



Esta obra de psicologia social estuda profundamente o conhecimento que o homem tem de si mesmo. Aborda o comportamento humano em sociedade e sua forma de manifestação. Sem sair de seu rigor científico o autor serve-se de uma linguagem teatral, como estrutura de exposição dos conteúdos, pois o homem em sociedade sempre utiliza formas de representação para se mostrar a seus semelhantes.

www.vozes.com.br

EDITORA
VOZES

Uma vida pelo bom livro

E-mail: vendas@vozes.com.br

ISBN 85.326.0875-2



9 788532 608758

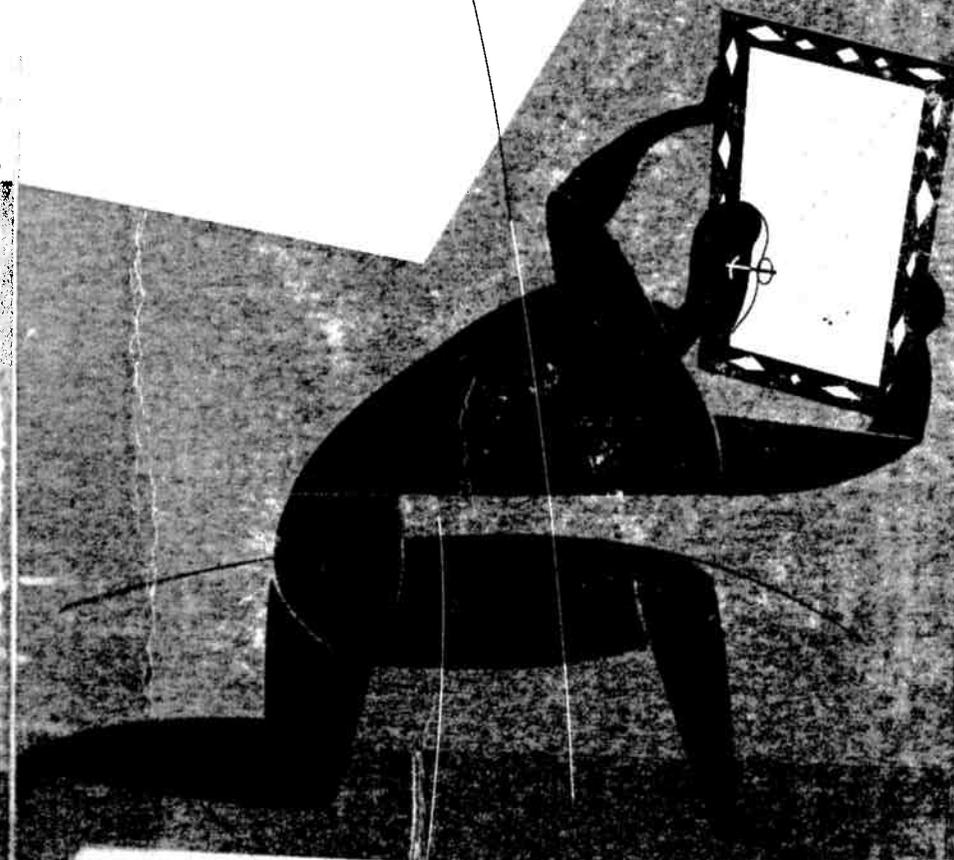
capa: Susana Callegari

A Representação do Eu na Vida Cotidiana

Erving Goffman

301.15
G612p
=690
10. ed
Ex.2

A Representação do Eu na Vida Cotidiana



N.º Cham. 301.151 G612p =690 10. ed

Autor: Goffman, Erving

Título: Representação do eu na vida cotidiana (a)



10030654
534553

NO 2 LIBR INTR ACIE



A REPRESENTAÇÃO DO EU NA VIDA COTIDIANA

ERVING GOFFMAN

Tradução de
Maria Célia Santos Raposo

10ª Edição

Originalmente este livro, publicado desde 1975, fazia parte da
Coleção Antropologia; orientada por Roberto Augusto
da Matta e Luiz de Castro Faria.

FICHA CATALOGRÁFICA

*(Preparada pelo Centro de Catalogação-na-fonte do
Sindicato Nacional dos Editores de Livros, RJ)*

Goffman, Erving.

G548r A representação do eu na vida cotidiana; tradução de
Maria Célia Santos Raposo. Petrópolis, Vozes, 1985.

Do original em inglês: The presentation of self in
everyday life.

Bibliografia.

1. Comportamento humano. 2. Integração social.
3. Psicologia social. I. Título. II. Série.

CDD – 301.1

301.11

CDU – 301.085

301.151

301.16

75.0223

 EDITORA
VOZES

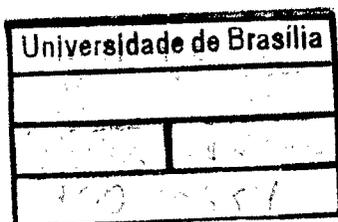
Petrópolis
2002

© 1959 by Erving Goffman
Editado por Doubleday Anchor Books
Título do original inglês:
THE PRESENTATION OF SELF IN EVERYDAY LIFE

© 1975 da tradução portuguesa:
Editora Vozes Ltda.
Rua Frei Luís, 100
25689-900 Petrópolis, RJ
Internet: <http://www.vozes.com.br>
Brasil

Todos os direitos reservados. Nenhuma parte desta obra
poderá ser reproduzida ou transmitida por qualquer forma e/ou
quaisquer meios (eletrônico ou mecânico, incluindo fotocópia e
gravação) ou arquivada em qualquer sistema ou banco de dados
sem permissão escrita da Editora.

ISBN 85.326.0875-2



Este livro foi composto e impresso pela Editora Vozes Ltda.

