadra. Conhecer profundamente a situação é fundamental para saber qual papel deverá ser representado, a partir dos papéis disponíveis e atribuídos socialmente – posições ou lugares definidos institucionalmente e cercados de expectativas, como direitos e deveres. Na noção de enquadramento de Goffman, a interação é justamente essa situação de se apresentar face ao outro, de ser influenciado pela sua presença e de se fazer influenciar. Em síntese, há uma copresença de influência frente ao outro, ditada por normas sociais.

Bateson também entende assim, nas suas considerações sobre enquadramento, misturadas à pesquisa sobre a natureza da comunicação e as mensagens contraditórias. Conforme o autor, o enquadre é psicológico e baseado em analogias; primeiro, a física, porque remete a uma moldura, concretamente, que organiza o olhar como a quem observa uma obra de arte; e segundo, esta mais abstrata, remete à teoria dos conjuntos da matemática, com seus diagramas e a lógica de classificações, a partir de um sistema de premissas. Bateson se refere, ainda, ao enquadre psicológico como um conjunto de mensagens, “até representado no vocabulário (“brincadeira”, “filme”, “entrevista”, “tarefa”,

“linguagem” etc.). Em outros casos, pode não haver referência verbal explícita aos enquadres e os sujeitos podem não ter consciência deles” (BATESON, 2002, p. 97).

A partir desta reflexão, Bateson lista funções e usos para os enquadres psicológicos, admitindo, entre outros, que são: ao mesmo tempo, inclusivos (pois admitem novas mensagens) e exclusivos (pois trocam as ideias ultrapassadas por outras mais significativas); um sistema de premissas que auxilia no processo cognitivo; metacomunicativos, pois a mensagem oferece instruções para a compreensão da mensagem; e delimitantes, visto que as regras se encaixam apenas no que está enquadrado e não no todo (2002, p. 98-101). Dados os aspectos que o enquadre suscita no psicológico do indivíduo – vale ressaltar: conscientemente –, estes mecanismos trabalham sempre a favor da construção das fachadas para a representação social, como Goffman conceitua.

Ao estudar a cultura como sistema simbólico, Geertz, por sua vez, formula um pensamento interessante sobre o que considera um de seus principais símbolos: o comportamento. Para o autor, é preciso dar atenção especial ao fluxo de comportamento, o que define de ação social, pois é nele “que as formas culturais encontram articulação” (1989, p. 27), assim como em artefatos e em estados de consciência. Geertz ainda complementa com um raciocínio semelhante ao de fachadas criadas por Goffman, visto que “o significado emerge no papel que desempenham [...] no padrão de vida decorrente, não de quaisquer relações intrínsecas que mantenham umas com as outras” (1989, p. 27).

Moscovici corrobora esta ideia ao afirmar que “tais representações aparecem, pois, para nós, quase como que objetos materiais, pois eles são os produtos de nossas ações e comunicações” (2003 p. 40). A importância da comunicação para a representação social é ressaltada pelos autores citados neste artigo. Bateson (2002), por exemplo, entende que a comunicação serve de base para a fundamentação de uma representação social – no caso, a adoção de um comportamento específico.

Said também estabelece uma série de outros pontos importantes ao falar sobre comportamento. O primeiro item abordado implica que todas as identidades culturais são “construídas de modo coletivo sobre as bases da experiência, da memória, da tradição (que também pode ser construída e inventada), e uma enorme variedade de práticas e expressões culturais, políticas e sociais” (2005, p. 39)⁵. Já o segundo diz respeito à ligação existente entre a identidade e o poder imperial vigente em determinada época e em certo lugar, uma discussão a que a cultura também é inerente – especialmente quando a questão central são

⁵ As frases de Edward Said neste texto foram todas traduzidas livremente.

as políticas culturais europeias.

Ademais, os instrumentos responsáveis por manter esta estrutura dominante variam, mas encontram nas artes um território favorável; é o caso de determinadas obras para teatro, literatura e televisão, por exemplo. Ao falar sobre cultura, Said lembra ainda que “é sempre histórica, e sempre está ancorada em um lugar, um tempo e uma sociedade determinados” (2005, p. 52). O autor é responsável por uma ampla discussão sobre o eurocentrismo nos estudos sobre identidade cultural, visto que discorda da criação de um contexto geral que possa soar universal, sem considerar as particularidades culturais e identitárias de diferentes regiões, especialmente em colônias.

