

# A REPRESENTAÇÃO DE SI EM INTERAÇÕES SOCIAIS MEDIADAS POR INSTANT MESSENGERS: O Caso WhatsApp

Marcel Ayres<sup>1</sup>

José Carlos Ribeiro<sup>2</sup>

## Resumo

Com o intuito de compreender as particularidades envolvidas nas interações sociais mediadas por dispositivos móveis, mais particularmente em *Instant Messengers*, este artigo pretende realizar uma análise do *Whatsapp*, enquanto um estabelecimento social, sobre a luz da perspectiva dramaturgica de Erving Goffman. Para isso, revisamos as perspectivas teóricas acerca do conceito de *Interação Social* e, em seguida, com base nos elementos-chave do modelo de interação goffmaniano, analisamos como os aspectos técnicos presentes no *Whatsapp* podem afetar na representação do eu e no gerenciamento de impressões feitas pelos indivíduos na vida cotidiana.

**Palavras-chave:** Interações Sociais; Gerenciamento de Impressões; Comunicação Móvel; *Instant Messenger*, *Whatsapp*.

## 1. Introdução

Uma conversa, segundo Sacks, Schegloff e Jefferson (1974), pode ser considerada como o gênero mais básico da interação humana no dia a dia. Seja através de interações realizadas face a face ou mediadas por TIC's (tecnologias da informação e da comunicação), a conversa passa por um contexto vivenciado no qual seus participantes negociam e legitimam os enunciados uns dos outros através de um fluxo de interações realizadas em um determinado espaço. Em tempos da hiperconexão e das tecnologias

---

<sup>1</sup> Mestrando na linha de Cibercultura no Programa de Comunicação e Cultura Contemporâneas da Universidade Federal da Bahia – Póscom/UFBA. Pesquisador no Grupo de Pesquisa em Interações, Tecnologias Digitais e Sociedade – GITS/UFBA. E-mail: [marcel.ayres@gmail.com](mailto:marcel.ayres@gmail.com)

<sup>2</sup> Doutor em Comunicação e Cultura Contemporâneas pela UFBA, Graduado em Psicologia pela Universidade Federal da Bahia (UFBA), Coordenador do GITS – Grupo de Pesquisa em Interações, Tecnologias Digitais e Sociedade – CNPq. Email: [jcsr01@gmail.com](mailto:jcsr01@gmail.com)

móveis, o uso de aplicações de *Instant Messaging*<sup>3</sup> (exemplos: *ICQ*, *Skype*, *Whatsapp*, *Hangout*, *Facebook Messenger* e *Viber*) na comunicação interpessoal cresce exponencialmente em diversos países, adquirindo, paralelamente, ainda mais importância na construção e manutenção dos laços e das identidades sociais entre os indivíduos.

Os números são expressivos ao analisamos, por exemplo, a realidade de países como o Brasil. Um estudo publicado em janeiro de 2015 pelo *eMarketer*<sup>4</sup>, posiciona o país como o maior em número de usuários de *Smartphones* na América Latina. São, ao todo, cerca de 38,8 milhões de usuários, com projeção de 71,9 milhões nos próximos três anos. O Brasil ocupa, ainda segundo este mesmo estudo, a sexta posição em um *ranking* com 25 mercados ao redor do mundo, como China, Estados Unidos, Japão, Índia e Rússia. Em outra pesquisa, publicada pela ETC<sup>5</sup>, em maio de 2014, no Brasil 40% dos usuários se conectam por meio da Internet móvel, utilizando-a para diferentes fins: pesquisas, compartilhamento de conteúdo (fotos e vídeos), interações via Sites de Redes Sociais<sup>6</sup>, *Instant Messaging*, *Games* e compras online.

Diante do cenário apresentado, este artigo tem como principal objetivo compreender particularidades nas interações sociais mediadas por dispositivos móveis, em especial em um *Instant Messenger* largamente utilizado na atualidade: o *Whatsapp*<sup>7</sup>. Para identificar estas particularidades, tomamos como base a perspectiva dramática desenvolvida pelo sociólogo Erving Goffman (1922 – 1982), utilizado por pesquisadores de diferentes campos do saber (Comunicação, Psicologia, Sociologia, Antropologia entre outros) para a análise da representação do eu em ambientes online como *E-mails*, *Chats* e Sites de Redes Sociais.

---

<sup>3</sup> Aplicação que permite o envio e o recebimento de mensagens, em geral, de texto em tempo-real entre dois ou mais usuários. Pode incorporar outros recursos como o envio de fotos, vídeos, áudios, animações, *emoticons*, por meio do uso dos sistemas de captura de som e imagem presentes no próprio dispositivo (*smartphones*, *tablets*, *notebooks* e *desktops*).

