

**A REPRESENTAÇÃO DO EU NA VIDA DIGITAL: A PERSPECTIVA DRAMATÚRGICA E
A COMPREENSÃO DAS IDENTIDADES EM CENÁRIOS VIRTUAIS**

JÚLIA MELO MACLUF BIBERG

ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO DE EMPRESAS DE SÃO PAULO (FGV-EAESP)

MAURÍCIO DONAVAN RODRIGUES PANIZA

ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO DE EMPRESAS DE SÃO PAULO (FGV-EAESP)

A REPRESENTAÇÃO DO EU NA VIDA DIGITAL: A PERSPECTIVA DRAMATÚRGICA E A COMPREENSÃO DAS IDENTIDADES EM CENÁRIOS VIRTUAIS

1 INTRODUÇÃO: IDENTIDADE - ANTES DE TUDO, SOCIAL E INTERACIONAL

Na época em que George Mead emergiu como teórico da mente, as perspectivas psicológicas sobre os sujeitos estavam centradas em termos biológicos e individuais. No entanto, Mead (1934) se distanciou dessas perspectivas então dominantes e teve como uma de suas principais descobertas outro ponto de vista, sobre as naturezas dos eus e das mentes, esse novo ponto de vista estava na sociedade. Apesar de ser behaviorista, Mead lança mão de um behaviorismo social, preparando o terreno das bases da Psicologia Social, campo do qual é tido como pioneiro.

Ao considerar o elemento sociedade na constituição dos eus, Mead (1934) indica a importância de se considerar os contextos sociais nos quais os gestos e emoções são expressos. Portanto, uma psicologia biologizante e individualizante seria incapaz de compreender a construção da mente humana e dos eus na sociedade, porque ações e emoções não podem ser consideradas como gestos individuais. Há que se incorporar categorias sociais para compreender essas questões, conforme defende Mead.

Mead (1934) não deixa de reconhecer que indivíduos são dotados de algumas ‘configurações de fábrica’, pelas quais conseguem desenvolver habilidades comunicacionais, no entanto, o eu também é gerado em um processo social. Logo, a mente humana é compreendida como um processo biossocial. Ao reconhecer a centralidade da sociedade na constituição das mentes humanas, as ações individuais precisam ser compreendidas em paralelo às ações sociais. Em suma, não se recusa que o homem animal existe (como ser biológico), mas Mead apresenta as bases iniciais para a compreensão que o homem racional também existe.

Para Mead (1934) a experiência social do homem não pode ser ancorada apenas em termos de estímulo-resposta entre o corpo e o ambiente. Há uma dimensão social inerente às relações entre o homem e o mundo, porque o eu do indivíduo existe em função do eu expresso pelos outros. Ou seja, os indivíduos (seres biológicos e sociais) se expressam em função dos atos de outros seres biológicos e sociais com os quais se relacionam. A construção do eu engloba um processo pautado pela interação, em que se tem o outro por referência. Essa característica social e interacional do ser humano é a lacuna pela qual se busca compreender a ideia de identidade nesse trabalho, estendendo essa interpretação aos contextos organizados digitais (como redes sociais) em âmbito pessoal e profissional, nos quais as pessoas conduzem uma grande parte das suas interações sociais atualmente.

As bases colocadas por Mead (1934) são estendidas por Erving Goffman na sua proposta dramatúrgica de compreensão das relações humanas por meio do entendimento de como identidades são construídas e qual é a influência da sociedade nesse processo. Goffman (1974) evidenciou, por meio do exemplo de uma internação em um manicômio, que mesmo sob o diagnóstico de loucura, o internado tem sua identidade em contínua construção devido a interações sociais contextuais.

Ainda que do ponto de vista científico esse sujeito seja considerado incapaz de se colocar como homem racional – possivelmente destituído de um eu, Goffman mostra que ele não apenas tem uma racionalidade própria, como também continua a se expressar e se colocar no mundo a partir dos outros. E mais ainda, tenta manter, ainda que a um custo muito alto, o significado daquilo que ele percebia ser, antes da internação, que considera importante.

Berger e Luckmann (1991), entendem no mesmo sentido que as identidades, os eus, são construídos e expressos em função do outro e do contexto no qual esses sujeitos estão implicados. Os autores argumentam que vidas moldam-se por meio de conhecimento social, sendo que a relação dos indivíduos com esse conhecimento permite que eles saibam onde pertencem na sociedade. A natureza social e interacional da mente humana, portanto, implicam em um jogo pelo qual as identidades são construídas, reconstruídas e significadas. Independente do contexto, em um manicômio ou qualquer outro tipo de organização social, os sujeitos são reflexos e ao mesmo tempo espelhos.

Em virtude de seu tempo histórico de existência, Goffman (1985) compreendeu esse jogo sob a lente das interações sociais físicas, ou seja, quando os sujeitos se colocam face a face no mesmo espaço ou estrutura social. No entanto, novas lacunas de pesquisa têm sido abertas em virtude da presença cada vez maior de novos espaços de interação na vida dos sujeitos, espaços nos quais os sujeitos também constroem um eu e também tomam os eus dos outros por referência.

Nesse contexto, este ensaio defende o argumento de que os ambientes virtuais de interação social, como as redes sociais e os aplicativos de relacionamento, tornaram-se um cenário implicado e co-extensivo da denominada vida “real”, permitindo a aplicação da abordagem dramaturgica de Goffman (1985) para compreender as identidades e eus construídos e implicados nesses contextos.