Embora o nicho cultural seja diverso do estudado neste artigo, Berkin⁶ assume de forma objetiva sua concepção de identidade. Trata-se de “um processo que se constrói entre os membros do grupo étnico e as políticas hegemônicas que nomeiam os sujeitos nacionais. Como forma de nomear, as políticas públicas outorgam um lugar hierarquizado na estrutura social” (2009, p. 143). No caso específico estudado pela autora, os bordados são considerados adornos pelos indígenas mexicanos, como forma de identificação. Isso faz parte da sua crença, e a relação com o tear compõe, certamente, a sua identidade. “Porém, os indígenas não bordam apenas para serem identificados pelos seus deuses e pela sociedade majoritária. Bordar para se decorar, para se identificar entre comunidades, entre gerações, para comunicar histórias e sentimentos [...]” (2009, p. 153).

Assim como Goffman fala da expressividade do indivíduo, por transmitir não apenas o que deseja durante uma interação, Watzlawick defende a impossibilidade de não comunicar, visto que todo o comportamento adotado durante uma interação, mesmo que seja o do silêncio absoluto, tem um valor de mensagem (2011, p. 45). A representação, portanto, está alheia ao indivíduo até que ele decida qual fachada irá assumir e, de fato, conseguir assumi-la. E não há como optar por assumir nenhuma fachada, porque até mesmo o aparente desinteresse por uma escolha durante uma interação é, em si, uma decisão por uma fachada – a da apatia, no caso.

Neste sentido, o autor concorda também com Goffman, ao afirmar que a comunicação está além da intencionalidade na interação, definida por Watzlawick como uma troca de mensagens (portanto plural, porém não infinita) entre indivíduos (2011). E ainda vai ao encontro de Bateson ao explicar, com a metáfora do funcionamento de um computador, que a comunicação depende de dados (informação propriamente dita) e

⁶ A autora concentra seus estudos nos indígenas e nos bordados mexicanos.

instruções (metainformação contida na informação e que é necessária para sua compreensão). Por isso, há um aspecto relacional indissociável na comunicação: a mensagem necessita de interpretação. Ao mesmo tempo, a representação social de uma fachada se consolida na sua aceitação pelo outro, o que se trata de uma legitimação.

Já Moscovici (2003) destaca a influência da comunicação no processo de representação e afirma, entre outros itens mais críticos, a maneira como as representações se tornam senso comum na sociedade – necessárias, porém, tanto para a formação de laços humanos quanto para a partilha de conhecimento, fruto das paixões humanas, em um contexto de menor racionalismo. Ainda na teoria de Moscovici, há uma dicotomia entre representação e comunicação, já que a primeira pode ser o produto da segunda; e também a segunda depende da existência da primeira.

Vale lembrar, neste ponto, que Goffman também reforça a incapacidade humana de não comunicar, cujo processo ainda apresenta uma assimetria, visto que “os outros podem então usar os aspectos considerados não governáveis do comportamento expressivo do indivíduo como uma prova da validade do que é transmitido pelos aspectos governáveis” (1975, p. 16). Corroborando esta ideia de que as fachadas se impõem na interação, Moscovici afirma, em síntese, que representação e comunicação são interdependentes e juntas buscam um equilíbrio.

O autor ainda contesta a visão durkheimiana das representações, cuja concepção é estática, para afirmar que hoje “nós as vemos como estruturas dinâmicas, operando em um conjunto de relações e de comportamentos que surgem e desaparecem, junto com as representações” (2003, p. 47). Em uma tentativa de definição, por outro lado, afirma que “[...] do ponto de vista dinâmico, as representações se apresentam como uma ‘rede’ de ideias, metáforas e imagens, mais ou menos interligadas livremente e, por isso, mais móveis e fluídas que teorias” (MOSCOVICI, 2003, p. 210).