<sup>4</sup> Fonte: <http://computerworld.com.br/telecom/2015/01/07/brasil-lidera-uso-de-smartphone-na-america-latina/>

<sup>5</sup> Fonte: <http://idgnow.com.br/mobilidade/2014/05/12/no-brasil-40-dos-usuarios-se-conectam-por-meio-da-internet-movel/>

<sup>6</sup> “Serviços de *web* que permitem aos usuários: (1) construir um perfil público ou semi-público dentro de um sistema conectado, (2) articular uma lista de outros usuários com os quais eles compartilham uma conexão e (3) ver e se mover pela sua lista de conexões e pela dos outros usuários” (BOYD & ELLISON, 2007. p.02).

<sup>7</sup> *Whatsapp* alcançou, no início de 2015, 700 milhões de usuários em todo o mundo, segundo informações divulgadas pelo diretor da empresa, Jan Koun. Fonte: <http://g1.globo.com/tecnologia/noticia/2015/01/whatsapp-atinge-os-700-milhoes-de-usuarios-por-mes-em-todo-o-mundo.html>

## 2. *Whatsapp*: definição e aspectos técnicos

Em 2009, no Vale do Silício, Brian Acton e Jan Koum, então veteranos do *Yahoo*, desenvolveram o *Whatsapp* (trocadilho para a expressão em inglês ‘*What’s Up?*’ – ‘E aí?’), uma aplicação multi-plataforma de mensagens instantâneas para *Smartphones*. Em seu site oficial, o *Whatsapp* se posiciona no mercado como uma alternativa ao serviço de SMS (*Short Message Service*), principalmente com crescimento do uso de *Smartphones* no mundo (mais de um bilhão e seiscentos mil usuários)<sup>8</sup>. Através deste *Instant Messenger*, pessoas podem trocar não apenas mensagens de texto, mas, também, fotos, imagens, *emoticons* e gravações de vídeo e áudio. Em 2014, Jan Koum, um dos fundadores da empresa, divulgou à imprensa<sup>9</sup> que, diariamente, são processadas mais de 50 bilhões de mensagens através do serviço em todo o mundo, tornando o *Whatsapp* o principal *Instant Messenger* do mercado, superando, inclusive, o volume de trocas de mensagens via SMS. No mesmo ano, após a popularização desta aplicação em escala global, o *Facebook* adquiriu a empresa por 16 bilhões de dólares.

Para utilizar a aplicação, o usuário precisa realizar seu download em um *Smartphone*, disponível para sistemas operacionais como *Android* (*Google*), *iOS* (*Apple*), *BlackBerry OS*, *Symbian*, *Windows Phone* e *Nokia*, e vincular sua conta a um número do telefone. Uma vez dentro da aplicação, pode-se inserir informações pessoais em um perfil, tais como nome, foto e *Status* – espaço textual que conta com descrições pré-programadas pelo sistema (exemplos: *Available*, *Busy*, *At School*, *At the Movies*, *At Work* etc.) ou editadas manualmente pelo usuário. Em seguida, para iniciar as conversas, é necessário adicionar contatos que também possuam o *Whatsapp* habilitado em seus *Smartphones*.

As interações no *Whatsapp* podem ser realizadas entre duas ou mais pessoas. Em casos de três ou mais participantes que realizam uma troca de mensagens contínua, a ferramenta permite a criação de um *Grupo*, que pode ser identificado por um nome e uma imagem (ambos editados pelo administrador deste grupo). Para o envio de uma mensagem simultânea para diferentes contatos, o sistema disponibiliza a opção “Lista de Transmissão”, geralmente utilizada para o envio de mensagens pontuais.

---

<sup>8</sup> Fonte: <http://g1.globo.com/tecnologia/noticia/2012/10/usuarios-de-smartphone-no-mundo-superam-1-bilhao-diz-pesquisa.html>

<sup>9</sup> Fonte: <http://www.tecmundo.com.br/mensageiros/49318-volume-de-mensagens-trocadas-diariamente-pelo-whatsapp-supera-sms.htm>

Na opção *Conversas*, o usuário tem acesso ao registro de todas as interações realizadas no *Whatsapp*, com sinalizações de quem enviou a mensagem, quando (horário ou dia), além de um pequeno excerto da última mensagem enviada. Ao acessar uma das conversas (seja com uma pessoa específica ou com um grupo), o usuário pode interagir com seus contatos utilizando diferentes recursos do sistema, como o texto, fotos, imagens, *emoticons* e vídeos armazenados na memória do *Smartphone* ou produzidos de forma síncrona à conversação.

Já no painel de *Configurações*, o usuário ajusta a aplicação conforme suas necessidades pessoais. O primeiro recurso é o de *Notificações*, no qual é possível habilitar ou desabilitar alertas de mensagens individuais e/ou de grupos, selecionando as formas como deseja saber das atualizações das conversas no dispositivo. Nesta função, o usuário pode selecionar notificações com *banners* na tela do aparelho, com possibilidade de pré-visualização de parte das mensagens recebidas, além de opções como sons e/ou vibração.

