



Universidade de Brasília

Faculdade de Comunicação Social

Comunicação Organizacional

Professora Orientadora: Dra. Elen Geraldês

**AS CONTRIBUIÇÕES DE ERVING GOFFMAN AO ESTUDO DAS
ORGANIZAÇÕES**

Ana Isabel Pereira de Abreu

Brasília, DF, Junho de 2015



Universidade de Brasília

Faculdade de Comunicação Social

Comunicação Organizacional

Professora Orientadora: Elen Gerales

AS CONTRIBUIÇÕES DE ERVING GOFFMAN AO ESTUDO DAS ORGANIZAÇÕES

Ana Isabel Pereira de Abreu

Artigo apresentado ao curso de Comunicação Organizacional, da Faculdade de Comunicação, Universidade de Brasília, como requisito parcial para a obtenção de grau de Bacharel em Comunicação Social.



Universidade de Brasília

Faculdade de Comunicação Social

Comunicação Organizacional

Professora Orientadora: Elen Gerales

Membros da Banca Examinadora

1. Orientadora: Profa. Dra. Elen Gerales

2. Profa. Dra. Janara Sousa

3. Prof. Dr. Asdrúbal Sobrinho

4. Suplente: Vanessa Negrini

AGRADECIMENTOS

Agradeço ao universo por permitir a mim o convívio com as pessoas que acrescentaram à minha bagagem incentivo, conhecimento, sabedoria e as sementes do bem que fizeram com que esse sonho se tornasse realidade. À minha família: meu pai, José de Abreu, inspiração dos mais bonitos valores que conheço na vida; à minha mãe, Iraci, tão simples e ao meu irmão, Danilo, de tão bom coração. Sem vocês nada disso seria possível.

Agradeço aos meus companheiros de universidade. Aos amigos, pelos momentos de descontração; aos grupos das caronas que tornavam sempre as voltas para casa viagens mais leves e divertidas. À minha amiga Sarah e sua família, por serem tão especiais. Ao meu grupo de sala Nay, Luiz e Dani. Aos professores, grandes doutores também da vida: professor Dr. Samuel, professora Dra. Dione e professora Dra. Elen, que além de grandes profissionais são seres de luz. E ao pessoal da secretaria, principalmente a Rosa, sempre atenciosa.

E não poderia me esquecer dos meus primeiros professores. À professora Cinthia Freitas, pela qual tenho imenso carinho por ter me alfabetizado e mantido contato até hoje. À professora Lúcia Bomtempo, *in memoriam*, por sempre acreditar no meu potencial e a todos que souberam a importância dos anos iniciais da educação básica para uma formação superior completa. Não esqueço também dos professores que marcaram o meu Ensino Médio: Cléa, Chico, Analice e Karine. Que bom que eu tive vocês, os conhecimentos que vocês transmitiram a mim levo para sempre.

Não é provavelmente um mero acidente histórico que a palavra “pessoa”, em sua concepção primeira queira dizer máscara. Mas, antes, o reconhecimento do fato de que todo homem está sempre em todo lugar, mais ou menos consciente, representando um papel [...] É nesses papéis que conhecemos uns aos outros; é nesses papéis que nos conhecemos a nós mesmos. (GOFFMAN, 1959, p. 27)

As contribuições de Erving Goffman ao estudo das Organizações

Ana Isabel Pereira de Abreu¹

Elen Cristina Geraldles²

Resumo

Neste artigo é apresentada a obra do sociólogo canadense Erving Goffman, em quatro momentos: sua vida intelectual, em que se destacam a passagem por universidades americanas; os estudos sobre ele, empreendidos por dois autores brasileiros, Martins e Velho; as principais obras e conceitos desenvolvidos pelo autor e os diálogos possíveis com a pesquisa e a prática de comunicação organizacional. A metodologia utilizada foi uma revisão bibliográfica em árvore: leituras do texto do autor e de outros autores que escreveram sobre ele. As principais contribuições identificadas são a valorização temática das organizações; o papel dos indivíduos como construtores da cultura organizacional, bem como a forma como a cultura organizacional constrói os indivíduos, e a importância do trabalho de campo.

Palavras chave: Comunicação Organizacional; Goffman; Interações Sociais; Psicologia.

Abstract

In this article is submitted the work of Erving Goffman, Canadian sociologist, in four moments: his intellectual life on which stand the passage for American universities; studies on it, undertaken by valuing its thematic plurality; major works and concepts developed by the author and possible dialogues with Organizational Communication. The methodology used was a literature review in tree: the text author readings and other authors who have written about it. The main contributions are identified thematic appreciation of organizations; the role of individuals as builders of organizational culture and how the organizational culture builds individuals, and the importance of field work.