As máscaras são expressões controladas e ecos admiráveis do sentimento, ao mesmo tempo fiéis, discretas e supremas. As coisas vivas em contato com o ar devem adquirir uma cutícula, e não pode argumentar que as cutículas não são corações; contudo alguns filósofos parecem aborrecidos com as imagens por não serem objetos e com as palavras por não serem sentimentos. Palavras e imagens são como as conchas, não menos partes integrantes da natureza do que as substâncias que cobrem, porém melhor dirigidas ao olhar e mais abertas à observação. Não diria que a substância existe por causa da aparência, ou o rosto por causa da máscara, ou as paixões por causa da poesia e da virtude. Coisa alguma surge na natureza devido a qualquer outra coisa; todas essas faces e produtos estão igualmente envolvidas no ciclo da existência...

GEORGE SANTAYANA ¹

AGRADECIMENTOS

A exposição aqui apresentada foi desenvolvida em conexão com um estudo sobre a interação realizada para o Departamento de Antropologia Social e a Comissão de Pesquisas de Ciências Sociais da Universidade de Edimburgo e com um estudo sobre a estratificação social financiado por um subsídio da Fundação Ford, dirigido pelo Professor E. A. Shils, na Universidade de Chicago. Sou grato a estas fontes de orientação e financiamento. Gostaria de expressar minha gratidão a meus mestres C. W. M. Hart, W. L. Warner e E. C. Hughes. Quero agradecer, também, a Elizabeth Bott, James Littlejohn e Edward Banfield, que me auxiliaram no início do estudo, e aos colegas de trabalho, da Universidade de Chicago, que me ajudaram mais tarde. Sem a colaboração de minha esposa Angelica S. Goffman este trabalho não teria sido escrito.

¹ *Soliloquies in England and Later Soliloquies* (Nova Iorque: Scribner's, 1922), p. 131-132.

SUMÁRIO

Prefácio, 9

Introdução, 11

Cap. I — Representações, 25

Cap. II — Equipes, 76

Cap. III — Regiões e Comportamento Regional, 101

Cap. IV — Papéis Discrepantes, 132

Cap. V — A Comunicação Imprópria, 156

Cap. VI — A Arte de Manipular a Impressão, 191

Cap. VII — Conclusão, 218

Univers

PREFACIO

NO MEU ENTENDER, ESTE TRABALHO SERVE COMO UMA ESPÉCIE DE MANUAL que descreve detalhadamente uma perspectiva sociológica a partir da qual é possível estudar a vida social, principalmente aquela que é organizada dentro dos limites físicos de um prédio ou de uma fábrica. Descreverei uma série de aspectos que formam, juntos, um quadro de referência aplicável a qualquer estabelecimento social concreto, seja ele doméstico, industrial ou comercial.

A perspectiva empregada neste relato é a da representação teatral. Os princípios de que parti são de caráter dramático. Considerarei a maneira pela qual o indivíduo apresenta, em situações comuns de trabalho, a si mesmo e a suas atividades às outras pessoas, os meios pelos quais dirige e regula a impressão que formam a seu respeito e as coisas que pode ou não fazer, enquanto realiza seu desempenho diante delas. Usando este modelo, não tentarei esclarecer suas óbvias insuficiências. O palco apresenta coisas que são simulações. Presume-se que a vida apresenta coisas reais e, às vezes, bem ensaiadas. Mais importante, talvez, é o fato de que no palco um ator se apresenta sob a máscara de um personagem para personagens projetados por outros atores. A platéia constitui um terceiro elemento da correlação, elemento que é essencial, e que entretanto, se a representação fosse real, não estaria lá. Na vida real, os três elementos ficam reduzidos a dois: o papel que um indivíduo desempenha é talhado de acordo com os papéis desempenhados pelos outros presentes e, ainda, esses outros também constituem a platéia. Outras inexactidões deste modelo serão consideradas mais adiante.

Os materiais ilustrativos usados nesse estudo são de várias categorias. Alguns foram tomados de respeitáveis pesquisas, onde são expostas generalizações válidas referentes a regularidades fidedignamente registradas. Outros vêm de narrativas informais, escritas por pessoas pitorescas. Muitos encontram-se entre os dois casos. Além disso, usei freqüentemente um trabalho meu, relativo a uma comunidade agrícola (lavoura de subsistência) das Ilhas Shetland.* A justificativa desta abordagem (que

* Relatado em parte no trabalho de E. Goffman "Communication Conduct in an Island Community" (tese inédita de doutorado, Departamento de Sociologia, Universidade de Chicago, 1953). A comunidade, daqui por diante, será chamada de "ilha Shetland".

suponho seja também a justificativa de Simmel) é de que as ilustrações em conjunto formam um quadro de referência coerente, que liga as paredes de experiência que o leitor já teve e oferece ao estudante um guia que vale a pena pôr à prova no estudo de casos da vida social institucional.

O quadro de referência é apresentado em etapas lógicas. A introdução é necessariamente abstrata e pode ser saltada.

INTRODUÇÃO

QUANDO UM INDIVÍDUO CHEGA À PRESENÇA DE OUTROS, ESTES, geralmente, procuram obter informação a seu respeito ou trazem à baila a que já possuem. Estarão interessados na sua situação sócio-econômica geral, no que pensa de si mesmo, na atitude a respeito deles, capacidade, confiança que merece, etc. Embora algumas destas informações pareçam ser procuradas quase como um fim em si mesmo, há comumente razões bem práticas para obtê-las. A informação a respeito do indivíduo serve para definir a situação, tornando os outros capazes de conhecer antecipadamente o que ele esperará deles e o que dele podem esperar. Assim informados, saberão qual a melhor maneira de agir para dele obter uma resposta desejada.