Ao selecionar a opção *Conta*, o usuário acessa todos os recursos de controle de *Privacidade*, tais como: *Visto por Último*, *Foto do Perfil*, *Status* e usuários *Bloqueados*, definindo, assim, o grau de acesso às informações do seu perfil por outras pessoas. Dentro da área de *Contatos*, o usuário pode navegar pelos perfis de sua rede interpessoal, visualizando nome, foto, *status*, mídias compartilhadas (imagens, vídeos e áudios), número de telefone, além da opção de envio de mensagens, e-mail ou mesmo “limpar a conversa” – deletando todo o registro de mensagens trocadas com aquele contato. Na aba de informações dos grupos, é possível visualizar o nome e a imagem, mídias compartilhadas, locais compartilhados, editar notificações, visualizar participantes, selecionar o administrador (apenas para quem é criador ou administrador de um grupo), além das opções de limpar a conversa ou sair do grupo. No caso dos grupos, particularmente, há o registro de quem criou e quando este grupo foi iniciado.

Durante as interações, os usuários podem visualizar sinalizações do sistema que auxiliam na hora de identificar se uma pessoa recebeu ou não a mensagem e, também, se ela visualizou ou não a mesma. Ao enviar um conteúdo textual ou audiovisual, a mensagem é sinalizada com um traço (em forma de tique) de cor cinza que indica o envio. Quando, na mesma mensagem, surgem dois tiques com a cor cinza, significa que a pessoa com a qual está interagindo recebeu a mensagem enviada. Quando os dois tiques de cor de cinza mudam para azul, o sistema indica que o destinatário recebeu e visualizou aquela mensagem. Além das sinalizações de envio, recebimento e visualização, o *Whatsapp* também informa quando um usuário está digitando uma mensagem para outro(s). Este

recurso representa o momento exato em que uma pessoa está utilizando o *Instant Messenger*.

A seguir, faremos uma revisão acerca do que denominamos neste trabalho como *Interação Social*. Apresentaremos, também, os conceitos de *Representação de si* e de *Gerenciamento de Impressões* desenvolvidos por Erving Goffman, lastro teórico que usaremos para tecer uma análise sobre como os aspectos técnicos do *Whatsapp*, listados acima, são apropriados pelos usuários deste *Instant Messenger* durante as interações.

### 3. Perspectivas acerca da Interação Social

Historicamente, os estudos acerca da *Interação Social* se fundamentam em diversas disciplinas, tais como: Psicologia Social; Sociologia (na qual, por muito tempo, destacou-se a perspectiva macrossocial de classes, estrutura etc. e, posteriormente passa a dar mais atenção a uma perspectiva microssocial das interações entre os indivíduos/grupos); Antropologia Social (que irá buscar compreender as relações sociais por meio de interações do cotidiano); e Sociolinguística (análise conversacional, tendo como objeto interações por meio da linguagem).

Entre os principais autores que se destacaram na investigação das interações sociais, estão: Georg Simmel (introduziu bases para a microsociologia), George H. Mead (um dos membros fundadores da Escola de Chicago<sup>10</sup>), G. Bateson (um dos autores base da Escola de Palo Alto<sup>11</sup>), R. Birdwhistell (reintroduziu o estudo da gestualidade na linguagem), E. T. Hall (estudou as interações por meio da antropologia do espaço), Erving Goffman (debruçou-se, entre outros estudos, sobre os ritos de interação nas relações sociais cotidianas), H. Garfinkel (um dos fundadores da Etnometodologia<sup>12</sup>).

De um modo geral, os autores citados acima se basearam em metodologias provenientes da Etnografia<sup>13</sup> e Etologia<sup>14</sup>, com características em comum, tais como: preferência pela

---

<sup>10</sup> Iniciativa formada por professores do Departamento de Sociologia da Universidade de Chicago (EUA) na década de 1910. Em geral, se destacaram devido aos estudos sobre fenômenos sociais que ocorriam na parte urbana das metrópoles.

<sup>11</sup> Núcleo de investigação científica, nas áreas da psicoterapia e psiquiatria, fundado em 1959, em Palo Alto, na Califórnia (EUA). Teve como principal objeto de estudo os fenômenos de autorregulamentações em qualquer forma de vida, conduzindo a um melhor entendimento, por sua vez, da *psique* humana.

<sup>12</sup> Corrente sociológica americana que surgiu na década de 1960. Considera a realidade como algo socialmente construído e presente no cotidiano de cada um. Ou seja, segundo os etnometodologistas, seria possível compreender construções sociais através, por exemplo, da observação de conversas, gestos etc.

<sup>13</sup> Método da Antropologia utilizado para estudos de grupos e comunidades sociais.

observação e descrição dos objetos analisados, utilizando diferentes registros (fotos, filmes, vídeos, gravações etc.); análise de situações cotidianas, sem provocar e/ou criar situações artificiais para a investigação; entendimento da comunicação como um fenômeno com diversos modos de comportamento (palavra, mímica, olhar, gestos, distância interpessoal etc.) que se relacionam no processo de interação. Aqui, há o estudo do indivíduo como um elemento de um sistema vasto, que inclui a relação com o outro e com o contexto. (MARC & PICARD, s.d.).