Como Moscovici evocou a semiologia para explicar a representação – e dada a impossibilidade de destrinchar toda a teoria semiótica de Peirce nestas páginas –, o presente artigo valer-se-á de um breve corte nos estudos do filósofo norte-americano para apresentar a sua ideia de signo. Para o autor, “um signo, ou *representâmen*, é aquilo que, sob certo aspecto ou modo, representa algo para alguém. [...] O signo representa alguma coisa, seu *objeto*” (1995, p. 46). Porém, o autor faz uma ressalva sobre signo – ou *representâmen*, no caso, aquilo que representa –, explicando que a representação não ocorre em sua totalidade, mas em certos aspectos. Finalmente, na divisão dos signos, é exposto o conceito de

representar adotado por Peirce: “estar em lugar de, isto é, estar numa tal relação com um outro que, para certos propósitos, é considerado por alguma mente como se fosse esse outro” (1995, p. 61). Um deputado, por exemplo, representa algo para quem o considera um deputado.

Voltando à construção de representação do ponto de vista da psicologia social, Jodelet dá importantes contribuições à base teórica desenvolvida por Moscovici. A autora apresenta suas ideias ao discutir a prática psiquiátrica e o diagnóstico da loucura e direciona os estudos das representações para o que a área das humanas supostamente vê como um entendimento: “o reconhecimento da pertinência e da eficácia das representações no processo de elaboração das condutas” (JODELET, 2005, p. 42). Em suma, reforça a existência e a necessidade das fachadas para o comportamento individual diante do grupo e, portanto, para o funcionamento do grupo.

Jodelet ainda se volta à noção estrutural das representações, com suas propriedades cognitivas. Para a autora, são fundamentais para que exista uma realidade “consensual” (2005, p. 47). E ainda completa que é o “resultado de uma interação entre os dados da experiência e os quadros sociais da sua apreensão” (2005, p. 48). Além disso, Jodelet define sua forma de pensar as representações sociais – cabe lembrar: para estudar o comportamento em um hospital psiquiátrico francês – como uma maneira de pensamento social cujas propriedades “devem ser relacionadas com os processos que afetam a vida e a comunicação sociais, com os mecanismos que concorrem para a definição da identidade e a especificidade dos sujeitos sociais, indivíduos ou grupos” (2005, p. 50).

Relacionando as teorias descritas e defendidas pelos autores revisados neste artigo é possível abstrair pelo menos três considerações. A primeira é que a interação exige comunicação e observação por parte do indivíduo, que precisa absorver as pistas dadas pelos seus interlocutores para saber como agir, utilizando o enquadramento mais correto. A segunda é que o conceito de representação social baseia-se exatamente nisso, neste discernimento dos acontecimentos para compor a fachada certa e dar prosseguimento à interação. E o terceiro é de que estas representações e fachadas vão compondo a realidade e ditando condutas em novas interações, formando modelos sociais e de comportamento. A partir destas três ideias, pode-se partir para entender como se forma uma impressão e como se mantém a coerência nas interações sociais, para depois compreender os primeiros passos na construção de um perfil no LinkedIn.

2. Como causar uma boa impressão e, depois, manter a coerência

Causar uma boa impressão. Esta busca comanda as interações, como mostra toda a teoria por trás das representações sociais. Quando, durante uma interação, o indivíduo busca nos seus códigos de conduta a fachada ideal, está justamente perseguindo isso: agir de acordo com a expectativa que é nele depositada. Em uma situação em que alguém é inserido em um novo contexto e rodeado por pessoas que não o conhecem profundamente, conforme Goffman, “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” (1975, p. 11). As escolhas, a partir daí, baseiam-se nisso.

O conhecimento pré-existente sobre o indivíduo permeia a forma com que os outros agirão com a finalidade de receber a sua resposta mais adequada. Neste sentido, são levadas em consideração desde a aparência física e o modo de vestir, falar e interagir até mesmo o contexto e o cenário no qual a pessoa está inserida, de forma a construir uma percepção sobre ela. Já a maneira com a qual a pessoa irá agir, a sua expressividade, segundo Goffman, é responsável justamente por passar esta impressão. Isso porque, ainda de acordo com o autor, “existe, em geral, alguma razão que a leva a atuar de forma a transmitir a elas a impressão que lhe interessa transmitir” (1975, p.14).

