

## **ENFIM, UM TEÓRICO BRASILEIRO DA COMUNICAÇÃO FACE A FACE?**

Ana Maria Dantas de Maio<sup>1</sup>

Ciro Marcondes Filho não me conhece. Só o vi uma vez, de longe, em um dos congressos que participei durante o doutorado, o Ibercom 2015, na USP (Figura 1). Eu pesquisava, então, a comunicação face a face nas organizações e já tinha lido diversas obras dele que acrescentaram muito ao meu trabalho. Queria tê-lo convidado para minha banca de defesa, mas por motivos circunstanciais, não foi possível. Porém, naquele 22 de fevereiro de 2016, à frente de uma banca formada por pares igualmente respeitáveis, certamente me referi a Marcondes Filho por várias vezes. Entendo que se trata de uma referência nacional para os estudos sobre interações face a face.

---

<sup>1</sup> Currículo: Ana Maria Dantas de Maio, doutora em Comunicação Social pela Universidade Metodista de São Paulo, onde defendeu a tese “O papel da comunicação face a face nas organizações no contexto da sociedade midiaticizada” em fevereiro de 2016. Mestre em Comunicação pela Unesp (Universidade Estadual Paulista); jornalista formada pela UEL (Universidade Estadual de Londrina-PR). Jornalista do Núcleo de Comunicação Organizacional da Embrapa, tendo atuado de 2007 a 2017 na Embrapa Pantanal (Corumbá-MS) e a partir de novembro de 2017 na Embrapa Pecuária Sudeste (São Carlos-SP).

Figura 1 – Registro da única vez em que vi Marcondes Filho, no Ibercom, 2015



Foto: Ana Maio

A busca por concepções epistemológicas, teóricas e metodológicas envolvendo relações presenciais frustra estudiosos brasileiros, que, como eu, necessitam garimpar trabalhos de maior profundidade no país. No mundo, cientistas como Dominique Wolton, Zygmunt Bauman, Erving Goffman e Alfred Schutz se dispuseram a analisar o fenômeno de forma crítica, cada um em seu ambiente, em sua época e considerando suas realidades.

No Brasil, não hesito em dizer que esse espaço foi ocupado com propriedade por Ciro Marcondes Filho, ainda que essa conexão entre o autor e as interações face a face seja pouco explorada pela academia. Não é cabível, contudo, reduzir

a expressiva obra do professor à comunicação face a face – o conceito de comunicação que ele introduz com a Nova Teoria fundamenta estudos dessa área, mas não se limita a ela.

Neste artigo, tentarei defender esse ponto de vista me apropriando de reflexões do autor aqui homenageado e relacionando-as a outros estudiosos da área. Me sinto à vontade para bisbilhotar sobre o pensamento de Ciro – desculpe-me tratá-lo pelo primeiro nome, mas isso me faz sentir mais próxima –, especialmente por enxergar a comunicação da forma como ele propõe. O professor argumenta que a comunicação se concretiza a partir de uma decisão do receptor, e não do emissor. Os *sinais* disponibilizados o tempo todo em todos os lugares podem se converter em *informação* a partir do momento em que recebem a atenção do receptor; e, potencialmente, se transformam em *comunicação* se o outro percebe, entende, sente e reage ao que foi informado.

Essa concepção é fundamental para mergulhar no universo proposto por Ciro Marcondes Filho. Se sentir tocado, modificado, sensibilizado por uma mensagem, um conteúdo, é condição *sine qua non* para que a comunicação, de fato, aconteça. Entendido isso, creio que posso seguir adiante. Será um prazer ter você, interlocutor, me acompanhando.

### **O passo-a-passo para construir uma perspectiva**

Um caminho pouco original para trilhar a obra proposta por Ciro é, obviamente, ler o que ele pesquisou e escreveu.

O nome dado pela ciência a esse processo é pesquisa bibliográfica. Mas entendo que vai além. Ler o que os colegas da academia publicam é relevante para a construção do conhecimento, mas o mais desafiador é processar essa informação, deixa que ela me *comunique* algo, resgatar na memória o que outros pesquisadores abordaram sobre o mesmo assunto e, aí sim, elaborar um novo pensamento.