Para isso, depois desse tópico introdutório, apresenta-se em linhas gerais a perspectiva dramaturgica de Goffman, com alguns dos jogos identitários protagonizados por sujeitos em momentos de socialização. No terceiro tópico, são apresentadas as implicações da virtualidade para o desenrolar desses jogos identitários. No quarto e quinto tópicos estão algumas implicações dos eus construídos em cenários digitais para estudos de identidade e organizações. E, por fim no último tópico estão as conclusões deste trabalho.

2 IDENTIDADE EM CENA E ENCENA: A PERSPECTIVA DRAMATÚRGICA DE ERVING GOFFMAN

Para ilustrar o movimento pelo qual os homens agem e interagem em sociedade, Goffman (1985) utiliza como metáfora a representação teatral apresentando um framework sobre como interagimos em estabelecimentos sociais. Por meio desta metáfora, o sociólogo expõe estratégias pelas quais indivíduos apresentam a si próprios e interagem com outras pessoas. Para Goffman, as interações humanas ocorrem por meio da interpretação de papéis, contextualizados, com atores que buscam convencer uns aos outros de que o personagem que representam é crível. Nesse gerenciamento de impressões o ser humano tenta guiar e controlar as impressões que os outros fazem de si, para obter informações a respeito dos outros.

Outro aspecto da gestão de impressões é proporcionar ao indivíduo insights sobre aquilo que é permitido ou proibido. Expressar-se diante dos outros implica que o sujeito tenha informações desses outros, para que o indivíduo saiba em que terreno está pisando. Com o referencial das impressões causadas por ele e das impressões obtidas dos outros, o sujeito pode construir ou obter inferências, permitindo sua apresentação de forma confiante diante dos outros. Afinal, é preciso se fazer convincente nos papéis que são desempenhados na vida cotidiana. Dessa forma, a comunicação, a aparência, as experiências com outras pessoas e os estereótipos socialmente construídos se colocam como fontes de informações a serem usadas na representação cotidiana (Goffman, 1985).

Haja visto que o indivíduo tenderá a se colocar de forma positiva perante os seus públicos, a representação dramaturgica pode gerar duas situações: o drama representado pode manipular o público como o sujeito quis ou o indivíduo não conseguirá sustentar o drama que

representa (Goffman, 1985). Goffman (1985) explica que existem alguns mecanismos pelos quais os significados podem ser construídos pelo grupo de forma que o drama (quando realizado em um contexto organizacional), consiga se sustentar. Mas, antes de explicar um pouco dessas dinâmicas em contextos organizacionais, é importante apresentar alguns vocábulos básicos de sua compreensão dramaturgica.

Goffman (1985) define que a interação acontece quando há reciprocidade de ações entre indivíduos, neste sentido, a ação encena algo. Quando essas ações se tornam influenciadoras das opiniões dos indivíduos a performance acontece. Para melhorar tal performance, em situações em que os indivíduos estão em grupo, busca-se o consenso operacional. Assegurado o consenso operacional, é preciso que a representação ocorra coerentemente, e para isso Goffman (1985) estabelece alguns papéis: do(s) ator(es), da plateia e do intruso. Esses papéis possuem assimetria na posse e comando das informações (Goffman, 1985).

Os atores, por exemplo, ainda assumem papéis discrepantes. Dentre eles está o papel do delator, indivíduo que finge ser componente da equipe, mas a trai e exhibe o segredo do espetáculo à plateia; o do cúmplice do ator, que se mescla à plateia para estimulá-la a colaborar com o espetáculo; o do olheiro, que tem conhecimento técnico e avalia a performance dos atores para o chefe; o do mediador, que aprende os segredos dos atores e da plateia, mas dá à ambos a impressão de lealdade; e por fim, o da “não pessoa”, que geralmente ocupa uma posição de subordinação na cena.

Ademais, ainda é preciso que fatores com potencial destrutivo da representação sejam neutralizados para que a performance ocorra bem. Por exemplo, os atores precisam gerenciar os segredos do grupo. Segredos são classificados como: indevassáveis, conhecidos pela equipe, mas escondidos do público; estratégicos, que protegem as intenções da equipe; íntimos, referentes a atores específicos da equipe; depositados em confiança, que quem os possui é obrigado a guardar, e por fim, os livres, que indicam o que se sabe sobre outra pessoa (Goffman, 1985).

Os atores também precisam gerenciar possíveis rupturas, como as comunicações impróprias e as interrupções na performance. Entre as possíveis interrupções da performance, estão os gestos involuntários que contradizem aquilo que o ator está representando, as gafes, nesse sentido, têm potencial destrutivo da representação (Goffman, 1985).

No entanto, também existem ações que podem salvar a representação, como: a lealdade (desenvolvimento de solidariedade interna na equipe), a disciplina (alto grau de autocontrole dos atores em assegurar a representação) e a circunspeção (planejamento dos atores quanto a possíveis incertezas da performance). Cabe ressaltar que a encenação não é sinônima de falsificação da realidade, mas é, a representação de situações sociais nas quais posturas específicas são exigidas de um indivíduo. Pode ser que ao representar, o sujeito acredite naquilo que está representando, embora não se descarte a possibilidade de que representações também sejam fingidas. Nesse sentido, existem dois tipos de performance, a performance sincera e a performance cínica, que variam de acordo com o quanto o ator acredita no papel que desempenha (Goffman, 1985).