Além disso, a determinação de uma forma de agir diante de uma situação, para Goffman, é feita de maneira intencional e consciente, tendo em vista que o contexto – no caso, a tradição de seu grupo ou posição social – requer determinada impressão. “Não por causa de qualquer resposta particular (que não a de vaga aceitação ou aprovação), que provavelmente seja despertada naqueles que foram impressionados pela expressão” (GOFFMAN, 1975, p. 15), ainda completa. Ademais, ao desempenhar um papel, um indivíduo usa sua expressividade, composta não só pelo que transmite intencionalmente e conscientemente, mas também por ações que não consegue ocultar, mesmo que fosse de seu interesse. É o caso da mão que treme enquanto o indivíduo se esforça para passar segurança na voz. De uma forma geral, porém, Goffman entende que um indivíduo tentará sempre controlar ao máximo a forma como é visto para assegurar que receba um determinado tratamento. Ele sempre estará representando.

Ao fazer a distinção entre a aparência e a realidade das coisas, Moscovici explica que “essas representações são tudo o que nós temos, aquilo a que nossos sistemas perceptivos, como cognitivos, são ajustados” (2003, p. 32). Ainda nesta linha, o autor distingue duas funções das representações: a primeira é a necessidade de categorização do

mundo – objetos, pessoas e acontecimentos precisam ser encaixados em uma convenção, mesmo que sejam remodelados para isso – para tornar mais fácil a filtragem e a interpretação das mensagens; enquanto a segunda trata-se de seu caráter prescritivo, logo, de manter rotinas e tradições, a partir dos acontecimentos – de representações, também, portanto – para guiar as percepções e as reações daí em diante.

Se fica clara a ligação entre a representação social e a impressão, outro conceito importante se refere justamente à manutenção desta impressão: a coerência. Para Goffman – a quem o papel está ancorado no palco da ação, de acordo com a qual há uma afirmação da imagem social –, a sustentação de uma certa imagem exige antes saber onde, com quem e quando se fala, para depois escolher como se fala. Todo o contexto determina a representação adotada pelo indivíduo; posteriormente, a aceitação da fachada criada por parte do grupo; e, até mesmo, sua manutenção.

Para Goffman, “o funcionamento da ordem da interação pode facilmente ser encarado como a consequência de sistemas de convenções deontológicas, no sentido de regras de base de um jogo, condições do código de estrada ou regras da sintaxe de uma linguagem” (1999, p. 202). Este conjunto de acordos é composto tanto por contratos quanto por consensos sociais e há uma conformidade de que devem ser respeitados, de forma geral. Tanto que a quebra desta conformidade é vista como um desvio social – a violência é o exemplo mais clássico; mas um comportamento atípico, como escolher uma roupa inadequada para determinada situação também se encaixa na ideia.

No desempenho de uma fachada, o indivíduo cria mecanismos e os repete regularmente para se posicionar em uma determinada situação (GOFFMAN, 1975, p. 29). Há um certo padrão construído individualmente para orientar as ações e tornar a representação mais coerente, facilitando a sua legitimação. É o caso da compreensão do cenário onde a ação se desenrola; e também da aparência (que evidencia a posição social) e da maneira (o comportamento durante a interação) do indivíduo que está representando, estímulos que compõem sua fachada pessoal. Construído a partir destes elementos, cada papel se encaixa em uma circunstância, por isso um indivíduo pode ter múltiplas fachadas, de acordo com as diferentes situações por que passa na sua rotina. As fachadas, em uma visão reducionista, são como roupas em um armário: opta-se pela mais adequada levando-se em conta as circunstâncias em que será usada.

Ao falar sobre a forma com que os indivíduos se apresentam, Goffmann lembra que “a projeção inicial do indivíduo prende-o àquilo que está se propondo ser e exige que

abandone as demais pretensões de ser outras coisas” (1985, p. 19). Para o autor, por mais que haja uma progressão no relacionamento conforme a comunicação se desenvolve, é fundamental que não ocorram contradições, para não gerar desconfiança. Assim, Goffman faz referência a uma necessidade de coerência, valorizando, portanto, o momento em que o indivíduo define de que forma irá se manifestar diante de outro ou de um grupo, para evitar uma alteração de curso.