Uma analogia com receitas culinárias não seria de todo ruim. Você vai misturando os ingredientes indicados e, devagar, com ou sem o calor do fogo, cria um produto diferente. A ciência é, assim, uma possibilidade de avançar sobre o que pesquisadores já descobriram antes de você. Para se fazer o bolo, foi preciso que alguém inventasse a farinha.

Esse trabalho também pode ser considerado exploratório, na medida em que busco me aproximar de dois objetos distintos – a comunicação face a face e *Ciro Marcondes Filho* –, criar, justificar e defender uma conexão entre eles. A pesquisa exploratória apresenta-se como adequada para esse tipo de estudo, pois “implica um movimento de aproximação ao fenômeno concreto a ser investigado buscando perceber seus contornos, suas especificidades, suas singularidades” (BONIN, 2011, p. 39).

Por se tratar de um artigo sobre a obra de um pesquisador, considero que este trabalho tem ainda um toque biográfico. Não falo de uma biografia no sentido estrito – relatar a vida de *Ciro Marcondes Filho* –, mas de uma pitada de conhecimento sobre parte de sua produção científica que tentarei

perenizar e que, sim, poderá se transformar em subsídio para futuras biografias.

### **Ciro e os sinais na copresença**

Entendo que o legado de Ciro para pesquisas críticas ligadas aos diálogos face a face inclui reflexões sobre o silêncio, as intencionalidades, as sinalizações e a sensibilização do outro. Para começar, o autor se inspira em Gregory Bateson e colaboradores para constatar que “a lógica do corpo não permite mal-entendidos; a pura presença da pessoa, queira ou não, já comunica” (MARCONDES FILHO, 2004, p. 77). Em texto posterior, com o avanço de suas pesquisas e o amadurecimento de seu conceito sobre comunicação, o professor explica porque prefere a expressão “sinalizar”, em vez de “comunicar”, contestando um dos principais axiomas da Escola de Palo Alto.

Todos somos, em princípio, emissores. O tempo todo estamos emitindo sinais. Os pesquisadores da Faculdade Invisível, em torno de Gregory Bateson, chamam isso de *comunicar*, “tudo comunica, não dá para não comunicar”, quando, mais apropriado – diríamos nós – seria dizer que tudo sinaliza, não dá para não sinalizar. Comportar-se é sinalizar; se eles dizem que comunicação, assim como comportamento, não tem negativo, dizemos nós que o sinalizar não possui negativo: não dá para não sinalizar. (MARCONDES FILHO, 2010, p. 15, grifo do autor).

Estar presente ou ausente em determinada situação estabelece um sentido, assim como a atenção dispensada durante a presença. O compartilhamento do mesmo espaço físico e do exato momento permite que os interlocutores observem a si próprios em busca de indicadores sobre o andamento do processo comunicacional, ainda que permaneçam em silêncio. É perceptível, por exemplo, que a pessoa que te ouve demonstra certo desinteresse ao desviar o olhar repetidas vezes em busca de uma informação mais interessante. É um sinal não-verbal, não uma premissa.

Essa discussão conduz ao controle sobre a comunicação não-verbal e, conseqüentemente, sobre a comunicação presencial. Segundo Marcondes Filho (2010, p. 330), as expressões corporais e situacionais auxiliam na compreensão do enunciado propriamente dito, porém “não significa que iremos entender exatamente o que o outro está querendo dizer, mas que controlamos mais variáveis. Mesmo assim, esse entendimento, esse deciframento ainda é sujeito a erros”.

Em relação à intencionalidade da comunicação, o impasse entre o pensamento de Marcondes Filho e estudiosos do Colégio Invisível persiste. Um dos expoentes do grupo criado na Universidade de Stanford, Paul Watzlawick defende que a comunicação pode ocorrer mesmo em “uma total ausência de intencionalidade”. Foi o que declarou em uma entrevista concedida a Carol Wilder (1978). Para esse estudioso, ela não se concretiza em apenas uma situação: se não houver pelo menos

outra pessoa atuando como interlocutora<sup>2</sup>. Já para o pesquisador brasileiro, no entanto, a aceitação da comunicação sem intenções deve ser vista com ressalvas, pois “mesmo negando que se queira comunicar, do ponto de vista do inconsciente, há intenções, mesmo na postura, no silêncio e no não-comunicar” (MARCONDES FILHO, 2011, p. 112).