As performances, cínicas ou não, acontecem em regiões de fachada, cujo conceito se refere à restrição espacial em que a representação é realizada, ou seja, um local, como um palco, que é geograficamente delimitado. Lidar com as regiões de fachada implica em padrões de polidez referente à forma com que o ator interage com a plateia. Ao manter o padrão de fachada desejado (exemplo: manter uma postura humilde), permite-se que os mesmos conquistem e sejam acreditados pela plateia (Goffman, 1985).

Goffman (1985) distingue algumas partes constituintes da fachada: o cenário, a região de fora e o bastidor. As fachadas pessoais categorizam-se em termos de características sociais e demográficas como aparência e gestos corporais. O cenário é o local, geograficamente fixo em relação à mobilidade dos atores, em que a representação e a performatividade acontecem.

A região de fora é o local onde ficam os intrusos. E por fim, o bastidor é onde os atores escondem da plateia aquilo que poderia ameaçar a representação, a sua função é manter secreta a magia que norteia a construção da dramatização. Além disso, esse é o local em que o time, descontraí-se e sente-se confiante para falar mal da plateia. Um exemplo de gestão do bastidor apresentada por Goffman (1974, 1985) acontece nos hospitais psiquiátricos, em que visitantes são levados apenas a locais que possuem boas instalações, ou seja, locais do hospital que causem uma boa impressão, evitando espaços com potencial de destruição da representação de que se oferece um bom tratamento de saúde.

Resguardada a apresentação sintética da perspectiva dramaturgic de Goffman (1985) reforça-se a ideia de que identidades são moldadas de acordo com o contexto (cenário) no qual os indivíduos interagem. No entanto, Goffman (1985) deixa evidente que sua perspectiva se refere às situações em que há contato físico imediato. Por isso, surge o questionamento se seu conceito de dramaturgia poderia ser estendido à compreensão da vida cotidiana em meios digitais, sendo esses considerados também locais de interação e convívio social. É esse questionamento que discutiremos no próximo tópico.

3 IDENTIDADES E DRAMATURGIA EM TEMPOS DIGITAIS: ALGUMAS PISTAS TEÓRICAS INICIAIS

A história recente da Internet mostra a transição de um modelo em que o internauta era apenas um leitor e consumidor passivo de conteúdos para um modelo em que o internauta passa a ser protagonista ativo no consumo e produção de conteúdos, o que se denominou de Internet 2.0, período a partir dos anos 2000 em que se popularizaram meios digitais de interação como as redes sociais (Crary, 2013; Kozinets, 2014). Autores como Kozinets (2014) reconhecem que a linha entre vida real e vida digital, que era bastante delimitada quando o consumidor de conteúdo virtual tinha uma posição mais passiva (Crary, 2013), hoje é bastante tênue.

A democratização das mídias permitiu a difusão de informações de forma descentralizada, sendo a internet o meio de ação dessas tecnologias. Ao se apropriarem de tecnologias, compreendê-las e traduzi-las para utilização em seu cotidiano, as pessoas desenvolveram novas formas de comunicação a nível individual, grupal e organizacional (Chaim, Martinelli & Azevedo, 2012). Ao estimular indivíduos a voltarem-se para si mesmos a fim de construir identidades coerentes, as mídias sociais tornam o processo da construção identitária mais reflexivo e pessoal. Tornando possível que nos reinventemos na multiplicidade do nosso ser, das nossas diferenças, do que gostaríamos de ser e do que os outros gostariam que fôssemos (Ferreira, 2012).

Goffman (1985) não previu (nem tinha como prever por motivos de tempo histórico da obra) a aplicação da perspectiva dramaturgic aos meios digitais. No entanto, a perspectiva dramaturgic parece adequada à análise dessas novas realidades justamente porque nos mais diversos ciber cenários em que as pessoas transitam, pressupõe-se que dramatizações e representações devem ser aceitas e acreditadas por uma plateia. Pesquisas que mostram o potencial da dramaturgia na compreensão de interações virtuais serão apresentadas brevemente.

Alguns desses trabalhos se embasam na compreensão de que ambientes virtuais de interação social são cenários co-extensivos da denominada vida “real”, ou seja, propensos à representação e dramatização. Tais estudos indicam que ambientes virtuais aumentam a complexidade do trabalho de Goffman (1985), ao compreenderem que as identidades são um conglomerado de aspectos pessoais, sociais, relacionais e materiais (Nagy & Koles, 2014). Desta forma, as pistas teóricas iniciais indicam a consonância e a possibilidade de estender a perspectiva dramaturgic de Goffman às interações sociais virtuais visto que uma maior

compreensão de como essas identidades se formam em ambientes digitais é relevante, dadas as implicações multifacetadas que são geradas para vários campos do saber (Nagy & Koles, 2014).

Assim como na vida off-line, a construção de identidades on-line pode ser entendida como um processo cíclico e continuamente iterativo (Nagy & Koles, 2014). Nesse sentido, a identidade virtual é considerada um incremento em um ambiente virtual (Nagy & Koles, 2014) em que identidades se modulam e se reinventam, através de diversos canais ciberespaciais (Azevedo, 2014).

No ambiente da Internet, capacidades sensoriais são amplificadas, produzindo diferenças na forma como o mundo é experimentado. Altera-se assim a forma como as pessoas publicitam seu eu e como elas podem editar ou alterar essa publicidade. Essa é uma característica inata dos mundos virtuais que desempenham um papel importante na determinação de narrativas disponíveis para seus usuários (Nagy & Koles, 2014).