Para as pessoas presentes, muitas fontes de informações são acessíveis e há muitos portadores (ou "veículos de indícios") disponíveis para transmitir a informação. Se o indivíduo lhes for desconhecido, os observadores podem obter, a partir de sua conduta e aparência, indicações que lhes permitam utilizar a experiência anterior que tenham tido com indivíduos aproximadamente parecidos com este que está diante deles ou, o que é mais importante, aplicar-lhe estereótipos não comprovados. Podem também supor, baseados na experiência passada, que somente indivíduos de determinado tipo são provavelmente encontrados em um dado cenário social. Podem confiar no que o indivíduo diz de si mesmo ou em provas documentadas que exhibe, referentes a quem é e ao que é. Se conhecem o indivíduo ou estão informados a respeito dele, em virtude de uma experiência anterior à interação podem confiar nas suposições relativas à persistência e generalidade dos traços psicológicos, como meio de predizer-lhe o comportamento presente e futuro.

Entretanto, durante o período em que o indivíduo está na presença imediata dos outros, podem ocorrer poucas coisas que

dêem diretamente a estes a informação conclusiva de que precisarão para dirigir inteligentemente sua própria atividade. Muitos fatos decisivos estão além do tempo e do lugar da interação, ou dissimulados nela. Por exemplo, as atividades "verdadeiras" ou "reais", as crenças e emoções do indivíduo só podem ser verificadas indiretamente, através de confissões ou do que parece ser um comportamento expressivo involuntário. Igualmente, se o indivíduo oferece a outros um produto ou presta um serviço, eles freqüentemente acharão que durante a interação não haverá tempo nem lugar imediatamente disponível para apreciar o prato no qual a prova pode ser encontrada. Serão forçados a aceitar alguns acontecimentos como sinais convencionais ou naturais de algo não diretamente acessível aos sentidos. Usando palavras de Ichheiser*, o indivíduo terá que agir de tal modo que, com ou sem intenção, *expresse* a si mesmo, e os outros por sua vez terão de ser de algum modo *impressionados* por ele.

A expressividade do indivíduo (e, portanto, sua capacidade de dar impressão) parece envolver duas espécies radicalmente diferentes de atividade significativa: a expressão que ele transmite e a expressão que emite. A primeira abrange os símbolos verbais, ou seus substitutos, que ele usa propositadamente e tão-só para veicular a informação que ele e os outros sabem estar ligada a esses símbolos. Esta é a comunicação no sentido tradicional e estrito. A segunda inclui uma ampla gama de ações, que os outros podem considerar sintomáticas do ator, deduzindo-se que a ação foi levada a efeito por outras razões diferentes da informação assim transmitida. Como veremos, esta distinção tem apenas validade inicial. O indivíduo evidentemente transmite informação falsa intencionalmente por meio de ambos estes tipos de comunicação, o primeiro implicando em fraude, o segundo em dissimulação.

Tomando a comunicação tanto no sentido amplo quanto no estrito, verifica-se que, quando o indivíduo está na presença imediata de outros, sua atividade terá um caráter promissório. Os outros, provavelmente, acharão que devem aceitar o indivíduo em confiança, oferecendo-lhe uma justa retribuição enquanto estiver presente, em troca de algo cujo verdadeiro valor só será estabelecido quando ele se retirar. (Por certo, os outros também fazem inferências no trato com o mundo físico, mas é somente

* Gustav Ichheiser, "Misunderstandings in Human Relations", suplemento do *The American Journal of Sociology*, LV (setembro de 1949), p. 6-7.

no mundo da interação social que os objetos a respeito dos quais fazem inferências facilitarão ou impedirão intencionalmente este processo inferencial). A segurança que justificadamente sentem ao fazerem inferências a respeito do indivíduo variará, é claro, de acordo com fatores tais como a quantidade de informação que possuam a seu respeito, mas nenhuma quantidade desta documentação passada pode evitar inteiramente a necessidade de agir com base em inferências. Conforme indicou William I. Thomas:

É também sumamente importante que compreendamos que, na verdade, na existência quotidiana não dirigimos nossas vidas, tomamos nossas decisões ou alcançamos metas, nem de maneira estatística nem de maneira científica. Vivemos de inferências. Suponhamos que eu seja, por exemplo, seu hóspede. O senhor não sabe, nem pode determinar cientificamente se vou roubar seu dinheiro ou seus talheres. Mas, por inferência, não farei tais coisas, e, por inferência, o senhor me receberá como hóspede.*

Deixemos agora os outros e voltemo-nos para o ponto de vista do indivíduo que se apresenta a eles. Pode desejar que pensem muito bem dele, ou que eles pensem estar ele pensando muito bem deles ou que percebam o que realmente sente com relação a eles, ou que não cheguem a ter uma impressão definida; pode desejar assegurar harmonia suficiente para que a interação possa ser mantida, ou trapacear, desembaraçar-se deles, confundi-los, induzi-los a erro, opor-se a eles ou insultá-los. Independentemente do objetivo particular que o indivíduo tenha em mente e da razão desse objetivo, será do interesse dele regular a conduta dos outros, principalmente a maneira como o tratam.* Este controle é realizado principalmente através da influência sobre a definição da situação que os outros venham a formular. O indivíduo pode ter influência nesta definição expressando-se de tal modo que dê aos outros a espécie de impressão que os levará a agir voluntariamente de acordo com o plano que havia formulado. Assim, quando uma pessoa chega à presença de outras, existe, em geral, alguma razão que a leva a atuar de forma a transmitir a elas

* Citado em E. H. Volkart, ed. *Social Behavior and Personality*, Contribuições de W. L. Thomas para A Teoria e a Pesquisa Social (Nova Iorque: Social Science Research Council, 1951), p. 5.