Já Geertz lembra outra questão sobre coerência ao falar de símbolos culturais identificados com acontecimentos e, também, sobre como manter um padrão de comportamento não deve ser a principal validação para uma descrição cultural. “Creio que nada contribuiu mais para desacreditar a análise cultural do que a construção de representações impecáveis de ordem formal, em cuja existência verdadeira praticamente ninguém pode acreditar” (1989, p. 28). Embora o autor lembre da necessidade de um grau mínimo de coerência, a observação dos acontecimentos, para ele, demonstra muito melhor os pontos fundamentais de um sistema. Neste sentido, Geertz passa a questionar se a manutenção de uma coerência não pareceria forçada e, até mesmo, idealizada, devido à sua rigidez ou à sua força de argumentação.

Com esta revisão de conceitos em mente, é possível inferir, em primeiro lugar, que a noção de representação envolve uma interação entre indivíduos diante de um grupo, em um determinado contexto físico, temporal e espacial, no qual há um fluxo de influências. O segundo ponto, por sua vez, é que a representação depende tanto do indivíduo tentando passar uma determinada impressão quanto do grupo que a recebe e tem o poder de legitimação. Assim, o grupo tem a escolha de tornar válida a representação. Já o terceiro diz respeito a uma exigência social de coerência: o indivíduo deve agir de forma coerente com um contexto; o grupo deve lhe legitimar caso aceite esta coerência; e o indivíduo, novamente, precisa de um esforço para manter a coerência, por isso não deve tomar atitudes discrepantes com a fachada adotada inicialmente.

3. Uma breve conceituação da interação mediada por computador

Embora o presente artigo não busque uma profunda reflexão sobre o conceito de rede social, em si, ter em mente esta definição é fundamental para a compreensão a que se propõe. Castells define a Internet dizendo que “em suas diversas encarnações e manifestações evolutivas, já é o meio de comunicação interativo universal via computador da Era da Informação” (1999, p. 433). Quanto a sua importância na formação de redes, o

autor afirma que “pode contribuir para a expansão dos vínculos sociais numa sociedade que parece estar passando por uma rápida individualização” (CASTELLS, 1999, p. 445).

A definição de rede social na Internet, para Castells, remete, ainda, às comunidades virtuais. Para ele, “são redes sociais interpessoais, em sua maioria baseadas em laços fracos, diversificadíssimas, e especializadíssimas, também capazes de gerar reciprocidade e apoio por intermédio da dinâmica da interação sustentada” (1999, p. 445). Ao focar seus estudos na interação mediada por computador, Primo lembra que um de seus princípios é justamente a interruptibilidade, pois “cada participante deve ter a possibilidade de atuar quando bem entender” (2011, p. 31). Assim, os usuários têm o poder de controlar o fluxo da informação. Para Primo, a interação é “um processo que é construído pelos interagentes” (2011, p. 39), portanto se constitui sempre em sua multiplicidade.

Para Recuero, analisar as redes sociais “é estudar os padrões de conexões expressos no ciberespaço. É explorar uma metáfora estrutural para compreender elementos dinâmicos e de composição dos grupos sociais” (2009, p. 22). Ainda para a autora, “uma rede, assim, é uma metáfora para observar os padrões de conexão de um grupo social, a partir das conexões estabelecidas entre os diversos atores” (2009, p. 24). Já quanto aos atores, um dos principais elementos das redes sociais, explica que não são discerníveis de imediato devido ao distanciamento presente nas relações mediadas por computador. Por isso, “trabalha-se com representações dos atores sociais, ou com construções identitárias do ciberespaço” (RECUERO, 2009, p. 25).

Há ainda uma distinção que deve ser feita entre as redes sociais na internet e sítios de redes sociais, conforme Recuero. Para a autora, “sítios de redes sociais são os espaços utilizados para a expressão das redes sociais na Internet” (2009, p. 102). Além disso, assume que os sítios de redes sociais, o caso do LinkedIn, são voltados diretamente para a comunicação mediada por computador, atuando como suporte para as interações “que constituirão as redes sociais, eles não são, por si, redes sociais. Eles podem apresentá-las, auxiliar a percebê-las, mas é importante salientar que são, em si, apenas sistemas. São os atores sociais, que utilizam essas redes, que constituem essas redes” (RECUERO, 2009, p. 103). Finalmente, a análise que se segue depende destes conceitos.