### **Experiências vividas (face a face) e mediadas**

Quando se mergulha no universo da comunicação face a face, uma dimensão que naturalmente se apresenta é a questão das experiências efetivamente vividas em ambientes reais e as situações mediadas por tecnologias. O debate acadêmico sobre realidade virtual, terceira e quarta dimensões e mesmo sobre o processo de midiaticização na sociedade fomenta uma discussão que decidi incluir em minha tese e que também teve importante contribuição de *Ciro Marcondes Filho*. Procurei compreender melhor como os espaços mediados pela mídia tentam reproduzir os espaços de vivência.

Nesse debate, *Marcondes Filho* (2008a, p. 77) alerta para uma espécie de fechamento do universo imaginário oriundo desse abastecimento midiático:

Os produtos culturais que trabalham com imagens (filmes, televisão) trazem um imaginário já pronto. Quando eu assisto a uma cena da Índia, do Alasca, de Ruanda, eu já não fabrico mais na minha cabe-

---

<sup>2</sup> Como exemplo, *Watzlawick* questiona: “a árvore que cai na floresta faz barulho se ninguém estiver lá para ouvir?” (WILDER, 1978, p. 42, tradução nossa).

ça esse imaginário, eu apenas instalo essas imagens em meu repertório e elas passam a ser as imagens referência desses temas, elas se sobrepõem às minhas fantasias, se eu já as tinha anteriormente.

Ao se tornarem referência, os discursos ou imagens mediados pelos veículos de comunicação permitem que o interlocutor que não conhece ou vivencia os objetos apresentados estabeleça um tipo diferente de experiência – o sujeito se aproxima do conteúdo mediado sem se afastar do contexto em que se encontra: uma sala de cinema ou TV, uma biblioteca, uma redação, um escritório, um carro, etc.

Ciro avalia essa experiência tecnologicamente mediada em uma reflexão que faz sobre o ensino a distância. Embora admita que a comunicação possa se concretizar por meio do uso de instrumentos tecnológicos, ele afirma que a situação de sala de aula (real) produz uma cena particularmente eficaz.

Para conseguir uma prática efetivamente comunicacional a distância, no ensino, eu já não posso contar com o face a face, o olho no olho de uma relação presencial, que me fornecem muitos dados além da imagem propriamente dita e veiculada no vídeo: a expressão do olhar, os movimentos do rosto, o humor da pessoa, a fala de seu corpo diante de mim, a importância da própria presença física em nosso encontro, seu estado de calma ou tensão, ansiedade ou torpor, alegria ou tristeza, que só se apreendem devidamente numa situação de presença. (MARCONDES FILHO, 2008a, p. 54).



Para ele, ainda que professor e alunos estejam em contato online, “a qualidade da troca é reduzida por causa da mediação eletrônica. O computador e a tela digitalizam uma relação pessoal que, em classe, é direta (MARCONDES FILHO, 2008a, p. 95). Perde-se o que ele chama de atmosfera de aula e o clima da interação social produzido em situação face a face acaba desaparecendo. A mesma lógica vale para situações de diálogos entre pessoas:

Uma conversa de duas pessoas não é apenas A falando com B, mas é A falando com B numa cena presencial X. *Essa cena presencial faz toda a diferença.* Em carne e osso, as pessoas não só se falam, elas percebem sutilezas da expressão, da pulsação, do brilho dos olhos, da postura, dos perfumes, da temperatura, do clima do momento. Elas se tocam, podem ficar à vontade, se entregar. O presencial sempre pode ser visto como início de outros relacionamentos. As trocas íntimas, as revelações secretas, as insinuações, as alusões, tudo isso só acontece na presença física direta. Não se pode jamais confiar num computador, pois se sabe que tudo que é falado pode ser registrado, denunciado, usado contra qualquer uma das partes. Portanto, no presencial ainda se mantém o clima da reserva, da cumplicidade, do segredo. (MARCONDES FILHO, 2008a, p. 95, grifo do autor).

As descrições que Ciro faz sobre a prática da comunicação face a face podem parecer corriqueiras, já que as situações de conversas presenciais fazem parte de nosso cotidiano

e pouco são avaliadas sob a perspectiva da ciência da comunicação. Porém, a compreensão desse tipo de contato ganha relevância quando se constata que “[...] está havendo uma grande migração das formas de relacionamento pessoais para as formas mediadas por sistemas eletrônicos” (MARCONDES FILHO, 2008a, p. 99).