* Aqui devo muito a um trabalho inédito de Tom Burns, da Universidade de Edimburgo. Afirma ele que em toda interação o tema básico subjacente é o desejo de cada participante de guiar e regular as respostas dadas pelos outros presentes. Uma opinião semelhante foi defendida por Jay Haley, em trabalho inédito recente, mas tendo em vista uma forma especial de controle, a que se refere à natureza do relacionamento entre os participantes da interação.

a impressão que lhe interessa transmitir. Desde que as companheiras de dormitório de uma garota recolham a prova de sua popularidade pelo número de telefonemas que recebe, podemos suspeitar que algumas garotas tomarão providências para receber tais chamadas, e assim a descoberta de Willard Waller pode ser prevista:

Muitos observadores relatam que uma garota que é chamada ao telefone nos dormitórios escolares se permitirá, com freqüência, ser chamada muitas vezes, para dar a todas as outras garotas amplas oportunidades de ouvir chamarem seu nome.⁶

Das duas formas de comunicação — expressões dadas e expressões emitidas — este trabalho levará em conta primordialmente a última, a de tipo mais teatral e contextual, a de natureza não-verbal e presumivelmente não-intencional, quer esta comunicação seja arquitetada propositadamente quer não. Como exemplo do que tentaremos examinar, gostaria de citar por extenso um incidente romanceado no qual Preedy, um inglês em férias, aparece pela primeira vez na praia do hotel de verão, na Espanha:

Mas, em todo caso, ele cuidou de evitar o olhar de quem quer que fosse. Antes de tudo tinha de deixar claro àqueles potenciais companheiros de férias que não lhe interessavam absolutamente. Olhou por entre eles, em torno deles, acima deles, com os olhos perdidos no espaço. Era como se a praia estivesse vazia. Se por acaso uma bola fosse jogada em sua direção, pareceria surpreendido. Deixaria então um sorriso divertido iluminar-lhe o rosto (Preedy Amável), olharia em torno, atordoadado por ver que havia gente na praia, atirá-la-ia de volta, sorrindo para si mesmo e não para as pessoas, e então voltaria a examinar des preocupada e indiferentemente o ambiente.

Mas era hora de dar uma pequena mostra, a do Preedy Ideal. Com gestos esquivos deu, a quem quisesse olhar, a oportunidade de ver o título de seu livro, uma tradução espanhola de Homero, clássico, portanto, mas não audacioso nem cosmopolita, e então juntou com esmero seu roupão de praia e a sacola num monte, protegendo-os da areia (Preedy Metódico e Sensato); levantou-se vagarosamente para espreguiçar seu enorme corpo à vontade (Preedy Felino) e jogou para o lado as sandálias (Preedy afinal Despreocupado).

A união de Preedy e o mar! Havia vários rituais possíveis. O primeiro consistia no passeio que virara corrida e mergulho direto na água, suavizando-se depois num "crawl" enérgico e sem salpicos em direção ao horizonte. Mas, é claro, não realmente para o horizonte. De súbito, ele se viraria de costas e levantaria grandes salpicos brancos com as pernas, de certo modo demonstrando assim que poderia ter nadado até

⁶ Willard Waller, "The Rating and Dating Complex", *American Sociological Review*, II, p. 730.

mais longe se quisesse, e em seguida ficaria de pé por um pouco fora da água para todos verem quem era.

A outra linha de ação era mais simples, evitava o impacto da água fria e o risco de parecer animado demais. A questão cifrava-se em demonstrar estar tão habituado ao mar, o Mediterrâneo e a esta praia em particular, que tanto poderia estar no mar como fora dele. Consistia numa lenta caminhada e na descida até à beira d'água — nem mesmo notando que os pés estavam molhados, uma vez que, terra e água, tudo era igual para ele! — com os olhos no céu, examinando gravemente os presságios do tempo, invisíveis para os outros (Preedy Pescador Local).⁷

O romancista quer que percebamos que Preedy está indevidamente preocupado com a profunda impressão que julga causar nos circunstantes com sua mera ação corporal. Podemos imaginar Preedy ainda mais maliciosamente, supondo que agiu somente para dar determinada impressão, que esta é uma falsa impressão, e que os presentes ou não recebem impressão alguma ou, pior ainda, percebem que Preedy está tentando, de maneira afetada, causar-lhes esta impressão particular. Mas o problema importante, para nós, aqui, é que a espécie de impressão que Preedy pensa estar causando é de fato o tipo de impressão que os outros, correta ou incorretamente, colhem de alguma pessoa dentre eles.

Afirmar que quando um indivíduo chega diante de outros suas ações influenciarão a definição da situação que se vai apresentar. As vezes, agir de maneira completamente calculada, expressando-se de determinada forma somente para dar aos outros o tipo de impressão que irá provavelmente levá-los a uma resposta específica que lhe interessa obter. Outras vezes, o indivíduo estará agindo calculadamente, mas terá, em termos relativos, pouca consciência de estar procedendo assim. Ocasionalmente, expressar-se-á intencional e conscientemente de determinada forma, mas, principalmente, porque a tradição de seu grupo ou posição social requer este tipo de expressão, e 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. Outras vezes as tradições de um papel pessoal levá-lo-ão a dar uma impressão deliberada de determinada espécie, e contudo é possível que não tenha, nem consciente nem inconscientemente, a intenção de criar tal impressão. Os outros, por sua vez, podem ficar convenientemente impressionados pelos esforços do indivíduo em comunicar-se, ou podem não compreender a situação e chegar a conclusões que

⁷ William Sansom, *A Contest of Ladies* (Londres: Hogarth, 1956), p. 230-232.

não se justificam nem pelo propósito do indivíduo nem pelos fatos. Em todo caso, na medida em que os outros agem *como se* o indivíduo tivesse transmitido uma determinada impressão, podemos ter uma perspectiva funcional ou pragmática, e considerar que o indivíduo projetou “efetivamente” uma certa definição da situação e “efetivamente” promoveu a compreensão obtida por um certo estado de coisas.