Quando nos referimos aqui à *Interação Social*, uma das definições mais conhecidas remonta à ideia de que seria uma ação realizada de forma mútua e interdependente – “*é a reciprocidade, é a conduta-resposta, que dá às condutas em relação ao outro o seu caráter de interação*” (MONTMOLLIN, 1997 *apud* MARC; PICARD, s.d., p. 09). De acordo com autores da Escola de Palo Alto, as interações não se limitariam a trocas verbais entre os atores; elas seriam formadas por “*um complexo fluido e multifacetado de numerosos modos verbais, tonais, posturais, contextuais, etc. – que, em seu conjunto – condicionam o significado de todos os outros*” (WATZLAWICK; BEAVIN; JACKSON, 1993, p. 46).

Há abordagens que levam em conta, também, os aspectos contextuais e socioculturais na interação social – encarada como um fenômeno firmado em um quadro espaço-temporal de natureza cultural, marcado por códigos e rituais sociais. Outros autores, como Argyle (1969), levam em consideração as constantes mudanças nas ligações sociais devido ao seu caráter contínuo, mas pontuam que há características nas interações que são inerentes à estrutura humana.

*A Interação Social* é, em grande escala, pré-programada pelas estruturas neurais que resultam da seleção natural e por normas culturais que representam soluções coletivas anteriores para os problemas anteriores da interação (ARGYLE, 1969, p. 29).

Já de acordo com Joseph (2000), a interação social pode ser definida pelos seguintes aspectos: unidades que interagem entre si; conjunto de regras que estruturam e orientam as unidades e a própria interação; um sistema ou um processo ordenado de interação; um ambiente no qual os componentes se apresentem e onde há trocas sistemáticas. Ao retomar leituras sobre as interações sociais, percebe-se, então, como muitos autores tratam diretamente ou, até mesmo, indiretamente questões referentes ao espaço e ao tempo nas relações estabelecidas entre os atores. A relação do espaço com a comunicação pode, então,

---

<sup>14</sup> Estudo da Zoologia responsável pela compreensão e análise do comportamento animal.

ser encarada como a distância que separa os atores (que seria carregada de uma projeção simbólica e social) e a sua disposição no campo espacial. Desse modo, o espaço é uma variável importante na interação, que pode diferir caso nos situemos, por exemplo, em espaços ‘públicos’ ou ‘privados’, ‘físicos’ ou ‘virtuais’.

#### **4. A Representação do Eu e o Gerenciamento das Impressões no *Whatsapp***

Para Erving Goffman, o conceito que o indivíduo tem de si mesmo é construído através do contexto no qual ele se apresenta para os demais participantes de uma interação social. Essa imagem surge como uma prática cotidiana, em um processo no qual o sujeito adquire a capacidade reflexiva sobre si e, com isso, dá sentido à realidade social que o cerca. Em seus trabalhos, Goffman utiliza metáforas para articular sua perspectiva sobre as interações sociais. Em *The Presentation of Self in Everyday Life* (1959), por exemplo, ele irá observar as interações como representações teatrais, com destaque para o meio (cenário) no qual elas se dão e na construção da fachada, na qual cada ator gerencia no intuito de gerar impressões de si para seu público (plateia). Já em *Interaction Ritual* (1967), considera que as ações na interação constituem ritos que se manifestam, de forma convencional, com base em valores compartilhados pelos indivíduos. Em *Encounters* (1961) e *Strategic Interaction* (1969), ele irá observar as interações sociais enquanto jogos em que os atores se comportam com base em estratégias, manipulando as informações para alcançar fins específicos. Por fim, em *Frame Analysis: Na Essay on the Organization of Experience* (1974), Goffman se inspira em uma perspectiva cinematográfica para explicar como a experiência se organiza com base em enquadramentos, entendimentos como construções da realidade que se articulam entre si e adquirem sentido nas relações umas com as outras (SERRANO-PUCHE, 2012).

No presente artigo, tomaremos como base teórica conceitos apresentados por Goffman na obra *The Presentation of Self in Everyday Life (A Representação do Eu na Vida Cotidiana)*, livro no qual articula seu modelo de interpretação da “ordem interacional” e introduz a noção de *Gerenciamento de Impressões*. Para a análise, selecionamos os elementos-chave da teoria de Goffman elencados por Javier Serrano-Puche, no artigo *La presentación de la persona en las redes sociales: una aproximación desde la obra de Erving Goffman* (2012). Em seu trabalho, Serrano-Puche articula os elementos da *Representação do eu e do Gerenciamento de Impressões* em análises de Sites de Redes Sociais, contudo, acreditamos que estes elementos podem ser estendidos para análises de



outros ambientes interacionais online, tais como os *Instant Messengers*. Para isso, pretendemos avaliar como a teoria de Goffman pode contribuir na observação das interações mediadas por dispositivos móveis, mais especificamente na análise do *Whatsapp*, compreendendo suas particularidades e limitações – uma vez que o conceito, originalmente, foi utilizado em estudos acerca das interações face-a-face ou por telefone.