O professor não chega a desqualificar as interações tecnicamente mediadas, mas reconhece que é mais difícil existir comunicação quando há aparelhos conduzindo o processo. Ciro chama a atenção para a importância da “atmosfera circundante”, configurada pelo ambiente onde ocorre a cena comunicacional, exclusiva dos encontros face a face. A descrição abaixo é uma das que considero mais expressivas do autor:

Na nova realidade medial, a comunicação intersubjetiva, *tetê-à-tête*, direta, é substituída pelos meios de comunicação socialmente abrangentes. Desaparece a mística do olhar, da percepção do rosto, da atmosfera circundante, criadora do evento comunicacional, da noção de sentido; sai de cena a magia das múltiplas linguagens que [Gregory] Bateson chamava de “jogo da comunicação”, essa arte de desvendar a fala do outro não pelas palavras propriamente ditas, mas pelo ar, pelo jeito, pela postura, pela situação, pelo contexto, por sinais invisíveis e meramente sensoriais, pela intuição, pelo “sexto sentido”. Todo um campo do relacionamento humano passa agora a competir com uma nova situação em que tudo isso é convertido em sinal técnico, registrado, fixa-

do, eternizado. Ora, para dar conta da necessidade comunicacional das pessoas, é preciso, então, que a nova realidade medial crie um substituto para a *cena comunicacional* do face a face. Algo tem que fazer o papel da atmosfera, da hecceidade, do campo de sensações e de forças visíveis e invisíveis que constituíam a relação direta. É a emergência do *contínuo atmosférico de sentido* da sociedade de massa. (MARCONDES FILHO, 2010, p. 109, grifos do autor).

Com suas análises, Ciro parece desafiar a tecnologia o tempo todo a criar essa energia circulante, indicando que conseguirá no máximo uma simulação, “uma tênue sensação dela” (MARCONDES FILHO, 2010, p. 332). De certa forma, essa atmosfera a que ele se refere parece acolher os sujeitos em interação.

Abro aqui um parêntese para ilustrar uma situação em que essa atmosfera fez muita falta. E que máquinas não conseguiram criar uma situação acolhedora. Pelo contrário. Era 19 de setembro de 2017 quando eu e meu namorado chegamos a Bergen, uma simpática cidade norueguesa. Havíamos reservado um hotel sem saber que ficava afastado do centro e que a cidade estaria com diversas vias interditadas por conta de um campeonato mundial de ciclismo de rua. Utilizando metrô e táxi, conseguimos chegar ao endereço indicado e tentamos entrar no prédio. Foi minha primeira experiência apenas com máquinas, sem nenhuma intermediação humana.

Figura 2 – Máquinas de check-in e de chamar táxi no hotel em Bergen, 2017



Foto: Ana Maio

Para entrar no hotel era preciso digitar um código. O check-in deveria ser feito digitando outra combinação numérica em outra máquina, parecida com um caixa eletrônico, e que emitia cartões que funcionavam como chave para o apartamento (Figura 2). Dentro do quarto, até tentamos contato telefônico com algum funcionário, que pudesse nos indicar a senha do wi-fi para tentarmos contato com o mundo estando ali. Ninguém atendeu. Decidimos ir embora e outro desafio se apresentou: uma máquina para chamar o táxi – na qual deveria ser digitado um número de telefone local, que não tínhamos. Não houve interação, tampouco a presença da atmosfera circundante. Do ponto de vista da comunicação, foi uma expe-

riência marcante em que o contato exclusivamente com máquinas me fez refletir sobre o quanto o atendimento humano é imprescindível. Fecha parênteses.

Ciro apresenta ainda o lado “sombrio” da comunicação face a face, com características que incomodam uma geração desacostumada aos contatos presenciais e que está perdendo a habilidade de reconhecer as emoções humanas em função do uso intensivo da comunicação tecnologicamente mediada e da consequente falta de tempo dedicado às interações face a face (UHLS et al, 2014). Para o teórico brasileiro, não há comprovações de que o simples fato da co-presença signifique maior comunicabilidade.

Também o face a face tem problemas e, possivelmente, mais entraves do que os encontros virtuais. O face a face inibe, o olho no olho deixa pessoas incomodadas, a aproximação do outro é sempre algo ambíguo porque seres humanos jogam com os níveis da linguagem, escamoteiam, encobrem, dissimulam, dizem não dizendo, e toda essa malícia cria situações embaraçosas, incomodantes, desastrosas. Por isso o face a face constrange. (MARCONDES FILHO, 2012, p. 46).