Há um aspecto da resposta dos outros que merece neste ponto um comentário especial. Sabendo que o indivíduo irá, certamente, apresentar-se sob uma luz favorável, os outros podem dividir o que assistem em duas partes: uma, que o indivíduo facilmente manipulará quando quiser, constituída principalmente por suas afirmações verbais, e outra, em relação à qual parece ter pouco interesse ou domínio, oriunda principalmente das expressões que emite. 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. Demonstra-se nisso uma assimetria fundamental no processo de comunicação, pois o indivíduo presumivelmente só tem consciência de um fluxo de sua comunicação, e os observadores têm consciência deste fluxo e de um outro. Por exemplo, na Ilha Shetland a esposa de um lavrador, ao servir pratos nativos a um visitante vindo da Inglaterra, ouviria com um sorriso cortês suas polidas afirmativas de estar gostando do que come. Ao mesmo tempo notaria a rapidez com que o visitante leva o garfo ou a colher à boca, a ansiedade com que põe o alimento na boca e a satisfação expressa ao mastigá-lo, usando tais sinais como prova dos sentimentos declarados por quem come. A mesma mulher, para descobrir o que um conhecido (A) “realmente” pensa de outro conhecido (B), teria de esperar até que B estivesse na presença de A, mas conversando com uma outra pessoa (C). Examinaria então discretamente as expressões faciais de A quando olha para B conversando com C. Não estando conversando com B e nem sendo diretamente observado por ele, A às vezes diminuiria as repressões habituais e os cautelosos disfarces e expressaria livremente o que “realmente” sente a respeito de B. Este habitante das Ilhas Shetland, em resumo, observaria o observador não observado.

Ora, dado o fato de que os outros com mais probalidades procurarão avaliar os aspectos mais controláveis do comportamento por meio dos menos controláveis, pode-se esperar que, às

vezes, o indivíduo tente explorar esta mesma possibilidade, guiando a impressão que dá mediante o comportamento que ele julga dar uma informação digna da confiança.* Por exemplo, ao ser admitido num círculo social fechado, o observador participante tem oportunidade não apenas de mostrar um olhar de aceitação quando está ouvindo um informante, mas deve também ter o cuidado de mostrar o mesmo olhar quando observar o informante conversando com outros. Os observadores do observador, assim, não descobrirão tão facilmente sua verdadeira posição. Pode-se citar um exemplo especial da Ilha Shetland. Sempre que um vizinho entrasse para tomar uma xícara de chá, comumente esboçaria, pelo menos, um sorriso caloroso e acolhedor ao passar pela porta do chalé. Já que não havia obstáculos físicos do lado de fora do chalé nem luz dentro dele, era, em geral, possível observar despercebidamente o visitante quando se aproximava, e assim os ilhéus se deleitavam muitas vezes em espiar o visitante abandonar qualquer expressão que estivesse manifestando e trocá-la por outra sociável, logo antes de alcançar a porta. Entretanto, alguns visitantes, verificando que havia este exame, adotavam um ar sociável bem longe da casa, assegurando deste modo a projeção de uma imagem constante.

Esta forma de controle sobre o papel do indivíduo restabelece a simetria do processo de comunicação e monta o palco para um tipo de jogo de informação, um ciclo potencialmente infinito de encobrimento, descobrimento, revelações falsas e redescobertas. Dever-se-ia acrescentar que, como os outros provavelmente não suspeitam, em termos relativos, do aspecto que se supõe não intencional da conduta do indivíduo, este pode ganhar muito controlando-o. Os outros, por certo, podem perceber que o indivíduo está manipulando o aspecto supostamente espontâneo de seu comportamento e procurar no próprio ato da manipulação alguma variação da conduta que o indivíduo não tenha conseguido controlar. Isto, ainda uma vez, oferece uma verificação do comportamento do indivíduo, desta feita seu comportamento presumivelmente imprevisto, restabelecendo conseqüentemente a assimetria do processo de comunicação. Aqui eu gostaria de acrescentar a indicação de que a arte de penetrar no esforço do indivíduo em mostrar uma inintencionalidade calculada parece mais bem desenvolvida do que nossa capacidade de mani-

* Os trabalhos amplamente lidos e bastante sólidos de Stephen Potter tratam, em parte, dos sinais que podem ser arquitetados para dar a um observador perspicaz as deixas aparentemente incidentais de que precisa para descobrir virtudes ocultas que o jogador de fato não possui.

pular nosso próprio comportamento. Deste modo, sejam quantas forem as etapas que ocorrerem no jogo da informação, o observador provavelmente levará vantagem sobre o ator e a assimetria inicial do processo de comunicação com toda probabilidade será mantida.