Serrano-Puche realiza sua análise sobre a luz de quatro elementos-chave do modelo de interação social de Erving Goffman. São eles:

*a) la dicotomía entre las expresiones controladas y las expresiones involuntarias que proyecta el actor en su presentación ante los otros; b) la tendencia habitual que tiene dicho actuante a presentar una versión idealizada de su «yo»; c) la doble dimensión espacial en que tiene lugar su actuación (escenarios y bastidores); y d) las desviaciones o situaciones específicas (dramatización, tergiversación y mistificación) que puede adoptar la representación por parte del actor.* (SERRANO-PUCHE, 2012. p. 4)

A definição de uma situação é o gatilho inicial no processo do qual se atribui sentido ao contexto vivenciado. Este conceito é central na obra Goffmaniana para compreender o modo como as pessoas orientam suas linhas de ação no dia a dia. Uma situação pode ser definida por uma série de elementos que configuram o cenário onde ocorrem as interações e os atores envolvidos nela. Por exemplo, ao observar um caixão rodeado por flores, com pessoas chorando e vestidas, em geral, de preto ou cores escuras, o indivíduo presume – como base em seus costumes e valores socioculturais –, que está presente em um velório. Esta situação, em si, define uma série de condutas socialmente compartilhadas que irão permear a formar como um determinado ator irá ou não agir. No caso acima, por exemplo, seria impróprio, de acordo com as expectativas sociais dos atores em jogo, contar piadas ou mesmo dar risadas ao longo deste ritual. Quando o ator comete equívocos na definição da situação, ele corre o risco de realizar, o que Goffman define como “Comunicação Imprópria”, que é quando este ator irá agir de uma forma que não está em sintonia com a situação na qual está participando.

Em ambientes digitais, como no caso do objeto deste estudo (*Whatsapp*), o indivíduo pode representar a si mesmo, levando em consideração a “definição da situação” em que se encontra (THOMAS, 2005), escolhendo em cada caso uma fachada que se ajuste ao contexto das interações e das impressões que deseja causar nos demais participantes da interação. Esse gerenciamento da fachada pode se dar, inclusive, simultaneamente em diferentes espaços e as linhas de ação do usuário poderão ser definidas com base nos



elementos que compõem este espaço: a plateia envolvida (exemplos: se a interação ocorrer entre amigos, familiares, colegas do trabalho, etc.); o tema do grupo no qual está inserido (quanto mais específico for o tema do mesmo, as linhas de ação serão mais restritas); ou mesmo com base nos tópicos discursivos (assuntos) que emergem no decorrer dos fluxos interacionais estabelecidos.

Ao apresentar o seu enfoque dramaturgico, Goffman irá argumentar que o ator representa um personagem para uma determinada audiência – que pode aprovar ou reprovar esta representação ao longo das interações. A expressividade do indivíduo pode ser observada com base em duas perspectivas: a expressão transmitida e a expressão emitida. A primeira envolve a comunicação verbal que um ator usa para transmitir informações que façam sentido si e para sua plateia. A segunda, compreende um leque de ações, em geral não-verbais, alheias às informações transmitidas e que podem ser interpretadas pela plateia – colocando em jogo a percepção da fachada construída e pretendida pelo ator em sua encenação.

Como vimos no item sobre os aspectos técnicos da aplicação, uma das características do *Whatsapp*, assim como outros ambientes interacionais online, é a criação de um perfil no qual um ator pode editar as informações textuais e imagéticas sobre si. Neste espaço, o usuário irá construir uma versão idealizada de seu eu, selecionando as informações que julga serem as mais importantes para transmitir significados para seus contatos. A quantidade de informações de um perfil pode variar de um ambiente online para outro, no caso do *Whatsapp*, particularmente, o usuário pode inserir informações como o nome, foto e seu *Status*, no qual, descreve em poucos caracteres alguma informação sobre si. Embora o sistema do *Whatsapp* indique como a área de *Status* deve ser utilizada (por meio de exemplos pré-programados que informam o que a pessoa está fazendo), os usuários se apropriam deste espaço e o editam em busca de diferentes fins: dizer o que faz, do que gosta, frases célebres, músicas, estados de humor, estado civil, onde mora etc.

Embora o ator decida quais informações deseja compartilhar em seu perfil, o usuário não está alheio às diversas leituras e interpretações realizadas pela sua rede de contatos. Ele irá construir e gerir sua identidade não só editando o perfil, mas, também, por meio das atividades realizadas em cada interação que estabelecer no aplicativo, oferecendo, assim, uma *performance* dos seus gostos e afeições (LIU, 2007).

Uma das formas de suprir as expressões não-verbais, nas interações textuais do *Whatsapp*, se dá através do uso de *emoticons*. Assim como em outros ambientes

interacionais online, estas imagens são utilizadas no texto para expressar estados de humor, reações, desejos, gestos os quais o ator tem a intenção de comunicar à sua plateia. Além disso, o compartilhamento de imagens e vídeos, como os *memes*<sup>15</sup>, é uma forma recorrente entre usuários do *Instant Messenger*. Estes conteúdos carregam significados socialmente reconhecidos entre os usuários e podem ser usados para reforçar as impressões que um determinado ator pretende gerar em sua respectiva plateia.