Outros estudiosos que se debruçaram sobre o tema tiveram a mesma percepção. Cada vez mais, os diálogos presenciais tornam-se desafiadores diante de uma sociedade que aprendeu a se proteger por trás de telas. Bauman e Wolton têm muito a nos ensinar sobre a difícil arte de conviver com a alteridade.

## O que diz a literatura sobre a comunicação face a face

Prefiro começar a discussão sobre o que pensam outros teóricos sobre a comunicação face a face pelo conceito de comunicação explicitado por Ciro, por entender que ele estabelece uma base para a definição. Em vários textos, o professor apresenta o que entende por comunicação e eu poderia ter selecionado qualquer um deles. Optei por este:

Comunicação é uma relação entre pessoas, um certo tipo de ocorrência em que se cria uma situação favorável à recepção do novo. [...] Comunicação é exatamente isso: o fato de eu receber o outro, a fala do outro, a presença do outro, o produto do outro e isso me transformar internamente. (MARCONDES FILHO, 2008a, p. 8).

Para Ciro, a comunicação está nas mãos do receptor, pois é ele quem decide dar atenção, absorver, ignorar ou incorporar um conteúdo. Emissores (de sinais) disputam essa atenção continuamente. Eu e você, meu interlocutor, somos emissores. Filtro apenas o que me interessa. Com isso, seleciono conteúdos e demarco limites para os sinais que recebo, as informações que me chamam a atenção e a comunicação que mexe comigo. Esse processo constrói a forma como me relaciono e convivo com os outros.

Bauman (2001, 2004, 2008, 2011) aposta na metáfora do “líquido” para descrever a época atual<sup>3</sup>. Nesses tempos

<sup>3</sup> “Um líquido é algo que ganha novas formas sem perder seus componentes. Mas, como todo fluido, não tem nenhum tipo de forma, está sempre se reestruturando” (MARTINO, 2009, p. 234).

de modernidade líquida, “[...] o contato face a face é substituído pelo contato tela a tela dos monitores; as *superfícies* é que entram em contato. [...] O que se perde é a intimidade, a profundidade e durabilidade da relação e dos laços humanos” (BAUMAN, 2011, p. 27, grifo do autor).

O sociólogo acrescenta que não vê sentido na multiplicação das possibilidades de conexão e a proporcional solidão causada pela falta de engajamento e de interesse. Na visão dele, ainda que involuntariamente, os prejuízos subjacentes à profunda automatização das relações humanas devem superar, e muito, suas aparentes vantagens.

Pensamento semelhante é compartilhado por Wolton. Para ele, “nenhuma técnica de comunicação, por mais eficiente que seja, jamais alcançará o nível de complexidade e de cumplicidade da comunicação humana” (WOLTON, 2004, p. 35). Em várias obras (WOLTON, 2004, 2006, 2007, 2010), o autor pontua que o maior desafio na comunicação contemporânea é compreender a alteridade:

Porque na comunicação o mais complicado é sempre o outro. Quanto mais fácil é entrar em contato com alguém, de um lado ao outro do mundo a qualquer instante, mais rápido percebemos os limites da compreensão. As facilidades de comunicação não bastam para melhorar o *conteúdo* da interação. (WOLTON, 2004, p. 37, grifo do autor).

Para esse pensador, há equívocos envolvendo a questão da comunicação mediada por computador; um deles é que

“não há relação direta entre multiconexão e capacidade de se relacionar com o outro” (WOLTON, 2006, p. 86); outro engano seria a confusão entre comunicação e informação. Diz Wolton (2006, p. 86) que “o progresso técnico permite produzir e distribuir uma grande quantidade de informações. No entanto, isso é comunicação?”, questiona. Claro responderia que não.

Enquanto Bauman, Wolton e Marcondes Filho indicam perdas de alguns valores que comprometeriam a humanização no processo de comunicação mediada, pesquisas recentes apontam para outros tipos de prejuízos, de um ponto de vista mais pragmático. É o caso do norte-americano Charles Berger, para quem os efeitos contabilizados pela comunicação tecnologicamente mediada não seriam tão recentes. “Desde a invenção da imprensa, cada vez mais da realidade que os humanos experimentam têm se tornado simbolicamente mediada” (BERGER, 2005, p. 434, tradução nossa). A leitura que o pesquisador faz é clara: como os meios de comunicação se desenvolveram bastante, as pessoas estão cada vez menos expostas à informação natural, direta, proveniente do mundo físico.