Quando permitimos que o indivíduo projete uma definição da situação no momento em que aparece diante dos outros, devemos ver também que os outros, mesmo que o seu papel pareça passivo, projetarão de maneira efetiva uma definição da situação, em virtude da resposta dada ao indivíduo e por quaisquer linhas de ação que inaugurem com relação a ele. Em geral, as definições da situação projetadas pelos diferentes participantes são suficientemente harmoniosas, a ponto de não ocorrer uma franca contradição. Não quero dizer que haverá aquela espécie de consenso que surge quando cada indivíduo presente candidamente expressa o que realmente sente e concorda sinceramente com os sentimentos expressos pelos outros presentes. Esta forma de harmonia é um ideal otimista, não sendo, de qualquer forma, necessária para o funcionamento regular da sociedade. Ao contrário, espera-se que cada participante suprima seus sentimentos cordiais imediatos, transmitindo uma visão da situação que julga ser ao menos temporariamente aceitável pelos outros. A conservação desta concordância superficial, desta aparência de consenso, é facilitada pelo fato de cada participante ocultar seus próprios desejos por trás de afirmações que apóiam valores aos quais todos os presentes se sentem obrigados a prestar falsa homenagem. Além disso há geralmente uma espécie de divisão no trabalho definicional. Cada participante tem a permissão de estabelecer a regulamentação oficial experimental relativa a assuntos que sejam vitais para ele, mas que não sejam imediatamente importantes para os outros: por exemplo, as racionalizações e justificativas pelas quais explica sua atividade passada. Em troca desta cortesia, cala sobre, ou se mantém neutro em, questões importantes para os outros, mas não imediatamente importantes para ele. Temos então uma forma de *modus vivendi* interacional. Os participantes, em conjunto, contribuem para uma única definição geral da situação, que implica não tanto num acordo real sobre o que existe mas, antes, num acordo real quanto às pretensões de qual pessoa, referentes a quais questões, serão temporariamente acatadas. Haverá também um acordo real quanto à conveniência de se evitar um conflito aberto de definições da

situação.⁹ Referir-me-ei a este nível de acordo como um “consenso operacional”. Deve ser entendido que este consenso operacional estabelecido num cenário de interação será bem diferente, em conteúdo, do estabelecido num tipo diferente de cenário. Assim, entre dois amigos no almoço, mantém-se uma recíproca demonstração de amizade, respeito e interesse. Por outro lado, em ocupações de serviço, o especialista muitas vezes mantém uma imagem de participação desinteressada no problema do cliente, enquanto este responde mostrando respeito pela competência e integridade do outro. Deixando de lado estas diferenças de conteúdo, entretanto, a forma geral destes acordos operacionais é a mesma.

Notando a tendência de um participante em aceitar as exigências de definição feitas pelos outros presentes, podemos apreciar a importância capital da informação que o indivíduo *inicialmente* possui ou adquire a respeito dos companheiros participantes, já que é com base nesta informação inicial que o indivíduo começa a definir a situação e a planejar linhas de ação, em resposta. A projeção inicial do indivíduo prende-o àquilo que está se propondo ser e exige que abandone as demais pretensões de ser outras coisas. À medida que a interação dos participantes progride, ocorrerão sem dúvida acréscimos e modificações neste estado inicial de informações, mas é indispensável que estes desenvolvimentos posteriores se relacionem sem contradições com as posições iniciais tomadas pelos diversos participantes, ou mesmo sejam construídos a partir delas. Parece que é mais fácil para o indivíduo escolher a linha de tratamento que vai exigir de, e estender aos, outros presentes no início de um encontro do que alterar a que está sendo seguida, uma vez iniciada a interação.

Na vida cotidiana, por certo, há uma clara compreensão de que as primeiras impressões são importantes. Assim, o ajuste ao trabalho daqueles que prestam serviços dependerá, com frequência, da capacidade de tomar e conservar a iniciativa na relação de serviço, capacidade que exigirá uma sutil agressividade por

⁹ Uma interação pode ser propositadamente estabelecida como oportunidade e lugar para enunciar diferenças de opinião, mas em tais casos os participantes devem ter o cuidado de concordar em não discordar quanto ao tom de voz conveniente, vocabulário e grau de seriedade com que todo argumento deve ser exposto, e quanto ao mútuo respeito que os participantes discordantes devem cuidadosamente continuar a expressar uns para com os outros. Esta definição da situação dos debatedores, ou definição acadêmica, pode também ser invocada súbita e prudentemente como meio de traduzir um sério conflito de opiniões em outro que possa ser tratado dentro de uma estrutura aceitável por todos os presentes.

parte do servidor, quando este for pessoa de posição sócio-econômica inferior à do cliente. W. F. Whyte sugere a garçonete como exemplo:

O que sobressai inicialmente é que a garçonete, que se mantém firme sob pressão, não responde simplesmente a seus fregueses. Atua com certa habilidade para dominar o comportamento deles. A primeira pergunta a fazer ao observar o relacionamento do freguês é: "A garçonete leva vantagem sobre o freguês ou é este quem leva vantagem?" A garçonete profissional compreende a natureza capital da pergunta...

A garçonete profissional atende ao freguês com confiança e sem hesitação. Por exemplo, pode perceber que um novo cliente sentou-se antes que ela pudesse tirar os pratos sujos e trocar a toalha. O freguês agora está curvado sobre a mesa estudando o cardápio. Sauda-o e diz: "Posso trocar a toalha por favor?" e, sem esperar resposta, tira-lhe o cardápio das mãos, de tal modo que tem de se afastar da mesa, e ela continua seu trabalho. O relacionamento é processado polida e firmemente, e nunca surge a oportunidade de perguntar quem está mandando".¹⁰

Quando a interação iniciada por "primeiras impressões" é simplesmente a interação inicial de uma extensa série de interações envolvendo os mesmos participantes, falamos em "começar com o pé direito", e julgamos essencial proceder deste modo. Assim sabemos que alguns professores têm a seguinte opinião:

Não os deixe nunca levar vantagem sobre você ou estará derrotado. Por isto eu começo firme. No primeiro dia em que recebo uma nova turma, faço com que saibam quem é que manda... Vovê tem de começar firme e então poderá facilitar, à medida que prossegue. Se começar facilitando, quando tentar "apertar", vão apenas olhá-lo e rir."¹¹

De modo semelhante, os servidores de instituições de doentes mentais podem julgar que, se o novo paciente for rapidamente colocado em seu lugar no primeiro dia de reclusão e lhe dão a entender quem é que manda, muitas dificuldades futuras serão evitadas.¹²

Dado o fato de o indivíduo efetivamente projetar uma definição da situação quando chega à presença dos outros, podemos supor que venham a ocorrer, durante a interação, fatos que contradigam, desacreditem ou, de qualquer outro modo, lancem dúvidas sobre esta projeção. Quando estes fatos perturbadores

¹⁰ W. F. Whyte, "When Workers and Customers Meet", Cap. VII, *Industry and Society*, ed. W. F. Whyte (Nova Iorque: McGraw-Hill, 1946), p. 132-133.