Desta forma, parece haver um sentimento intenso de controle por se poder escolher aquilo que vai ser divulgado sobre si aos outros, o que é facilitado pela maleabilidade temporal, ausente nas interações face a face que pressupõe reações verbais ou não verbais instantâneas. A maleabilidade temporal também permite que se revisem as comunicações pessoais trocadas há vários anos, trazendo ao presente memórias que poderiam ter sido esquecidas, facilitando o gerenciamento das apresentações do eu que são feitas no ambiente on-line (Markham, 2013).

Sendo assim, é possível dizer que as pessoas se conectam aos seus vários eus, selecionando-os e gerenciando-os, coadunando-se à perspectiva de gerenciamento de impressões (Markham, 2013). Retomando o paralelo com Goffman, Markham (2013) evidencia o quanto as interações virtuais (as representações, o drama, a encenação) possuem um mecanismo de funcionamento semelhante ao gerenciamento de impressões no contato presencial, ou seja, as pessoas sempre buscarão externalizar aspectos positivos sobre si e sobre suas experiências. Markham (2013) explica que à medida que o homem se relaciona com máquinas, novos eus são construídos. Assim, os espaços virtuais on-line proporcionam possibilidades de construir identidades e relacionamentos, que não seriam possíveis de manter nas vidas cotidianas off-line.

Markham (2013) também defende que a dramaturgia de Goffman pode ser utilizada como aparato para compreender identidades construídas em meios digitais. Para a autora, a abordagem dramática é pertinente porque enfoca o processo pelo qual significados são construídos nas interações. Os meios digitais, neste sentido, tornam seus usuários mais propensos a escreverem e publicizarem conteúdos sobre si mesmos, tornando-se o local do conhecimento do eu e do outro, de simulação e de aproximação às verdadeiras identidades que constituem o espaço social (Ferreira, 2012).

No início da internet, a partir da década de 1990, o eu virtual limitava-se a não ser visto como real. Isso ocorria pelo fato de ambientes digitais não representarem a mesma fisicalidade de locais não digitais. No entanto, aludindo o conceito de Goffman, Markham (2013) argumenta que o central não é apreender o que é real, mas sim que a versão que se apresenta de si mesmo seja acreditada. Fazendo um paralelo entre o eu 'real' e 'virtual', a autora explica que no cenário digital não há mais a separação de desempenho de múltiplos papéis, em diferentes cenários e momentos.

Em termos analíticos, Markham (2013) destaca dois eus que possibilitam compreender a dramaturgia do cotidiano: o eu digital e o eu em rede ou informativo. Por meio dessas duas metáforas a autora reflete sobre a construção de sentido feita pelas pessoas em suas atividades diárias, hoje visceralmente atravessadas pela mídia digital.

O eu digital, produzido no computador, que existe em um mundo diferente, desempenha múltiplos papéis ao mesmo tempo. A proliferação de estilos de vida, assim como a capacidade de criar novos personagens para si mesmo, constituem outras formas de os indivíduos criarem o seu modo de ser, em um processo de descobertas, instituindo novos níveis de imaginação. As

diferentes mídias sociais tornaram possível, em teoria, que o indivíduo interpretasse personalidades diversas, distribuídas em diferentes comunidades (Ferreira, 2012). Robinson (2007) defende que essas experiências parecem indicar que a vida na tela e fora dela desfrutam hoje de um grau semelhante de equiparação. Já Turkle (1990) coloca que a vida on-line eleva a um grau superior as múltiplas experiências individuais, já que o mundo virtual permite uma expressão mais livre de inúmeros aspectos do eu.

O eu informativo, ou em rede, está imbricado nas formas pelas quais identidades on-line ficam muito próximas das identidades da vida ‘real’ que as pessoas criam, compartilham e gerenciam perfis pessoais e profissionais em múltiplos websites. Markham (2013) menciona essas construções como avatares do eu. Estes avatares atuam como uma representação de características individuais geradas para finalidades e plateias específicas, tendo a capacidade de suplementar características individuais físicas por meio de textos e imagens, criados virtualmente como concepções do eu desejado (Nagy & Koles, 2014).

No âmbito digital não haveria, em princípio, papéis preestabelecidos a serem seguidos, uma vez que, são os indivíduos quem determinam seus avatares (identidades) e plataformas (locais) de interação nas redes sociais virtuais (Ribeiro, 2005). Mas, o que se apresenta é uma espécie de extensão em experimentar a multiplicidade de diferentes papéis, com um controle mais efetivo e mais consciente na representação dos mesmos (Ribeiro, 2005).

Observa-se assim que os processos sócio comunicativos e as estratégias comportamentais praticadas por internautas ampliam-se, tanto pela exploração simultânea de novos territórios existenciais, cognitivos e experienciais, pela velocidade em que essas interações acontecem quanto pelas oportunidades de vivenciar diversas identidades, gerando mais possibilidades para a composição de diversas “fachadas pessoais” de forma a satisfazer carências e necessidades mais íntimas do ser (Ribeiro, 2005).

Markham (2013) aproxima a construção do eu off-line e do eu on-line, sob o argumento de que ao criarem um eu digital, usuários trazem consigo corpos e personalidades construídos no mundo off-line. Logo, as questões apresentadas digitalmente não representam uma forma de transcender as questões da vida “real”, mas sim, de conectá-las. A autora ainda considera que a maioria das pessoas que constroem um eu digital, o fazem como uma extensão dos seus eus não digitais. Isso pode ocorrer por meio de símbolos visuais, quando indivíduos buscam mostrar melhores versões de si mesmos para seus pares por meio de fotos em plataformas digitais (Miller et al., 2016). Sem a fisicalidade dos contatos face a face, internautas vivenciam diversas possibilidades, quebrando as amarras derivadas do corpo real (Ribeiro, 2005).