Segundo Goffman, “quando o indivíduo se apresenta diante dos outros, seu desempenho tenderá a incorporar e exemplificar os valores oficialmente reconhecidos pela sociedade, e até realmente mais do que o comportamento do indivíduo como um todo” (Goffman, 1985, p. 41). Ao criar um perfil em um ambiente interacional online, tal qual o *Whatsapp*, o usuário cria uma “versão melhorada” de si. A ideia que o ator tem de si pode ser contrastada com as expressões emitidas de forma involuntária e que supõem uma correlação realista com a imagem que busca projetar.

Diferente de outros ambientes interacionais online, como os *Sites de Redes Sociais*, no qual um perfil pode ser visualizado por usuários que não fazem parte da rede interpessoal do indivíduo (através de marcações, menções ou mesmo recomendações feitas pelo próprio sistema), no *Whatsapp*, é possível estabelecer, em certo grau, um maior controle acerca de quem acessa ou não as mensagens das suas conversas. Entretanto, mesmo com este controle, isso não impossibilita que os usuários se apropriem de recursos presentes no dispositivo móvel, tais como o *Print Screen*, para compartilhar em esfera pública mensagens que, *a priori*, seriam de uma esfera considerada privada – é o que ocorre, atualmente, em casos recorrentes de exposição de fotos ou conteúdos envolvendo temas polêmicos, tais como sexo e violência.

Goffman irá definir duas grandes regiões onde as atuações ocorrem: a região de frente, na qual usa a metáfora do cenário onde o ator se apresenta para uma audiência (plateia), e a região de fundo, que seria o bastidor que a audiência não tem acesso. No bastidor, por exemplo, o ator teria a liberdade de se livrar do personagem que está encenando e adotar outras linhas de ação que fogem das expectativas de sua plateia. Ao observarmos o *Whatsapp*, no qual uma pessoa pode estabelecer interações síncronas ou assíncronas em diferentes conversas e com diferentes usuários, surge aqui a possibilidade da existência de inúmeras regiões de frente e de fundo, complexificando esta perspectiva –

---

<sup>15</sup> Entendemos *memes*, neste trabalho, como conteúdos diversos, tais como imagens, vídeos ou frases publicadas em larga escala em meios online e que buscam comunicar um significado socialmente compartilhado entre os usuários destes meios.

desenvolvida, originalmente, para compreender interações realizadas face a face ou através de telefones fixos.

Um usuário, por exemplo, pode estar em um grupo conversando com o indivíduo A e B e, ao mesmo tempo, trocando mensagens diretas com o indivíduo B em outra mensagem na qual A não tem acesso. Ou mesmo, pode estar presente em um espaço físico como uma sala de aula, ou em uma reunião de trabalho, no qual representa uma fachada definida por ações adequadas à situação que se encontra e, ao mesmo tempo, conversa no *Whatsapp* com amigos sobre assuntos que fogem completamente ao contexto físico que se encontra. Outro exemplo, ainda, seria uma interação face a face entre indivíduos A e B, enquanto B troca mensagens online com o indivíduo C.

Como vimos no item sobre a definição da situação, a configuração de cada estabelecimento social, seja físico ou online, irá criar possibilidades interpretativas para os indivíduos que os integram. Além das informações presentes no perfil do usuário, como já citamos, as idiossincrasias técnicas de cada ambiente online podem impactar direta ou indiretamente na *performance* do indivíduo. No *Whatsapp*, um bom exemplo se dá através das sinalizações de envio, recebimento, visualização e digitação de mensagens, informando com precisão se um usuário está ou não utilizando a aplicação, seja de forma síncrona ou assíncrona.

Em um caso no qual o usuário verifica que sua mensagem foi enviada, recebida, mas não foi visualizada, ele tenderá a compreender que o outro indivíduo não está utilizando o serviço e a interação cessa até ser retomada de onde parou. Se, no mesmo caso, a mensagem for recebida e visualizada e, por exemplo, não houver uma resposta no mesmo quadro temporal, a conduta pode ser vista de forma negativa pelo usuário que aguarda a continuidade do fluxo interacional. Em outro caso, o usuário ao notar que sua mensagem foi visualizada, verifica se o outro participante está digitando ou não. A demora na resposta ou mesmo a sinalização intermitente do termo “digitando” pode afetar diretamente nas expectativas do usuário que aguarda a resposta.

As atuações cotidianas podem se dar em situações específicas. Por exemplo, Em uma *Realização Dramática*, o indivíduo irá incluir sinais que acentuam fatos que poderiam passar despercebidos pela plateia.

“Pois se a atividade do indivíduo tem de tornar-se significativa para os outros, ele precisa mobilizá-la de modo tal que expresse, durante a interação, o que ele precisa transmitir. De fato, pode-se exigir que o ator não somente expresse suas pretensas qualidades durante a interação, mas,

também, que o faça durante uma fração de segundo na interação (GOFFMAN, 1985. p. 36-37).