Keywords

Organizational Communication; Goffman; Social Interactions; Psychology.

¹ Ana Isabel Pereira de Abreu é graduanda em Comunicação Organizacional pela Universidade de Brasília. E-mail: anaisabelp.abreu@gmail.com

² A Orientadora Elen Geraldles é Jornalista e mestra em Comunicação pela Universidade de São Paulo, doutora em Sociologia pela UnB, é professora- adjunto III da Faculdade de Comunicação da Universidade de Brasília,

INTRODUÇÃO

Este artigo aborda os diálogos possíveis de Erving Goffman com a comunicação organizacional. Parte-se do pressuposto de que, em sua extensa obra, o autor enfatiza conceitos que podem ser usados para fundamentar a produção científica neste campo e contribuir para discussões muito férteis, sobretudo sobre interações nas organizações, cultura e identidades organizacionais.

Os membros e participantes de uma organização a constroem (e são construídos por ela) por meio das representações do eu que estão inseridas nas comunicações diárias, seja pelos discursos mal-ditos, aqueles coloquiais, como as fofocas e os boatos; os bem-ditos, que têm normalmente caráter institucional, os formais ou os não ditos. (ROMAN, 2009).

A comunicação organizacional, enquanto campo de atuação profissional entra nesse processo com o objetivo de equilibrar essas relações e de dialogar com os públicos organizacionais. Não há como evitar os discursos mal-ditos e nem se deve fazer isso, pois o excesso de discursos bem-ditos também é prejudicial ao clima organizacional.

A comunicação aparece como mediadora da tensão decorrente, atuando como fiel da balança entre *creativity* (o que se deseja fazer) e *constraint* (o que deve ser feito). Tanto a tensão quanto o equilíbrio entre criatividade e coerção são construídos coletivamente nos processos de comunicação. Segundo os autores, estamos, a todo tempo, em nossos relacionamentos na família, no trabalho ou em outras instituições, exercitando o balanceamento entre liberdade e repressão. (EISENBERG, GOODALL, 1997, p.30 apud ROMAN, 2009, p.146)

Compreender as interações face a face e o comportamento dos atores sociais é o objeto de estudo de Goffman. Nas organizações, esses papéis se expressam em fachada. É a imagem já caracterizada, o estereótipo ou identidade, real ou pensada, mantidas principalmente pelo público que as interpreta. “A fachada torna-se uma representação coletiva” (GOFFMAN, 1959, p.27). Entender essa fachada é mergulhar na relação da organização com a sociedade e com seus públicos.

I- QUEM FOI GOFFMAN?

Erving Manual Goffman nasceu no Canadá, em 1922, na cidade de Mannville, estado de Alberta. Na Universidade de Manitoba, em 1939, iniciou seus estudos na área de Química. Após um curto período Goffman descobriu que seu interesse maior era pelas ciências sociais. Então decidiu estudar sociologia, influenciado, sobretudo, pelas leituras de Freud, Émile Durkheim, Radcliffe-Brown, Herbert Blumer e outros. Os conhecimentos de filosofia, sociologia e psicologia permitiram que desenvolvesse suas análises sobre as relações do indivíduo com o meio, nunca isoladamente. Para o autor, os indivíduos devem ser compreendidos à luz de suas interfaces, pois só assim passam a se conhecer e podem ser conhecidos. (MELO, 2008)

Fez mestrado e doutorado na Universidade de Chicago. Sua tese, que deu origem ao livro “A representação do eu na vida cotidiana”, foi um trabalho realizado em uma das ilhas Shetland, localizada na Escócia, sobre a interação social de visitantes e moradores daquele lugar. Para a realização dessa pesquisa, Goffman ficou dezoito meses coletando informações na comunidade.

Depois seguiu na docência, iniciada na Universidade da Califórnia. (MARTINS, 2010, p. 237).

Foi professor de sociologia e antropologia na Universidade da Pensilvânia, desde 1968 até o ano de sua morte, 1982. Obteve destaque institucional como presidente da Associação Americana de Sociologia, entre 1981-1982. Com sua escrita idiossincrática, sarcástica e irônica, de resistência à sociologia tradicional, introduziu uma nova área de pesquisa, denominada ordem interacional. (MARTINS, 2008, p.138).

II – LEITURAS E LEITORES BRASILEIROS

O novo campo de investigação construído por Goffman tinha como base de observação as interações face a face, o comportamento humano, os menores detalhes da vida cotidiana. Destacam-se aqui duas leituras sobre o autor realizadas nas Ciências Sociais, embora muitas outras tenham sido feitas, inclusive na psicologia e áreas afins. São autores que ajudam a pensar as colaborações de Goffman no país: o sociólogo Carlos Benedito Martins (2008) e o antropólogo Gilberto Velho (2008).