Robinson (2007), ainda considera que as interações sociais mediadas por computadores se assemelham aquelas realizadas face a face, em que como o self, o cyberself se constrói ancorado em interações sociais. Inclusive, o processo de autoimpressão (de criar uma representação crível e acreditável) continua alinhado com a proposta de Goffman, em que no ambiente físico o eu se apresenta ao espaço e no virtual o eu se apresenta ao ciberespaço.

Sob essa perspectiva, a própria forma com que o indivíduo se constrói on-line traz consigo a evidência de que existe um outro eu, que é virtual. O eu virtual se expressa em textos e fotos on-line sob a expectativa da reação do outro, preparando-se para reagir em virtude das eventuais avaliações desse outro (Robinson, 2007). Por exemplo, quando uma pessoa publica algum conteúdo em fóruns ou bate-papo virtual, ela está empreendendo uma performance.

Robinson (2007) aproxima a ideia de performance ao conceito de Goffman, justificando que o objetivo é que tal performance seja acreditada. E que, assim como na vida real, ações inconsistentes com o papel representado devem ser ocultadas. Essas falhas devem ser evitadas, para que o ciberperformer se revele crível e consonante aos valores da comunidade virtual em que performou. Nesse sentido, a conduta virtual deve estar dentro de um enquadramento de regras e expectativas que ajudam indivíduos a se comportarem de acordo com expectativas sociais (Miller et al., 2016).

Entretanto, assim como na vida real, as representações digitais também podem falhar. Essas falhas surgem diante da percepção de que o performer é fake, quando por exemplo, o indivíduo tenta imitar a linguagem de determinada comunidade virtual, mas é percebido pela plateia como não integrante dela. Desta forma, Robinson (2007) conclui que, nas interações off-line, a sinalização das identidades pelos membros da plateia também se dá por meio da interpretação.

Sendo assim, ser sujeito no mundo contemporâneo implica, inapelavelmente, sofrer os efeitos de todo um processo de reorganização da experiência, marcado pelo fato das relações sociais fundadas no contato face a face serem substituídas pela mediação tecnológica (Ferreira, 2012). A desconstrução de espaço e lugar, tornaram o que era concreto e físico nas relações sociais em uma representação simbólica e virtual (Azevedo, 2014).

Neste contexto o mundo digital se aproxima da linguagem simbólica, pela sua capacidade de transcender a realidade, construindo significados (Berger & Luckmann, 1991) renovando processos de aprendizagem e interatividade e promovendo mudanças que ultrapassam limites temporais e geográficos (Chaim, Martinelli & Azevedo, 2012). Com isso, a rede virtual possibilitou a interação síncrona de internautas em tempo real em um vasto número de comunidades, relacionadas aos mais diversos assuntos, desde à construção de relações afetivas até tópicos profissionais (Nagy & Koles, 2014).

4 IDENTIDADES E DRAMATURGIA EM TEMPOS DIGITAIS: O ÂMBITO ORGANIZACIONAL

Markham (2013) exemplifica, um dia comum na vida de uma pessoa conectada: abrir os olhos, acordar, e deslizar os dedos no smartphone: ver mensagens novas, tweets recebidos, as notificações do Facebook. Ler as notícias do dia, recebidas de acordo com interesse. Responder a uma série de e-mails recebidos dos colegas de trabalho. Responder os amigos no Twitter. Atualizar o status no Facebook. Atualizar as outras redes em que se tem perfil on-line: LinkedIn, Google, Academia.edu. Aceitar ou recusar o pedido de amizade de um velho conhecido dos tempos de colégio.

No contexto apresentado pela autora, pessoas mostram, diariamente, diferentes aspectos de si mesmas por meio de uma multiplicidade de papéis on-line (Corrigan & Beaubien, 2013) que precisam passar pelo crivo daquilo que deve ou não deve ser apresentado à plateia, em um ambiente virtual interativo disponível vinte e quatro horas por dia (Crary, 2013).

Sendo assim, as redes sociais on-line representam estruturas de novas oportunidades, complexas e frequentemente desafiadoras para a criação de identidades profissionais e pessoais, que estão cada vez mais interligadas (OllierMalaterre, Rothbard & Berg, 2013). Para Goffman, é comum que as pessoas realizem performances encenadas em suas vidas diárias, onde elas deliberadamente diferenciam seus atos discursivos privados de públicos para moldar suas identidades (Van Dijck, 2013). Segundo o autor, indivíduos podem gerenciar suas identidades - profissionais e pessoais - controlando a quantidade e a natureza das informações que são reveladas aos seus contatos, mas nas redes sociais on-line essas informações são geralmente divulgadas de maneira não personalizada (OllierMalaterre, Rothbard & Berg, 2013).

Enquanto alguns estudos colocam que o ciberespaço auxilia na fragmentação de identidades (Azevedo, 2014), Van Dijck (2013) afirma que os dias em que indivíduos possuíam uma imagem diferente para seus colegas de trabalho e para as outras pessoas provavelmente estão chegando ao fim. Por exemplo, plataformas como o Facebook que eram comumente consideradas como um espaço para a auto-expressão (pessoal) e para fazer conexões entre amigos, gradualmente vem sendo utilizadas como ferramentas para a autopromoção (profissional) (Van Dijck, 2013).