Deste modo, se observarmos este fenômeno no *Whatsapp*, o ator poderá acentuar mais ou menos um papel representado de acordo com a definição da situação na interação ou mesmo com base na especificidade temática de um grupo o qual participa – que pode ter objetivos mais restritos, orientando o usuário na busca por benefícios na representação de si. Em um caso como um flerte, por exemplo, o usuário tenderá a utilizar fotografias ou mesmo compartilhar mensagens que reforcem características que pretende acentuar na percepção da pessoa que pretende impressionar. Em um grupo com integrantes de uma empresa, por sua vez, o usuário pode vir a desempenhar uma postura que seja coerente com sua conduta no ambiente de trabalho, evitando a exposição de uma fachada que o prejudique neste ambiente e acentuando habilidades ou características positivas reconhecidas entre seus pares.

Em casos de distorção ou representação falsa, por sua vez, o ator se expressa de modo incompatível com a realidade, falseando fatos e características sobre si. Esse tipo de comportamento pode ser limitado em aplicações como o *Whatspp*, uma vez que o perfil do ator está intimamente vinculado ao seu contato telefônico e à sua rede de contatos interpessoais. Logo, torna-se difícil a realização de interações anônimas ou a criação de perfis falsos nesta aplicação. Isso não invalida, contudo, que, durante as interações, os usuários possam adotar posturas dissimuladas ou construir uma fachada falsa para enganar a sua plateia.

Por fim, a mistificação pode ocorrer quando o ator é percebido com qualidades excepcionais pelo seu público, construindo uma distância social entre ator e a plateia. Esse fenômeno pode ser produzido quando uma equipe reconhece um ator (por meio de seus títulos, posições, méritos ou mesmo informações presentes em seu perfil) ou por que ele é percebido como um líder de opinião nesta mesma equipe (SERRANO-PUCHE, 2012). A mistificação pode ser reforçada, na atualidade, não só através da manutenção das interações que ocorrem face a face, mas, também, com o acesso contínuo às informações pessoais que o ator em jogo publica em diferentes ambientes online, tais como *Facebook*, *Twitter*, *Instagram*, *Blogs* etc. Estas informações podem ser resgatadas e, com isso, reforçar a coerência ou mesmo gerar conflitos na percepção das *performances* realizadas por este ator.

## Considerações Finais

A simples presença de uma TIC no nosso dia a dia, gera fenômenos que podem ser investigados por diferentes perspectivas acadêmicas. Este estudo, particularmente, se debruça em compreender como as interações mediadas por dispositivos móveis, em especial em *Instant Messengers* presentes em *Smartphones*, ocorrem na contemporaneidade, usando, assim, a perspectiva dramaturgic de Goffman para analisar o caso específico do *Whatsapp*. O artigo verifica como os aspectos técnicos inerentes a esta aplicação podem influenciar nos modos como seus usuários performam e gerenciam suas identidades cotidianamente. Para isso, descrevemos os recursos presentes nesta aplicação e correlacionamos seu uso em diferentes situações interacionais, verificando elementos-chave, tais como: a definição da situação, as linhas de ação, as expressões transmitidas e emitidas, os cenários e bastidores e as situações específicas de dramatização, distorção e mistificação (SERRANO-PUCHE, 2012). Nosso principal intuito, neste trabalho, é a ampliar as reflexões acerca da utilização da perspectiva dramaturgic em estudos de ambientes online, permitindo tensionar suas adequações e limitações enquanto um modelo analítico das interações sociais.

Deste modo, através de observações iniciais realizadas por este autor no *Whatsapp*, chegamos a algumas constatações que devem ser aprofundadas em estudos posteriores de quantitativo e/ou qualitativo. São Assim como nos Sites de Redes Sociais, o *Whatsapp* permite que seus usuários possam criar e gerenciar suas identidades por meio das informações que publicam em um perfil pessoal e através das atividades realizadas cotidianamente nas conversas. As mensagens são registradas e podem ser resgatadas a qualquer instante, facilitando a manutenção das impressões pretendidas e a realização de interações síncronas e assíncronas neste meio.

As sinalizações do sistema (mensagem enviada, recebida, visualizada, digitando, ‘Visto por Último’, dia/horário) podem afetar direta ou indiretamente as linhas de ação e as expectativas dos usuários – complexificando a ordem interacional que ali ocorre. As expressões emitidas podem ser interpretadas não apenas pelo texto das mensagens, mas, também, através de recursos como imagens, vídeos, *emoticons* que os usuários podem utilizar no intuito de suprir a comunicação não-verbal (característica inerente às relações do tipo face a face). O *Instant Messenger* possibilita que um ator participe, inclusive de forma simultânea, de diferentes regiões de frente (cenários) e de fundo (bastidores), a depender da

perspectiva a qual se observa a interação social realizada. Esta multiplicidade de regiões pode vir a dificultar, em certo grau, a construção de uma coerência nas *performances* do ator, permitindo diferentes interpretações que podem ser reforçadas por informações externas ao próprio sistema do *Whatsapp* (exemplos: relações face a face e/ou dados pessoais registrados em outros ambientes online).