Segundo Martins (2008), professor de Sociologia da Universidade de Brasília e professor visitante da Universidade de Oxford, Goffman e sociólogos como Howard Becker, Ralph Turner, Kurt Lang, dentre outros, destacaram-se por seu caráter de ruptura com as teorias sociológicas hegemônicas até então, o funcionalismo, o marxismo e o estruturalismo. Essas teorias, muito diferentes entre si, tinham, no entanto, uma similitude: privilegiavam um olhar mais macroscópico sobre o real. Goffman, inserido em um mundo de proliferação de

estilos de vida, de luta por direitos de grupos oprimidos, de contestação dos padrões de comportamento, reconhecia a importância do específico, do singular, principalmente se o individual fosse iluminado pelo coletivo.

Rebelde e polêmico, Goffman não seguia totalmente nem a linhagem interacionista (MARTINS, 2008), na qual foi formado academicamente, e pela qual foi frequentemente identificado. Em vez de se afiliar a alguma tendência sociológica, afirmava que sua principal influência veio da literatura: o escritor Marcel Proust, quanto à observação e descrição do comportamento humano. E teve também influência do escritor e filósofo Jean Paul Sartre, a quem atribui a preocupação com a liberdade humana diante das imposições da vida social. (MARTINS, 2008)

Goffman estava interessado fundamentalmente em compreender os mecanismos que sustentam os processos da interação entre os indivíduos, o que ocorre em microssituações sociais concretas. Nesse sentido, ressaltou que a vida social se desenvolve no seu cotidiano a partir de relações face a face que estão submetidas a determinadas regulações, tais como: um conjunto de prévias experiências culturais vivenciadas pelos indivíduos que as utilizam em seus encontros; um estoque de impressões que voluntária ou involuntariamente transmitem sobre si mesmos; um conjunto de informações e/ou inferências que possuem a respeito dos demais integrantes de um processo interacional; a existência de expectativas que os atores nutrem de serem tratados em função do valor social que reivindicam para si mesmos ((MARTINS, 2008, p.139)

Já o antropólogo Gilberto Velho (2008), no clássico artigo “Becker, Goffman e a Antropologia no Brasil”, presta homenagens ao autor que fez do *micro* o elemento-chave para a compreensão da sociedade. Segundo Velho, um dos méritos de Goffman foi chamar a atenção para as relações interpessoais e para as interações cotidianas, fazendo perguntas importantes para o segmento da antropologia brasileira que se debruça sobre as

sociedades contemporâneas complexas. Sua obra adquire maior importância, segundo Velho, porque dialoga com mudanças sociais que os antropólogos não estavam acostumados a enxergar, a compreender, a pesquisar.

Velho (2008) também reconhece os ensinamentos de Goffman sobre a importância de ir a campo, um legado fundamental para as jovens ciências sociais brasileiras.

III- CONTRIBUIÇÕES TEÓRICAS

Mas afinal, quais são as principais abordagens, teorias e conceitos de Goffman? Segundo os autores selecionados para guiar esta leitura, Martins e Velho, uma chave para a compreensão da obra do pesquisador canadense é a grande importância das estruturas sociais na constituição do indivíduo. Ele acreditava que a sociedade vinha em primeiro lugar, e, depois, o ser – sem ela o indivíduo não se formava totalmente (MARTINS, 2008). É na relação entre dois ou mais indivíduos que se pode extrair o *self*. Este termo significa o “eu específico”, utilizado em cada relação específica, na atuação de cada papel. Não é o eu em totalidade.

Outra abordagem importante para o autor é o trabalho empírico. Goffman ficou conhecido por suas observações e pesquisas de campo, por gostar de colocar “as mãos na massa”, provocando impactos em pesquisadores das teorias do comportamento coletivo, da raça e da etnicidade, do trabalho e das ocupações, do desvio social etc. (MARTINS, 2008, p.139). Seu novo campo de pesquisa foi denominado de ordem interacional:

A ordem interacional constituía para ele uma perspectiva heurística voltada para capturar e analisar a interação que dois ou mais autores desenvolvem entre si nos diversos espaços sociais existentes na vida cotidiana, ou seja, no ambiente de trabalho, no interior das diversas instituições, num hospital, num restaurante, num elevador, etc. A ordem interacional possuía uma substância real e concreta, uma vez que situa-se empiricamente entre a invisível vida mental dos indivíduos e os padrões abstratos da estrutura social. A vida social para Goffman possui uma rotina cotidiana na qual os indivíduos se encontram constantemente expostos uns diante dos outros, propiciando a partir dos encontros de co-presença situações de amizade, cortesia, animosidade, conflito, atração, repulsão, formação de impressão sobre os outros e constante controle do próprio comportamento nas situações interacionais (MARTINS, 2010, p. 234)

Esta ordem era o resultado do conjunto de estratégias usadas pelo pesquisador para analisar os rituais de interação. Entre elas a dramaturgia, a utilização de metáforas, a teoria dos jogos, as análises corporal e de linguagem que envolvem os mais diversos encontros.