Ou seja, se indivíduos desejam estabelecer um limite entre suas identidades profissionais e pessoais no cenário digital, eles precisam construí-lo e mantê-lo ativamente. Isso cria desafios para aqueles que enfrentam pressões sociais para promulgar diferentes normas e roteiros em seus papéis profissionais e pessoais (Corrigan & Beaubien, 2013), mas também gera oportunidades para outros indivíduos. Por exemplo, a auto-apresentação de celebridades via Twitter ou Facebook expõe o lado lucrativo desse turno conectivo em perfis digitais. Sendo que promover o eu também se tornou um fenômeno normalizado e aceito na vida das pessoas comuns.

Seguindo os exemplos de autopromoção das celebridades, muitos usuários moldam suas identidades on-line para ganhar popularidade e alcançar um nível confortável de reconhecimento e conectividade (Van Dijck, 2013). Usuários com altos níveis de reconhecimento entre seus pares são considerados "influenciadores"; eles podem receber ofertas de empresas para distribuir mensagens e serem recompensados materialmente ou simbolicamente por isso (Van Dijck, 2013). Da mesma forma, muitos profissionais se manifestam on-line para enfatizar suas habilidades e proficiência, atraindo contatos, contratos, clientes ou empregadores (Van Dijck, 2013).

Usuários tornaram-se assim mais habilidosos no jogo da autopromoção (Van Dijck, 2013), surgindo nesse contexto o conceito de "marca pessoal" em que indivíduos passam a utilizar ferramentas de marketing para garantirem sua presença profissional no cenário digital (Vallas & Cummins, 2015). Para Goffman, o auto-desempenho distingue-se entre sinais dados ingenuamente, inconscientemente, e sinais emitidos conscientemente (Van Dijck, 2013). Por exemplo, na construção de uma marca pessoal, a consciência sobre as informações que devem ser enfaticamente ressaltadas ou suprimidas aumenta (Van Dijck, 2013).

De acordo com Goffman, indivíduos possuem várias necessidades sociodiscursivas - expressivas, comunicativas ou promocionais - refletidas em diferentes partes de sua identidade que lidam com diferentes plateias (Van Dijck, 2013). Mas, quando o objetivo estratégico dos indivíduos é a autopromoção on-line, eles moldarão uma apresentação consistente de seu "eu público" em todas as plataformas que utilizam (Van Dijck, 2013).

Na procura de trabalho ou no desenvolvimento da carreira, a construção de uma imagem pessoal-profissional consistente é bastante importante (Van Dijck, 2013). Ao manter perfis em plataformas distintas, como Facebook e o LinkedIn, indivíduos podem apresentar seuseus social e profissional (Van Dijck, 2013). O Facebook estimula em uma única interface a auto-expressão, auto-comunicação e auto-promoção enquanto o LinkedIn se concentra explicitamente no desempenho e experiência profissional, ou seja, na auto-promoção (Van Dijck, 2013). Porém, usuários que visam construir uma marca, tentarão sincronizar seus comportamentos nos dois sites, mesmo que as interfaces dos mesmos os forcem a executar estratégias diferentes (Van Dijck, 2013).

Para isso, a gestão de informações atua na construção de um eu que seja vendável, afastando as informações que possam negatar a representação de bom profissional e protegendo indivíduos de perigos (Markham, 2013). Ainda assim, da mesma forma como nas representações físicas, acontecimentos imprevistos podem comprometer a representação na vida digital: os sujeitos podem ser protagonistas de fotos que não desejam que sejam publicadas ou mesmo receber comentários negativos que não almejam nas suas páginas digitais públicas (Markham, 2013). As redes sociais tornaram-se assim o espaço em que capacidades e fragilidades humanas são expostas (Rodrigues et al., 2013).

Os usuários também podem explorar a disponibilidade de várias interfaces para criar identidades parciais ao usar o Facebook para criar um perfil pessoal e o LinkedIn para criar um perfil profissional (Van Dijck, 2013). Sendo que, o usuário que publica pouca informação no Facebook, mas que mantém um perfil ativo no LinkedIn faz uma declaração de que se preocupa mais em manter sua vida pessoal privada e profissional pública (Van Dijck, 2013).

Alguns estudos mostram ainda como muitas empresas incentivam o uso do LinkedIn para comunicação entre colegas e outros *stakeholders*, às vezes tornando o uso da plataforma obrigatório, pois com isso melhora-se a imagem pública da empresa, e simultaneamente monitora-se os funcionários (Van Dijck, 2013). Conteúdos publicados por funcionários, que sejam relativos a temas sensíveis/ polêmicos ou que possam prejudicar a reputação da empresa, quando identificados são comumente removidos das redes sociais (Rodrigues et al., 2013).

Além de mudanças a nível individual, organizações também se reorganizaram integrando suas práticas a recursos tecnológicos, de modo que seus processos estejam virtualmente interligados, permitindo, por exemplo, que conhecimentos de uma área possam ser consultados e até mesmo utilizados por outras áreas. Diante deste cenário, mudanças a nível organizacional também aconteceram (Chaim, Martinelli & Azevedo, 2012).

Ao pesquisar o ciber drama de contadores em contexto organizacional, por meio de documentos virtuais, Corrigan e Beaubien (2013) enfatizam uma perspectiva consoante à dramaturgia de Goffman, de que identidades são construídas socialmente. Os autores consideram que pessoas apresentam identidades construídas por meio de práticas performadas em diferentes ambientes sociais. E, ao compreenderem essas práticas também compreendem os sentidos atribuídos às suas ações e ao mundo (Corrigan & Beaubien, 2013). Assim, novas tecnologias reconfiguram processos organizacionais, permitindo que se estabeleçam relações entre objetivos organizacionais, clientes, funcionários, investidores, fornecedores etc (Rodrigues et al., 2013).