Um teórico pouco explorado no Brasil pelos estudos sobre comunicação face a face é Alfred Schutz, que traz conceitos interessantes como o “relacionamento do nós” e o “envelhecer juntos”. Austríaco, ele problematiza a comunicação face a face numa época em que não existiam redes de computadores e concebe o mundo estruturado em termos do alcance real, isto é, do aqui e do agora. Os conceitos que estabeleceu, no entanto, permanecem atuais e têm conexões com o pensamento de Ciro.



Digo que outra pessoa está ao alcance da minha experiência direta quando ela compartilha comigo um tempo comum e um espaço comum. Ela compartilha comigo um espaço comum quando está presente, pessoalmente, e estou consciente dela como tal e, além disso, quando estou consciente dela como essa pessoa *ela própria*, esse indivíduo *em particular*, e do seu corpo como o campo no qual estão em jogo os sintomas de sua consciência interior. Ela compartilha comigo um tempo comum quando sua experiência flui lado a lado com a minha, quando posso, a qualquer momento, buscar e captar seus pensamentos conforme eles passam a existir, em outras palavras, quando estamos “envelhecendo” juntos. Pessoas assim, ao alcance da experiência direta uma da outra, estão no que chamo de situação “face a face”. A situação face a face pressupõe, então, uma simultaneidade real de cada uma das correntes de consciência distintas (SCHUTZ, 1979, p. 180, grifos do autor).

Para Schutz, assim como para Ciro, a comunicabilidade não se estabelece se os comunicantes não se perceberem, não dispensarem atenção um ao outro, não criarem uma conexão real, não “envelhecerem juntos”. Não basta ocupar o mesmo espaço. Schutz chama de semelhantes as pessoas com as quais há convivência direta e de contemporâneos aqueles que sabemos que existe, mas que só estão acessíveis indiretamente e cujas experiências subjetivas só podem ser conhecidas na forma de *tipos gerais* de experiência subjetiva (SCHUTZ, 1979, p. 217).

O austríaco trata o contato presencial como “relacionamento do Nós”, situação que requer dos participantes uma “orientação para o Tu” – diferente da comunicação mediada em que a orientação é para Eles. No entanto, as maiores contribuições deste autor para o conceito de comunicação face a face são os ingredientes que ele considera indispensáveis para que o relacionamento do Nós, de fato, se concretize. São eles: uma linguagem comum, capaz de permitir a interpretação de significados compartilhados; a reciprocidade de motivações e a descoberta dos motivos do sujeito com o qual se interage; um sistema de relevâncias similar entre os atores; e, em especial, a atenção dispensada durante o encontro, já que “o participante precisa tornar-se intencionalmente consciente da pessoa que o confronta” (SCHUTZ, 1979, p. 181).

Outro autor que se destaca nos estudos sobre comunicação face a face é o canadense Erving Goffman. De acordo com ele, a simples presença de outros indivíduos no ambiente altera substancialmente o modo de agir de um sujeito. Suas obras apresentam os comportamentos de fachada (o que se quer mostrar aos outros) e de fundo (os bastidores, que muitas vezes se pretende esconder). São pesquisas originais do ponto de vista das obviedades e das manipulações dentro do universo das interações face a face.

Goffman introduz métodos da pesquisa antropológica em seus estudos e recorre à dramaturgia como narrativa teórica em sua obra mais conhecida, *A representação do eu na vida cotidiana*: o livro é constituído de termos associados

à representação teatral<sup>4</sup>. “Um indivíduo pode ser sua própria plateia ou imaginar um público presente”, afirma Goffman (2011a, p. 80), ao indicar que a ação humana está vinculada às expectativas alheias. Em outro livro, *Ritual de interação*, o pesquisador avaliza, mais uma vez, a ideia da troca de papéis no processo interativo:

Todas as pessoas vivem num mundo de encontros sociais que as envolvem, ou em contato face a face, ou em contato mediado com outros participantes. Em cada um desses contatos a pessoa tende a desempenhar o que às vezes é chamado de *linha* – quer dizer, um padrão de atos verbais e não verbais com o qual ela expressa sua opinião sobre a situação, e através disto sua avaliação sobre os participantes, especialmente ela própria. Não importa que a pessoa pretenda assumir uma linha ou não, ela sempre o fará na prática. Os outros participantes pressuporão que ela assumiu uma posição mais ou menos voluntariamente, de forma que se ela quiser ser capaz de lidar com a resposta deles a ela, ela precisará levar em consideração a impressão que eles possivelmente formaram sobre ela. (GOFFMAN, 2011b, p. 13, grifo do autor).