Ao se adentrar os inúmeros conceitos elaborados pelo autor, percebe-se que ele discorre frequentemente sobre os vários papéis representados no cotidiano. Um desses conceitos é a fachada, que define a situação para os que observam a representação. Pode ser dividida em partes tradicionais, como cenário, aparência, maneira. Quando a expressão entra em ação, há a realização dramática. Cada ator tenta se mostrar melhor do que é – portanto um elemento fundamental da fachada é a idealização. O mundo é um teatro e cada um pode ser ator de vários espetáculos. (GOFFMAN, 1959) Embora os atores se esforcem para manter a fachada, nem sempre o que se capta das representações é o que de fato aparenta ser. A manutenção da fachada é o que as pessoas usam para manter um estereótipo que querem resguardar. O ator pode ser definido como cínico ou sincero, a depender de sua atuação. O

cínico é aquele que não se interessa pela verdade da sua representação, apenas se preocupa em convencer os espectadores para algum fim, ele engana o público. Já o sincero tem certeza que o que tem a passar é, de fato, legítimo.

Frequentemente esperamos, é claro, uma compatibilidade confirmadora entre aparência e maneira. Esperamos que as diferenças de situações sociais entre os participantes sejam expressas de algum modo por diferenças congruentes nas indicações dadas de um papel de interação esperado. [...] Mas, evidentemente, aparência e maneira podem se contradizer uma à outra, como acontece quando um ator que parece ser de posição mais elevada que sua plateia age de maneira inesperadamente igualitária, íntima ou humilde, ou quando um ator vestido com o traje de uma alta posição se apresenta a um indivíduo de condição ainda mais elevada. (GOFFMAN, 1959, p. 31-32).

A capacidade expressiva e de comunicação facilita a realização dramática na “encenação” e contribui para uma boa impressão dos observadores sobre a ação dramatúrgica. Muitas vezes o indivíduo se vê em um dilema entre a expressão e a ação, representar bem estes dois elementos requer talento e tempo. (GOFFMAN, 1959)

Uma das obras consideradas mais importantes para o estudo da criminologia foi o livro “Manicômios, prisões e conventos”, de 1961, em que Goffman baseia sua experiência em um ano de trabalho de campo no hospital St Elizabeth, em Washignton D.C. e mais dois anos de estudos nas enfermarias dos Institutos Nacionais do Centro Clínico de Saúde. São locais em que um considerável número de indivíduos é separado da sociedade. O objetivo principal do autor foi chegar a uma versão sociológica da estrutura do eu. Mas ele brinda o leitor com um conceito a mais – o de instituições totais, as

que impõem uma barreira às relações sociais. Essas instituições possuem várias finalidades, dentre elas agrupar pessoas consideradas incapazes de cuidarem de si mesmas. Nelas predomina a mortificação do eu, que traz consequências ao indivíduo e à sociedade, pois o indivíduo que permanece nesses lugares é despido de sua personalidade real. (GOFFMAN, 1971).

Em “Strategic Interaction”, lançado em 1969, Goffman apresenta a realidade em forma de jogo, discute as regras e os vários movimentos que os jogadores podem fazer de forma inconsciente, velada ou involuntária. O conceito de jogo aproxima o autor da Escola de Chicago de Sociologia (VELHO, 2012). Essa “Escola”, que teve os professores de Sociologia da Universidade de Chicago Robert Park e Willian Thomas como expoentes mais importantes, investigava os fenômenos sociais propiciados pela expansão urbana, pela imigração e pelo desemprego em Chicago do início do século XX. Goffman interessou-se pela temática pesquisada, pelo recorte da Escola, em que indivíduo e comunidade são vistos de forma inseparável, e pela metodologia abrangente e criativa. (VELHO, 2008).

As pesquisas da Escola de Chicago não eram totalmente quantitativas nem qualitativas. Utilizavam mapas, metáforas, entrevistas, coleta de dados estatísticos e históricos para compor seus estudos. Em certo momento, Robert Park acreditava que o espaço físico tinha relação direta com o espaço social. Poderia se saber algo sobre a distância social de dois grupos se pudesse ser medida a distância física entre eles (BECKER, 1996, p. 182).