4. A fachada profissional: como se dá construção de um perfil no LinkedIn

Toda a lógica do LinkedIn está voltada para a fachada profissional. Os contatos são chamados conexões. Os nomes dos usuários são sempre acompanhados dos cargos

ocupados e das empresas. Castells parece ter antecipado isto ao escrever o primeiro volume do livro “A Sociedade em Rede”. No texto, o sociólogo espanhol chega a se referir aos perfis individuais nas redes sociais como portfólios pessoais. No LinkedIn, são exatamente isso: currículos.

“Uma maneira mais inteligente de fazer conexões, cultivar relacionamentos e impulsionar a sua carreira”. É assim que se apresenta ao internauta a rede social LinkedIn⁷. Ao selecionar a opção “O que é o LinkedIn?”, no menu da página inicial da rede social, logo se chega à definição: “A maior rede profissional do mundo. 225 milhões de usuários.” Em uma sociedade capitalista como a atual, uma das fachadas mais importantes para o indivíduo, fundamental para seu desenvolvimento, é a profissional. Neste sentido, destacar-se depende da construção de uma trajetória – resumida, por sua vez, nas poucas linhas que compõem um currículo. E um perfil no LinkedIn é basicamente isso.

Depois de ler estas mensagens iniciais disponíveis na rede social, é hora de criar um perfil, sempre tendo em mente a seguinte recomendação: “Conecte. Encontre. Seja encontrado. Construa sua identidade profissional online e mantenha contato com colegas de classe e de trabalho.” Assim, a rede social indica que é possível criar a sua identidade, conforme for mais conveniente. E acrescenta: “Turbine sua carreira. Encontre oportunidades profissionais, de negócios e novos empreendimentos. Aprenda e compartilhe. Saiba sobre as últimas notícias do seu setor, inspire-se e obtenha os *insights* que você precisa para ser ainda melhor no que faz.” Todas as promessas são sedutoras quando se envolve um disputado lugar no mercado de trabalho.

Para criar um usuário na rede social, basta inserir nome, sobrenome e endereço de e-mail e escolher uma senha. A partir daí, o usuário é convidado a construir sua rede de contatos. Na mesma tela, o sítio de relacionamentos avisa que o ajudará em três pontos: divulgar suas qualificações e experiência; ser contatado para novas oportunidades; e manter contato com colegas e amigos. A construção do perfil prossegue quando é informado endereço e se está ou não empregado. Se a resposta for afirmativa, é preciso indicar a empresa. Se for negativa, o pedido é pelo cargo ocupado mais recentemente. Os pontos citados compõem a formação de perfil na rede social LinkedIn.

Ao explicar estes primeiros passos, o presente artigo busca exemplificar como se dá a formação de uma fachada. Tudo que ocorre de forma racional e consciente durante uma interação entre dois indivíduos em uma entrevista de emprego é replicado para o ambiente

⁷ Acessado em 20 de agosto de 2013.

da Internet. Se Goffman fala de representação social, certamente é isso que ocorre na interação entre os usuários do LinkedIn. Se Moscovici fala da legitimação de um papel frente ao outro, é também o que acontece quando as conexões se formam e dão respaldo aos currículos ali cadastrados. Se Geertz fala em observar os acontecimentos, é exatamente a desenvoltura durante a representação social na rede que irá consolidar esta fachada.

O LinkedIn é um laboratório virtual onde se pode compreender com facilidade como se dá a criação de uma fachada, fruto de uma representação social, em uma interação entre indivíduos ou entre indivíduo e grupo. E as demonstrações não poderiam ser mais eficientes, pois o indivíduo, por meio de seu perfil, busca estabelecer os comportamentos adequados para causar uma determinada impressão – no caso, ser atraente no mercado de trabalho – e mantê-la com coerência.

Considerações finais

Definir conceitos ligados à representação social – como comportamento, impressão e coerência –, de forma tão breve, exige escolhas arbitrárias e possivelmente injustas. Porém, o conteúdo desenvolvido aqui certamente é um ponto de partida para um estudo mais amplo sobre o tema, que poderá ser feito futuramente. Ademais, prevalece o aprendizado de que qualquer aprofundamento deste assunto exige a presença de autores como Goffman, Geertz, Said, Jodelet e Moscovici, dialogando em suas teorias.