¹¹ Entrevista com uma professora, citada por Howard S. Becker em "Social Class Variations in the Teacher-Pupil Relationship", *Journal of Educational Sociology*, XXV, p. 459.

¹² Harold Taxel, "Authority Structure In a Mental Hospital Ward" (tese inédita de mestrado, Departamento de Sociologia, Universidade de Chicago, 1953).

ocorrem, a própria interação pode sofrer uma interrupção confusa e embaraçosa. Algumas das suposições sobre as quais se baseavam as reações dos participantes tornam-se insustentáveis e os participantes se descobrem envolvidos numa interação para a qual a situação havia sido erradamente definida e agora não está mais definida. Em tais ocasiões o indivíduo cuja representação tenha sido desacreditada pode se sentir constrangido enquanto os outros presentes podem tornar-se hostis e tanto um quanto os outros podem se sentir pouco à vontade, confusos, envergonhados, embaraçados, experimentando o tipo de anomia gerado quando o minúsculo sistema social da interação face a face entra em colapso.

Ao acentuar o fato de que a definição inicial da situação projetada por um indivíduo tende a fornecer um plano para a atividade cooperativa que se segue — ao acentuar este ponto de vista de ação — não devemos passar por cima do fato essencial de que qualquer definição projetada da situação tem também um caráter próprio. É principalmente deste caráter moral das projeções que nos ocuparemos neste trabalho. A sociedade está organizada tendo por base o princípio de que qualquer indivíduo que possua certas características sociais tem o direito moral de esperar que os outros o valorizem e o tratem de maneira adequada. Ligado a este princípio há um segundo, ou seja, de que um indivíduo que implícita ou explicitamente dê a entender que possui certas características sociais deve de fato ser o que pretende que é. Conseqüentemente, quando um indivíduo projeta uma definição da situação e com isso pretende, implícita ou explicitamente, ser uma pessoa de determinado tipo, automaticamente exerce uma exigência moral sobre os outros, obrigando-os a valorizá-lo e a tratá-lo de acordo com o que as pessoas de seu tipo têm o direito de esperar. Implícitamente também renuncia a toda pretensão de ser o que não aparenta ser¹³, e portanto abre mão do tratamento que seria adequado a tais pessoas. Os outros descobrem, então, que o indivíduo os informou a respeito do que é e do que eles *devem* entender por "é".

Não se pode julgar a importância das rupturas definicionais pela frequência com que ocorrem, porque, aparentemente, elas aconteceriam com maior frequência não fossem as constantes

¹³ Este papel do observador de limitar o que o indivíduo pode ser tem sido enfatizado pelos existencialistas, que vêem isto como ameaça básica à liberdade individual. Veja, de Jean-Paul Sartre, *Being and Nothingness*, trad. por Hazel E. Barnes (Nova Iorque: Philosophical Library, 1956).

preocupações tomadas. Acharmos que são constantemente empregadas práticas preventivas para evitar esses embaraços e que práticas corretivas são constantemente empregadas para compensar as ocorrências desabonadoras que não tenham sido evitadas com sucesso. Quando o indivíduo emprega tais estratégias e táticas para proteger suas próprias projeções, podemos referir-nos a elas como "práticas defensivas". Quando um participante as emprega para salvaguardar a definição da situação projetada por outro, falamos de "práticas protetoras" ou "diplomacia". Em conjunto, as práticas defensivas e protetoras abrangem as técnicas empregadas para salvaguardar a impressão acalentada por um indivíduo durante o período em que está diante de outros. Seria conveniente acrescentar que, embora possamos perceber prontamente que nenhuma impressão cultivada sobreviveria se práticas defensivas não fossem empregadas, estamos menos dispostos talvez a perceber que poucas impressões sobreviveriam, se aqueles que as recebem não revelassem talo na maneira de recebê-las.

Além do fato de que são tomadas precauções para impedir a ruptura das definições projetadas, podemos notar também que um interesse intenso nestas rupturas vem exercer um papel significativo na vida social do grupo. Fazem-se brincadeiras e jogos sociais nos quais são intencionalmente arquitetadas situações embaraçosas que não devem ser levadas a sério.²⁴ Criam-se fantasias nas quais ocorrem situações de exposição arrasadoras. Contam-se e repetem-se anedotas do passado — reais, enfeitadas ou inventadas — pormenorizando rupturas que de fato ocorreram, quase ocorreram ou que ocorreram e foram admiravelmente solucionadas. Parece não haver nenhum grupo que não tenha um estoque preparado desses jogos, fantasias e contos que servem de aviso, para serem usados como fonte de humor, recursos cárticos para as ansiedades e sanção destinada a persuadir os indivíduos a serem modestos nas suas pretensões e razoáveis nas expectativas projetadas. O indivíduo pode se revelar através de sonhos nos quais alcança posições impossíveis. As famílias falam da ocasião em que uma visita confundiu as datas e chegou quando nem a casa nem ninguém estavam preparados para recebê-la. Os jornalistas falam das vezes em que ocorreu um erro tipográfico muito sério, ficando a pretensão de objetividade ou decoro do jornal humoristicamente desacreditada. Os servidores públicos