Uma formulação teórica que vai ter fundamental aspecto explicativo na obra de Goffman é a sua teoria do enquadramento (NUNES, 1993). A ideia

central do livro “Frame analysis” (publicado em 1974 e somente lançado no Brasil em 2012 com o título “Os quadros da experiência social”), no qual esta teoria é apresentada, é que a experiência de cada indivíduo depende do modo como ele enquadra seu cotidiano. Por isso é importante compreender o aspecto microscópico das interações utilizado na análise de quadros, um esquema único que cada um aplica sobre determinada circunstância.

Há os quadros primários, aqueles tidos como naturais ou sociais. Os quadros primários naturais tratam de acontecimentos físicos sem nenhuma causa, já os quadros primários sociais tendem a precisar de outros acontecimentos. E apesar de existir o enquadramento em cada situação, a personalidade individual, o *self* e o estilo biográfico e biológico de cada um antecede os quadros e os papéis enfrentados. Nesse sentido, Goffman questiona se o que tomamos como real não passa de um ponto de vista, pois tudo depende de como se enxerga o mundo e cada quadro em que se está inserido (GOFFMAN, 1959).

Portanto, na constituição de um quadro, pode-se observar o indivíduo. Mas esse indivíduo vai olhar para o mundo e atribuir “realidade” a uma situação, enquadrando-a, dependendo das circunstâncias. Como explica Martins:

Goffman (2012, p. 30) conduz seu trabalho acerca dos quadros (*frames*) por meio de uma questão: “O que está acontecendo aqui?”. Para o autor, é essa busca da resposta que faz com que as pessoas emoldurem sua experiência. O conceito de *frame*, para Goffman, consiste em compreender os vários tipos de situações cotidianas onde a atribuição de realidade e irreabilidade está presente e em que medida as situações também organizam formas de articular a interpretação daquilo que acontece. (MARTINS, 2014, p.180).

A teoria do enquadramento é usada também como uma teoria da comunicação. Segundo o autor, a mídia utiliza o enquadramento para ocultar, destacar e manipular acontecimentos. Na década de 80, esses enquadramentos começaram a ser estudados no campo da comunicação social. A referência de quadros são os acontecimentos básicos que o público é capaz de identificar. (GASTALDO, 2008, p.151).

“Gender Advertisements”, de 1979, é a obra em que Goffman aborda gênero e relações de poder. Cerca de 508 anúncios publicitários publicados nos anos de 1970 foram analisados, destacando-se a relação entre homens e mulheres nas imagens e nas condutas e ações de cada gênero. Emerge com força o conceito de ritual:

A idéia de “ritual” em Goffman refere-se a um comportamento expressivo, a gestos ou ações significativos. Por exemplo, meninos carregam seus cadernos ou livros debaixo do braço; meninas, em frente ao peito, com ambos os braços. Nada os impede ou os obriga a agirem assim, mas ter uma conduta que não se enquadra no que é considerado adequado a seu gênero pode gerar, por exemplo, dúvida sobre a masculinidade dos meninos ou a feminilidade das meninas. Trata-se de condutas “ritualizadas”, portadoras de um sentido que não está, evidentemente, nas condutas em si, mas nos códigos culturais que nelas imprimem significado. Goffman chama estas – e outras – condutas de “rituais da interação”, maneiras codificadas de comportamento expressivo, como saudações, pedidos de desculpa, ou mesmo ofensas deliberadas. (GASTALDO, 2008, p.151).

Os novos fenômenos da comunicação e o surgimento de tecnologias como a internet e a telefonia celular modificaram as relações sociais. Embora Goffman não tenha vivido neste (aparentemente) novo mundo, seus conceitos permitem que os pesquisadores se debrucem sobre esses temas (MARTINS, 2010). Sua obra não envelheceu.

IV- GOFFMAN E AS ORGANIZAÇÕES

Há de se aplicar muitos conceitos de Goffman nas organizações sociais, públicas e privadas, pois são ambientes de interação entre seus integrantes e a sociedade. Nas barreiras que as separam do mundo, com o qual podem realizar trocas mais ou menos frequentes, as organizações também se recriam para seus membros. Muitas organizações, principalmente diante da competitividade oriunda da fase atual do capitalismo, ainda agem como instituições totais.

Algumas organizações [...] são prédios ou fábricas nas quais se processa atividade de determinada espécie e em caráter regular. Cada qual capta parte do tempo e do interesse de seus membros e proporciona um mundo próprio para eles”. Em resumo, cada instituição possui evidências gerais e envolventes. [...] O seu caráter envolvente ou totalizante sintetiza-se na barreira ao intercâmbio social com o mundo exterior, que frequentemente está bem dentro da fábrica: portas fechadas, paredes altas, arame farpado, rochedos e água, terreno aberto e assim por diante. A estas chamo de instituições totais e desejo precisamente explorar suas características gerais. (GOFFMAN, 1973, p. 303-304).