5 DISCUSSÃO E CONSIDERAÇÕES FINAIS: IMPLICAÇÕES DOS CENÁRIOS DIGITAIS PARA OS ESTUDOS EM IDENTIDADE E ORGANIZAÇÕES

O presente trabalho argumentou que a dramaturgia de Goffman pode ser estendida aos cenários virtuais, entendidos como realidades co-criadas e imbricadas ao que se denomina vida “real”. A internet promoveu uma reconfiguração na forma como os sujeitos se enxergam e na forma pela qual eles se apresentam, permitindo que usuários criem conteúdo de informação em blogs, redes sociais e plataformas de compartilhamento on-line (Chang, Liu & Shen, 2017).

Desta forma, compreender a relação real-digital vai ao encontro do que afirmou Turkle (1999). A autora coloca que se comete um grave erro ao distinguir a vida off-line e on-line, tratando uma como real e a outra não. No contexto em que vivemos, onde as pessoas gastam tanta energia e tempo em plataformas digitais, acontece uma espécie de desejo em tornar mais fluida as fronteiras entre material e o virtual, sendo o on-line uma extensão do off-line (Turkle, 1999). Há que se considerar que a autora fez essa assertiva há quase 20 anos, o que coloca tal afirmação de forma ainda mais intensa atualmente.

A proliferação de redes sociais e comunidades on-line amplificaram as possibilidades de construir uma vida real-digital, com novos sentidos por meio das simbologias expressas em um teclado de computador. Limites físicos tiveram importância na análise dramaturgicamente de Goffman, mas as barreiras da fisicalidade e temporalidade foram quebradas. Por exemplo, ao participar de uma videoconferência, pode-se ajustar câmeras e microfones; ou, ao criar um perfil no Facebook, pode-se escolher fotos que serão publicadas no perfil. Independente do canal, a questão é que os indivíduos podem dramatizar em novos cenários, tornando cada vez mais opacas as distâncias entre as representações off-line e on-line (Merkham, 2013). As redes sociais alavancaram nesse sentido a combinação de várias comunicações, transmissão de informações, ferramentas de monitoramento tornando viáveis interações organizacionais em que as pessoas não precisam estar juntas no mesmo espaço definido por limites físicos rígidos (Rodrigues et al., 2013).

A internet é mais uma forma que indivíduos buscam de estar e de atuar no mundo. A aproximação da tecnologia (em sua versão de internet 2.0) aproxima as pessoas umas das outras. Com isso, os indivíduos constroem uma série de identidades on-line como forma de expandir a representação das identidades que representam off-line. Nesse sentido, ao passo que cada vez mais a vida cotidiana é pública, é preciso ter controle daquilo que os nossos vários perfis on-line dizem sobre nós, e daquilo que deve ser escondido sobre nós (Merkham, 2013).

Robinson (2007) frisa que as premissas dramáticas de Goffman podem ser referenciais para compreender de forma criativa a experiência digital. O eu e o outro compreendem negociações entre os atores em cenários particulares, cenários esses que podem se construir mediante a socialização (Goffman, 1985). Assim como o eu off-line, o ciber eu se constrói mediante essas interações.

Quando Robinson estudou o potencial dramático das interações on-line, em 2007, a pesquisa estava exclusivamente pautada em material textual. Com o arcabouço de novos canais de representação, especialmente em imagens e vídeos, novas vias de análise se tornaram possíveis. A ampliação desses novos meios para compreender as representações virtuais, inclusive, possibilitam expandir a compreensão das fachadas e bastidores nas interações on-line, daquilo que deve ser publicizado e aquilo que deve ser segredo.

Diante da possibilidade teórica que entende a dramaturgia de Goffman como uma via coerente para compreender a construção de identidades em cenários digitais, o aumento da interação social no ciberespaço (Ollier-Malaterre, Rothbard & Berg, 2013) e o reconhecimento de sua onipresença na vida cotidiana (Miller et al., 2016), dois caminhos de pesquisa parecem pertinentes para compreender a construção das identidades virtuais em contextos organizacionais.

O primeiro caminho seria compreender a dramaturgia realizada pelos sujeitos em diversos cenários digitais, confrontando o eu profissional em uma rede como o LinkedIn e o eu mais íntimo de uma rede mais pessoal como Facebook. Por mais que ambas plataformas tenham princípios semelhantes de conectividade e narrativa, o Facebook possui maior foco em facilitar auto apresentação pessoal, o LinkedIn atende a necessidades profissionais (Van Dijck, 2013).

Como segundo caminho de pesquisa, parece interessante compreender a dramaturgia dos grupos em comunidades virtuais. Neste escopo, podem ser realizados estudos relacionados às identidades profissionais e ocupacionais e como essas identidades são performadas e acreditadas nesses contextos. Alguns pesquisadores já realizaram estudos nesse sentido (Chang, Liu & Shen, 2017; Chiang & Suen, 2015; Harrison & Budworth, 2015; Ollier-Malaterre, Rothbard & Berg, 2013; Peterson & Dover, 2014). No entanto, tais pesquisas podem ser realizadas tomando a realidade construída no Brasil, haja vista que a apropriação de ferramentas digitais pode ser diferente de acordo com cada cultura (Miller et al., 2016).