²⁴ Goffman, *op. cit.*, p. 319-27.

comentam a ocasião em que um cliente não entendeu um formulário, dando respostas que implicavam numa definição bizarra e não prevista da situação.²⁵ Os marinheiros cuja vida fora do lar se passa rigorosamente entre homens contam histórias nas quais, de regresso a casa, pedem inadvertidamente à mãe para "passar esta merda de manteiga".²⁶ Os diplomatas contam o caso de uma rainha míope que perguntou ao embaixador de uma república pela saúde de seu rei.²⁷

Resumindo, então, acho que, quando um indivíduo se apresenta diante de outros, terá muitos motivos para procurar controlar a impressão que estes recebem da situação. Este trabalho trata de algumas das técnicas comuns que as pessoas empregam para manter tais impressões, bem como de algumas das contingências habituais associadas a seu emprego. Não discutiremos o conteúdo específico de qualquer atividade apresentada pelo indivíduo participante, ou o papel por ele desempenhado nas atividades interdependentes de um sistema social. Somente me ocuparei dos problemas dramaturgicos do participante ao representar a atividade perante os outros. As questões que envolvem a montagem e a direção da peça são às vezes triviais, mas muito gerais. Parecem ocorrer em todo lugar na vida social, oferecendo uma dimensão definida para a análise sociológica formal.

Será conveniente terminar esta introdução com algumas definições implícitas no que foi dito antes e necessárias para o que se seguirá. Para o objetivo deste trabalho, a interação (isto é, interação face a face) pode ser definida, em linhas gerais, como a influência recíproca dos indivíduos sobre as ações uns dos outros, quando em presença física imediata. Uma interação pode ser definida como toda interação que ocorre em qualquer ocasião, quando, num conjunto de indivíduos, uns se encontram na presença imediata de outros. O termo "encontro" também seria apropriado. Um "desempenho" pode ser definido como toda atividade de um determinado participante, em dada ocasião, que sirva para influenciar, de algum modo, qualquer um dos outros participantes. Tomando um participante particular e seu desempenho como um ponto de referência básico, podemos

²⁵ Peter Blau, "Dynamics of Bureaucracy" (tese de doutorado, Departamento de Sociologia, Universidade de Colúmbia, a ser publicado pela University of Chicago Press), p. 127-29.

²⁶ Walter M. Beattie, Jr. "The Merchant Seaman" (tese inédita de mestrado, Departamento de Sociologia, Universidade de Chicago, 1950), p. 35.

²⁷ Sir Frederick Ponsonby, *Recollections of Three Reigns* (Nova Iorque, Dutton, 1932), p. 46.

chamar aqueles que contribuem com os outros desempenhos de platéia observadores ou co-participantes. O padrão de ação pre-estabelecido que se desenvolve durante a representação, e que pode ser apresentado ou executado em outras ocasiões, pode ser chamado de um "movimento" ou "prática".²⁹ Estes termos referentes à situação podem facilmente ser relacionados com outros termos estruturais convencionais. Quando um indivíduo ou ator desempenha o mesmo movimento para o mesmo público em diferentes ocasiões há probabilidade de surgir um relacionamento social. Definindo papel social como a promulgação de direitos e deveres ligados a uma determinada situação social, podemos dizer que um papel social envolverá um ou mais movimentos, e que cada um destes pode ser representado pelo ator numa série de oportunidades para o mesmo tipo de público ou para um público formado pelas mesmas pessoas.

²⁹ Para comentários sobre a importância de distinguir entre uma rotina de interação e qualquer caso particular em que esta rotina é executada, veja-se John von Neumann e Oskar Morgenstern, *The Theory of Games and Economic Behaviour* (2ª ed.; Princeton: Princeton University Press, 1947), p. 49.

CAPITULO I

Representações

Crença no papel que o indivíduo está representando

QUANDO UM INDIVÍDUO DESEMPENHA UM PAPEL, IMPLICITAMENTE solicita de seus observadores que levem a sério a impressão sustentada perante eles. Pede-lhes para acreditarem que o personagem que vêem no momento possui os atributos que aparenta possuir, que o papel que representa terá as conseqüências implicitamente pretendidas por ele e que, de um modo geral, as coisas são o que parecem ser. Concordando com isso, há o ponto de vista popular de que o indivíduo faz sua representação e dá seu espetáculo "para benefício de outros". Será conveniente começar o estudo das representações invertendo a questão e examinando a própria crença do indivíduo na impressão de realidade que tenta dar àqueles entre os quais se encontra.

Num dos extremos, encontramos o ator que pode estar inteiramente compenetrado de seu próprio número. Pode estar sinceramente convencido de que a impressão de realidade que encena é a verdadeira realidade. Quando seu público está também convencido deste modo a respeito do espetáculo que o ator encena — e esta parece ser a regra geral — então, pelo menos no momento, somente o sociólogo ou uma pessoa socialmente descontente terão dúvidas sobre a "realidade" do que é apresentado.

No outro extremo verificamos que o ator pode não estar completamente compenetrado de sua própria prática. Esta possibilidade é compreensível, pois ninguém está em melhor posição para observar o número do que a pessoa que o executa. Aliado a isso, o executante pode ser levado a dirigir a convicção de seu público apenas como um meio para outros fins, não tendo interesse final na idéia que fazem dele ou da situação. Quando o indivíduo não crê em sua própria atuação e não se interessa em última análise pelo que seu público acredita, podemos chamá-