Os atores sociais interpretados por Erving Goffman possuem uma realidade organizacional, na medida em que produzem e seguem discursos na organização. Esses atores são parte integrante de culturas organizacionais. “Pessoas são, portanto, criadoras da cultura e não simplesmente transmissoras e adaptadoras de significados, de forma mecânica.” (DEZAN, 2011, p.8). Entender como essas representações dos atores tornam-se culturas organizacionais é um movimento importante para a comunicação organizacional.

Organizações são estruturas sociais que dependem da comunicação, pois é por meio dela que as ações e interações acontecem de várias formas. Dessa forma, Goffman encontra-se com o pensamento da comunicação organizacional. Ele deseja compreender as características, os mecanismos, as estratégias, os processos das interações sociais nas organizações. E a comunicação organizacional, que já se voltou prioritariamente para o desvelamento da troca de informações no ambiente organizacional, determinada a otimizar e normatizar essa troca, cada vez mais deixa de lado esse viés instrumental e passa a refletir sobre valores, diretrizes, estratégias, cultura, clima. Enfim, a refletir sobre os limites e possibilidades da interação social nas e das organizações, seja com seu público interno, seja com os ambientes externos. (MARCHIORI, 2010).

O conceito de fachada de Goffman também dialoga com o de identidade organizacional. As práticas discursivas no contexto organizacional são capazes de promover a dinâmica e o desenvolvimento das organizações. E é justamente a linguagem usada pelos atores nas organizações que caracterizam a fachada, a base da identidade organizacional que se deseja transmitir.

Mumby (1988) entende a comunicação como a criação e manutenção dos sistemas simbólicos. Baldissera (2008) compreende a noção de comunicação como “processo de construção e disputa de sentidos”, não sendo seus signos cristalizados, mas em constante processo de alteração. Nessa construção de sentidos, as organizações e seus grupos de relacionamento podem ser entendidos como agentes de práticas discursivas responsáveis pelos sentidos atribuídos às ações comunicativas (Oliveira e Paula, 2008), que atuam como privilegiados para o interrelacionamento dos diferentes sistemas ao envolver o social, cultural, humano, organizacional, sociológico, entre outros. (Baldissera, 2008 apud MARCHIORI, 2010, p. 4).

Mas e se as fachadas forem falsas? Como e por que as organizações investem em representações falsas? Goffman pode ser fundamental para entender a distância entre o que as organizações são, o que aparentam ser, e o que querem aparentar. Para entender como elas tendem enquadrar o cotidiano para seus públicos e o maior ou menor sucesso que atingem com esse esforço

Segundo Ivone Oliveira, presidente da Associação Brasileira de Pesquisadores em Comunicação Organizacional, as organizações têm reconhecido a importância da comunicação para a construção de suas metas e objetivos, bem como a necessidade de ouvir os atingidos pelas decisões organizacionais. “As decisões estratégicas de comunicação devem se convergir na busca de adesão dos atores sociais aos propósitos e projetos.” (OLIVEIRA, 2007). Portanto, de instituições totais, as organizações constroem novos rituais de escuta e de troca com a sociedade.

O planejamento estratégico, um pilar da comunicação organizacional, passa por características físicas das organizações – sua distribuição de espaço, por exemplo, e aparatos simbólicos que existem para facilitar o diálogo das pessoas. Não serão essas as estratégias de um jogo *goffmaniano*?

A comunicação organizacional, definida como sendo o processo de comunicação da organização e seus diversos públicos, é essencial no processo de fortalecimento da identidade organizacional. Quando articulada de forma estratégica, é capaz de alterar estados de comportamento já que para que a comunicação possa contribuir com a organização ela deve ser cuidadosamente pensada e planejada com o objetivo de alcançar a visão estabelecida para o futuro, cumprir sua missão, fixar e consolidar seus valores. As estratégias que guiam o planejamento permitem que o processo se torne mais eficiente e oportuno. É por meio de uma comunicação organizacional estratégica que são desenvolvidos, transmitidos e mantidos valores, crenças e

filosofias. Na academia a filosofia adotada refere-se a proporcionar saúde, bem estar físico e qualidade de vida. Essa filosofia precisa ser refletida em todas as ações da empresa, pois desta forma aquilo que ela é coincidirá com a sua imagem, fortalecendo o seu conceito. Embora os proprietários tenham definida essa filosofia não há nenhuma ação concreta que a empregue no dia-a-dia da empresa. (KUNSCH apud UNO, 2006).