Além disso, este artigo cumpre seu intento inicial de relacionar a teoria de representação social de Goffman com a criação de um perfil no sítio de relacionamentos LinkedIn. Por certo, há nuances que não foram devidamente aprofundadas: é o caso das peculiaridades das interações mediadas por computador, dos mecanismos de manutenção da coerência e, também, da construção de fachadas no meio especificamente profissional. As limitações de tempo e espaço não permitiriam que se fosse além.

Este artigo, a despeito disso, foi capaz de demonstrar pelo menos quatro vezes que a teoria se aplica à prática, na construção de um perfil no LinkedIn. Primeiro, por dar tempo para que o usuário defina qual fachada das que dispõe ele pretende assumir diante do grupo. Segundo, pela questão da expectativa, evidenciada quando uma das primeiras questões é sobre se o usuário tem ou não um emprego – e há uma imposição social velada para que tenha. Terceiro, por associar o nome do usuário ao da empresa em que trabalha, fazendo com que uma marca se associe diretamente à impressão que se terá do indivíduo. E quarto, mas jamais a última, por incentivar o indivíduo a manter uma coerência sobre o que ele diz

de si mesmo e como age durante suas interações tanto no ambiente online quanto nas interações físicas que o perfil possa suscitar.

Referências bibliográficas

- BATESON, Gregory. *Uma Teoria Sobre Brincadeira e Fantasia*. In: RIBEIRO, B., GARCEZ, P. (org.). *Sociolinguística Interacional*. São Paulo: Loyola, 2002.
- BERKIN, Sarah C. *Bordando Identidades: Nomear a Etnicidade no México*. In: PASSOS, Mailsa C. P.; PEREIRA, Rita M. Ribes (orgs.). *Identidade, Diversidade: Práticas Culturais em Pesquisa*. Petrópolis: DP et Alli, 2009 (142-154).
- CASTELLS, Manuel. *A Sociedade em Rede. A Era da Informação: Economia, Sociedade e Cultura. Volume 1*. São Paulo: Paz e Terra, 1999.
- GEERTZ, Clifford. *A Interpretação das Culturas*. Rio de Janeiro: LTC, 1989.
- GOFFMAN, Erving. *A Ordem da Interação*. In: _____. *Os Momentos e os seus Homens*. Textos escolhidos e apresentados por Yves Winkin. – Lisboa: Relógio d'Água Editores, 1999.
- _____. *Footing*. In: RIBEIRO, B., GARCEZ, P. (org.). *Sociolinguística Interacional*. São Paulo: Loyola, 2002.
- _____. *A Representação do Eu na Vida Cotidiana*. Tradução de Maria Célia Santos Raposo. – Petrópolis: Vozes, 1975.
- JODELET, Denise. *Loucuras e Representações Sociais*. Tradução de Lucy Magalhães. – Petrópolis, RJ: Vozes, 2005.
- MOSCOVICI, Serge. *Representações Sociais: Investigações em Psicologia Social*. Tradução de Pedrinho A. Guareschi. – Petrópolis, RJ: Vozes, 2003.
- PEIRCE, Charles S. *Semiótica*. Tradução de José Teixeira Coelho Neto. 2 ed. – São Paulo: Editora Perspectiva, 1995.
- PRIMO, Alex. *Interação Mediada por Computador: Comunicação, Cibercultura, Cognição*. 3 ed. Porto Alegre: Sulina, 2011.
- RECUERO, Raquel. *Redes Sociais na Internet*. – Porto Alegre: Sulina, 2009. (Coleção Cibercultura).
- SAID, Edward. *Cultura, Identidade e História*. In: SCHRÖDER, Gerhart; BREUNINGER, Helga (comp.). *Teoria de la Cultura: un Mapa de la Questión*. Buenos Aires: Fondo de Cultura, 2005 (37-53).
- WATZLAWICK, P., BEAVIN, J., JACKSON, D. *Pragmática da Comunicação Humana*. Tradução de Álvaro Cabral. 18. ed. – São Paulo: Editora Cultrix, 2011.