Para concluir, apontamos aqui a reflexão de Emanuel Schegloff sobre a comunicação móvel – como um estado contínuo de fala incipiente. Através desta ideia, apresentada no capítulo *Beginnings in the telephone*, publicado no livro *Perpetual Contact: Mobile Communication, Private Talk, Public Performance* (2002), Schegloff lista exemplos de circunstâncias interacionais nas quais a presença física dos participantes é moldada por contingências que independem do caráter da conversa. Situações como uma família reunida na sala de estar ou um grupo de pessoas sentadas juntas em um avião indo para a casa. Diferente de outras circunstâncias conversacionais, os lapsos de silêncio nestas situações acima não são tomados como um início ou fechamento de uma conversa. As partes estão juntas por uma duração de tempo, e esta duração é configurada pelas contingências e restrições outras que vão além da fala. Em um estado contínuo de fala incipiente, as conversas sobre um determinado tópico podem ser silenciadas por um tempo e retomadas, a qualquer momento, com um simples “Oi”, sem a necessidade de um “Tchau” para finalizá-las.

Esse estado contínuo da fala incipiente é a base de uma nova forma de conversação, ou seja, de uma nova forma de fazer contatos na atualidade. O que é perpétuo na comunicação móvel, diz Schegloff, não é o contato em si, mas a possibilidade de fazê-lo através de uma variedade de dispositivos e ambientes interacionais online, *webchats*, *Instant Messengers*, Sites de Redes Sociais, entre outros. Apontamos aqui, portanto, a importância de aprofundar, em estudos futuros, como esse estado contínuo de fala incipiente, no caso específico do *Whatsapp*, reconfigura os rituais conversacionais tradicionais. Como isso impacta nas relações cotidianas e quais são as rupturas e continuidades encontradas nestas interações mediadas frente às interações face a face é um desafio para pesquisas contemporâneas sobre Sociabilidade e Tecnologias Digitais.

## REFERÊNCIAS

ARGYLE, Michael. **A Interação Social**. Rio de Janeiro: Zahar Editores, 1969.

BOYD, Danah; ELLISON, N. B. Social network sites: definitions, history, and scholarship. **Journal of Computer-Mediated Communication**, 13 (1), article 11, 2007. Disponível em: <http://www.jcmc.indiana.edu/vol13/issue1/boyd.ellison.html>

GOFFMAN, Erving. **A Representação do Eu na Vida Cotidiana**. Petrópolis: Vozes, 8ª edição. 1985.

\_\_\_\_\_. **Ritual de Interação**: ensaios sobre o comportamento face a face. Petrópolis: Vozes. 2011.

HOGAN, B. The Presentation of Self in the Age of Social Media: Distinguishing Performances and Exhibitions Online. **Bulletin of Science, Technology & Society**. SAGE Publications. p. 377–386, 2010.

JOSEPH, I. **Erving Goffman e a microsociologia**. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 2000.

LEMONS, André. Cibercultura. Alguns pontos para entender nossa época. In: LEMONS, André; Cunha, Paulo (orgs). **Olhares sobre a Cibercultura**. Porto Alegre: Sulina, 2003; p. 11-23.

\_\_\_\_\_. Nova esfera Conversacional. In: Dimas A. Künsch, D.A, da Silveira, S.A., et al. **Esfera pública, redes e jornalismo**. Ed. E-Papers: 2009.

LIU, H. Social network profiles as taste performances. **Journal of Computer-Mediated Communication**, 13 (1), p. 252-275. 2007.

MARC, E. e PICARD, D. (sd.). **A interação social**. Porto: RÉ – Editora. (Trabalho original em francês, traduzido por Antônio Magalhães e Maria Gorete Sousa).

SACKS, H.; SCHEGLOFF, E.; & JEFFERSON, G. **A simplest systematics for the organization of turn-talking for conversation**. In: Language. Nº 50, p.696-735, 1974.

SERRANO-PUCHE, J. La presentación de la persona en las redes sociales: una aproximación desde la obra de Erving Goffman. **Revista Anàlisi**, nº 46, p. 1-17. 2012.

SCHEGLOFF, E. A. Beginnings in the Telephone. In **Perpetual Contact: mobile Communication, Private Talk, Public Performance**. (Org.) J. E. Katz & M. A. Aakhus. Cambridge: Cambridge University Press. p 284.300. 2002.

SIMMEL, George. **George Simmel: Sociologia**. Coleção Grandes Cientistas Sociais. São Paulo: Ed. Ática, 1983.

THOMAS, W. La definición de la situación. **Cuadernos de Información y Comunicación (CIC)**, n.º 10, p. 27-32. 2005.

WATZLAWICK, P.; BEAVIN, J. H.; JACKSON, D. D. **Pragmática da comunicação humana: um estudo dos padrões, patologias e paradoxos da interação**. São Paulo: Cultrix, 1993.