O processo da comunicação envolve o público interno e externo. A personalidade da organização é firmada por meio do relacionamento entre esses públicos, as informações, estratégias e até o tipo de linguagem/ discurso entre os membros faz parte da dinâmica organizacional. A organização esforça-se por criar um “efeito de realidade”, no qual é valorizada como competente, responsável socialmente, diversa, solidária, eficaz, moderna. O sucesso desse enquadramento depende da percepção dos indivíduos, socialmente construída e da qualidade das representações.

V- CONSIDERAÇÕES FINAIS

Como foi observado, Goffman foi um precursor e um inovador da sociologia e suas contribuições se estendem à antropologia, à psicologia e à comunicação. Diferentemente das perspectivas de análise macroestrutural, que não conseguiam ou não se importavam em enxergar o cotidiano e as relações de poder empreendidas nos pequenos espaços, o olhar do autor valoriza e legitima esse objeto. Por seu amor à pesquisa empírica e ao trabalho de campo, estimula a saída dos gabinetes de leitura para a imprevisibilidade e os desafios da vida, seja numa remota e pouco habitada ilha escocesa, seja num manicômio ou prisão.

Defende-se aqui a apropriação de Goffman pela comunicação organizacional por três motivos. O primeiro deles é que a temática de estudo goffmaniana considera as organizações um privilegiado ponto de partida. Na comunicação organizacional, a relação das organizações com o ambiente e o ambiente das organizações são os principais objetos de pesquisa, seja em instituições mais abertas ou em instituições que querem ser “totais”.

Outro importante motivo para essa apropriação é que as interações estudadas pelo autor favorecem um olhar sincrônico do indivíduo construindo a organização e da organização construindo o indivíduo. Por esse olhar, compreende-se a fachada organizacional, os rituais organizacionais, os papéis representados. A cultura organizacional aflora como processo colaborativo de construção permanente. Para Goffman, os diferentes tipos de organizações sociais dependem do conjunto de pessoas que nelas trabalham e que em situações concretas executam suas tarefas.

Em sua visão, a dinâmica interna das organizações sociais, tais como transmissão de informações, coordenação de tarefas e tomadas de decisões, são vulneráveis ao funcionamento das relações face a face [...]Goffman enfatizou que as condições situacionais e institucionais afetam, informam e circunscrevem as ações sociais no tempo e no espaço (MARTINS, 2008, p. 139-140).

As equipes que fazem parte de cada quadro das organizações encenam as rotinas que fundamentam as interações nestes lugares. “Uma equipe é um grupo, mas não um grupo em relação a uma estrutura ou organização social e sim em relação a uma interação, ou série de interações na qual é mantida a definição apropriada da situação.” (GOFFMAN, 1959, p. 90).

Por fim, estudar Goffman é ser inspirado, motivado, impelido para o trabalho de campo. E, se neste artigo, o campo foram os textos analisados, defende-se que a pesquisa em comunicação organizacional deve adentrar as organizações, compreender as interações, observar os papéis, analisar os jogos, mergulhar nos rituais. Há muito a ser feito.

REFERÊNCIAS

BECKER, Howard. **Conferencia à Escola de Chicago**. MANA 2 (2), 1996. Disponível em: <http://www.scielo.br/readcube/epdf.php?doi=10.1590/S0104-93131996000200008&pid=S0104-93131996000200008&pdf_path=mana/v2n2/v2n2a08.pdf&lang=pt>

DEZAN, Alice Zeitune de Paula Silveira. **O discurso como prática social: papel do discurso no processo de interação das organizações**, 2011. Disponível em: <http://www.uel.br/grupoestudo/gefacescom/images/Congresso_11_Intercom_2011.pdf>

GIL, Ana Helena. **O espaço performático do cotidiano analisado de acordo com a metodologia sócio- interacionista de Erving Goffman**. Anais XVI Encontro Nacional dos Geógrafos- Crise, práxis e autonomia: espaços de resistência e de esperanças - Espaço de Socialização de Coletivos. Porto Alegre, 2010.

GASTALDO, Édison. **Goffman e as relações de poder na vida cotidiana**. RBCS Vol. 23 n.o 68 outubro, 2008. Disponível em: <
<http://www.scielo.br/pdf/rbcsoc/v23n68/v23n68a13.pdf>>

GOFFMAN, Erving. **A representação do eu na vida cotidiana**. 2. Ed. Tradução de Maria Célia Santos Raposo. Petrópolis: Vozes, 1983. Original publicado em 1959.

GOFFMAN, ERVING. **As características de instituições totais**. In: ETZIONI, Amitai (Org.). **Organizações complexas: um estudo das organizações em face dos problemas sociais**. Traduzida por João Antônio de Castro Medeiros. São Paulo: Atlas, 1973. p. 303-331.