Em termos metodológicos, a netnografia (Kozinets, 2014) pode ser uma alternativa para compreender as representações empreendidas pelos sujeitos na mídia digital, entender o que se apresenta enquanto criação de um papel que seja crível e acreditável, o que representa a melhor (e também a pior) versão do eu em comunidades virtuais. Em suma, compreender as identidades que se apresentam à plateia e o quanto essas identidades são recebidas de forma consensual pelos membros do grupo e corroboradas como a melhor versão possível daquilo que pode ser apresentado à comunidade virtual.

Um ponto final, pertinente a reflexão, é que nesse ensaio priorizou-se a lente epistemológica dramática para compreender as identidades em meios digitais. No entanto, as possibilidades não se esgotam com esse referencial, pois a vida digital tem atraído cada vez mais o olhar de áreas distintas do conhecimento, possibilitando a compreensão sobre as redes sociais.

Cabe investigar em pesquisas empíricas mais a fundo as maneiras pelas quais os atributos off-line dos indivíduos influenciam tendências de construção de identidade virtual em

diferentes níveis da análise conceitual (Nagy & Koles, 2014). Nesse sentido, apesar da tecnologia se transformar e evoluir, alterando seu modo de utilização, os motivos pelos quais tais tecnologias são utilizadas provavelmente irão permanecer os mesmos (Ollier-Malaterre, Rothbard & Berg, 2013).

REFERÊNCIAS:

Azevedo, T. G. (2014). Identidade Digital: A crise das identidades no ciberespaço. *ARTEFACTUM-Revista de estudos em Linguagens e Tecnologia*, 8(1).

Berger, P. & Luckmann, T. (1991). *The social construction of reality*. Harmondsworth: Penguin

Chaim, D. F., Martinelli, C. R., Azevedo, M. M. (2012). *Redes Sociais on-line e seleção de pessoas: LinkedIn e SERVQUAL*. *Revista de Tecnologia Aplicada*, 1 (3), 30–42.

Chang, S. E., Liu, A. Y., & Shen, W. C. (2017). User trust in social networking services: A comparison of Facebook and LinkedIn. *Computers in Human Behavior*, 69, 207–217.

Chiang, J. K. H., Suen, H. Y. (2015). Self-presentation and hiring recommendations in online communities: Lessons from LinkedIn. *Computers in Human Behavior*, 48, 516–524.

Corrigan, L., & Beaubien, L. (2013). Dramaturgy in the internet era. *Qualitative Research in Organizations and Management: an International Journal*, 8(3), 308-325.

Crary, J. (2013). *24/7: Late Capitalism and the Ends of Sleep*. London: Verso.

Ferreira, G. B. (2012). Que identidade nas redes virtuais? O eu flexível, entre a unidade e a Fragmentação. *Exdra: Revista da Escola Superior de Educação de Coimbra*, n. 6, p. 185-198.

Goffman, E. (1974). *Manicômios, prisões e conventos*. São Paulo: ed. Perspectiva.

Goffman, E. (1985). *A representação do eu na vida cotidiana*. Petrópolis: ed. Vozes.

Harrison, J. & Budworth, M. H. (2015). Unintended consequences of a digital presence. *Career Development International*, 20 (4), 294-314.

Kozinets, R. V. (2014). *Netnografia: realizando pesquisa etnográfica online*. São Paulo: ed. Penso.

Markham, A. (2013). The dramaturgy of digital experience. In C. Edgley (ed). *The drama of social life: a dramaturgical handbook*. Surrey,:Ashgate Publishing.

Miller, D., Costa, E., Haynes, N., McDonald, T., Nicolescu, R., Sinanan, J. et al. (2016). *How The World Changed Social Media*. London: UCL Press.

Mead, G. H. (1934). *Mind, self and society*. Chicago: University of Chicago Press.

Nagy, P., & Koles, B. (2014). *The digital transformation of human identity: Towards a conceptual model of virtual identity in virtual worlds*. *Convergence*, 20(3), 276–292.

- Ollier-Malaterre, A., Rothbard, N. P., & Berg, J. M. (2013). When worlds collide in cyberspace: How boundary work in online social networks impacts professional relationships. *Academy of Management Review*, 38(4), 645–669.
- Peterson, R. M., Dover, H. F. (2014). Building Student Networks with LinkedIn: The potential for Connections, Internships, and Jobs. *Marketing Education Review*, 24 (1),15–20.
- Ribeiro, J. C. S. (2005). Múltiplas identidades virtuais: a potencialização das experiências exploratórias do " eu". *Revista Contracampo*, (12), 171-184.
- Robinson, L. (2007). The cyberself: the self-ing project goes online, symbolic interaction in the digital age. *New Media & Society*, 9(1), 93-110.
- Rodrigues, C., Medeiros, D. O., Betanho, C., Borges, J. F., Miranda, R., Angélica, V., & Paula, F. De. (2013). *Online Social Networks and the New Organizational Spaces*, 8, 154–165.
- Turkle, S. (1999). Sherry Turkle: fronteiras do real e do virtual. Entrevista a Federico Casalegno. *Revista FAMECOS*, 1(11), 117-123.
- Vallas, S. P., & Cummins, E. R. (2015). Personal Branding and Identity Norms in the Popular Business Press: Enterprise Culture in an Age of Precarity. *Organization Studies*, 36(3), 293–319.
- Van Dijck, J. (2013). “You have one identity”: Performing the self on Facebook and LinkedIn. *Media, Culture and Society*, 35(2), 199–215.