GOFFMAN, Erving. **Estigmas- notas sobre a manipulação da identidade deteriorada**. Tradução: Mathias Lambert. Digitalização: 2004. Publicação Original: 1891.

GOULART, Íris Barbosa. **Interacionismo simbólico: uma perspectiva psicossociológica**. Em aberto, Brasília, ano 9, n.48, out/dez, 1990. Disponível em:<
https://19b87486-a-62cb3a1a-s-sites.googlegroups.com/site/estevao61/home/temas/interaccionismocomunicacaoconflito/IntSimb2%2B.pdf?attachauth=ANoY7coc_0NntluLmg9vrfkEN1N5LHILmuSdyK7npA8oK-qnT7DpqiF6KcavUxRniMsCWaBNhx28LnAH5or-XYcm5VGyOGI4OHpzJHA_pqiPu3ykl5L1o1yNG2SLJNfv0Wghqm-MDkGNg-wutWQ8LM83b9MVCCQR-zPAHJL-QUPJbWFzkpFtlQUgVZES_U-0SUi3fL4lqkA7dtzCTJFd6L7EhmhdcCkZVEBZyWUkv0hltanHt_s8Lf257jA3w3FHmN4KIHDJk2D-3eH4lrT01CgvW9i61sNow%3D%3D&attredirects=0>

MARCHIORI, Marlene. **Comunicação e discurso: Construtos que se Relacionam e se Distinguem**, 2010. Disponível em: http://www.abrapcorp.org.br/anais2010/GT2/GT2_Marchiori_etal.pdf

MARTINS, Carlos Benedito. **Notas sobre o sentimento de embaraço em Erving Goffman**. Rev. bras. Ci. Soc. vol.23 no.68 São Paulo Oct. 2008. Disponível em : <http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0102-69092008000300011&script=sci_arttext>

MARTINS, Carlos Benedito. **A contemporaneidade de Erving Goffman no contexto das Ciências Sociais**.__Michael, Hvïid JACOBSEN (org). The contemporary Goffman. Londres, Routledge, 2010. 382 páginas. Disponível em: <http://www.scielo.br/readcube/epdf.php?doi=10.1590/S0102-69092011000300019&pid=S0102-69092011000300019&pdf_path=rbcso/v26n77/19.pdf&lang=pt>

MARTINS, Danilo Henrique. **As relações sociais de Erving Goffman: um quadro de interação**. Ciências Sociais Unisinos, 2014.

MELO, Lucas Pereira. **Erving Goffman: o descobridor do infinitamente pequeno**, São Paulo, 2008. Disponível em: <<http://www.overmundo.com.br/banco/e-goffman-o-descobridor-do-infinitamente-pequeno>>

NUNES, João Arriscado. **Erving Goffman, a Análise de Quadros e a Sociologia da Vida Quotidiana**. Revista Crítica de Ciências Sociais, n. 37, 1993. Disponível em: <<https://estudogeral.sib.uc.pt/bitstream/10316/11598/1/Erving%20Goffman%2c%20a%20Analise%20de%20Quadros%20e%20a%20Sociologia%20da%20Vida%20Quotidiana.pdf>>

OLIVEIRA, Ivone de Lourdes. **Estrutura e funções da Comunicação nas Organizações: articulação entre conceito e operacionalização**, 2007.

Disponível em :

<http://www.abrapcorp.org.br/anais2007/trabalhos/gt1/gt1_lourdes.pdf>

ROMAN, Artur Roberto. **Organizações: um universo de discursos bem-ditos, mal-ditos e não-ditos**. In KUNSCH, Margarida Maria Krohling. Comunicação Organizacional: linguagem, gestão e perspectivas. São Paulo: Saraiva, 2009, v.2.

UNO, Carina Yumi da Silva. **O fortalecimento da identidade corporativa e o gerenciamento da comunicação resultando em uma imagem favorável para a academia Bio Fitness**, 2006. <Disponível em <http://www.portal-rp.com.br/projetosacademicos/servicosengeral02/0080.pdf>>

VELHO, Gilberto. Becker, Goffman e a antropologia no Brasil. SOCIOLOGIA, PROBLEMAS E PRÁTICAS, n.º 3, pp. 9-17, 2012. Disponível em: <<http://www.scielo.mec.pt/pdf/spp/n38/n38a01.pdf>>

VELHO, Gilberto. **Goffman, mal-entendidos e riscos operacionais**. Revista Brasileira de Ciências Sociais- vol23, nº68, 2008. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rbcsoc/v23n68/v23n68a12.pdf>>