Em outras palavras, esse indivíduo terá que se projetar perante a alteridade para compreender suas reações e planejar sua conduta. Para isso, é relevante que exercite a *perceptividade*, termo que Goffman associa à habilidade social para desvendar os comportamentos dos interlocutores.

---

4 Na última página o autor explica que o trabalho não está interessado nos aspectos do teatro propriamente dito. “Diz respeito à estrutura dos encontros sociais – a estrutura daquelas entidades da vida social que surgem sempre que as pessoas entram na presença física imediata umas das outras” (GOFFMAN, 2011a, p. 231).

O canadense traz para este trabalho uma perspectiva diferente, mais próxima da psicologia social e da microsociologia, mas que enriquece o repertório de quem se dispôs a acompanhar este texto até aqui. Eu arriscaria dizer que *Ciro* torceria o nariz para essa abordagem, por considerar que vertentes sociológicas não apreendem o fenômeno comunicacional. Tenho essa visão depois de conhecer as críticas que ele faz ao avaliar os impasses de uma teoria da comunicação latino-americana proposta por Jesus Martín-Barbero, Néstor Canclini e Orozco-Gómez (MARCONDES FILHO, 2008b.).

### **Considerações finais**

*Ciro Marcondes Filho* é leitura obrigatória para quem pretende entender melhor o fenômeno da comunicação face a face. É teórico com visão crítica e consistente. Sua *Nova Teoria da Comunicação* considera o processo comunicacional restrito ao momento em que ele ocorre – podendo ser no instante da co-presença ou da captação de algum conteúdo midiático via tecnologia, desde que provoque reação no interlocutor.

“O processo comunicacional é o acontecimento ocorrido no instante – único – da recepção, da audiência, da leitura, da participação num evento ou numa instalação. Ele ocorre ou não ocorre” (MARCONDES FILHO, 2008b, p. 77). E prossegue: “Ou a telenovela me capturou, ou a representação teatral me envolveu e me emocionou, ou o filme me fez pensar, ou

não. Eu não recupero mais tarde aquilo que a comunicação não me passou”, coloca Marcondes Filho (Idem).

Da mesma forma, as conversas presenciais são momentos únicos, não reproduzíveis, que se desenvolvem em uma cena comunicacional singular e cujas reações só podem ocorrer no momento da recepção. Constituem uma forma de comunicação pouco valorizada pela sociedade midiaticizada e pela comunidade científica – sendo poucos os pesquisadores que se dedicam a estudar o tema.

Ciro parece desafiar a comunicação tecnologicamente mediada a criar um *contínuo atmosférico de sentido*, algum mecanismo que consiga reproduzir no ambiente virtual a cena comunicacional dos encontros face a face. Nesse aspecto, sua obra é original. Assume uma postura crítica ao reconhecer as perdas que o uso exagerado de tecnologias impõe aos diálogos entre pessoas.

Como estudiosa da comunicação face a face, especialmente em ambientes organizacionais, reconheço na obra de Ciro um avanço para a ciência. O Brasil, enfim, produz conteúdo de peso para essa área. Aqui me despeço de vocês, leitores, e reitero o desejo de um dia poder conhecer pessoalmente Ciro Marcondes Filho.

Em tempo: para quem ficou curioso, depois de deixar o estranho hotel das máquinas na periferia de Bergen, conseguimos uma outra hospedagem, no centro, onde fomos atendidos por pessoas – que falavam, olhavam, escutavam, acolhiam. A viagem voltou a ter sentido.

## Referências

BAUMAN, Zygmunt. **Modernidade líquida**. Rio de Janeiro: Zahar, 2001.

\_\_\_\_\_. **Amor líquido**: sobre a fragilidade dos laços humanos. Rio de Janeiro: Zahar, 2004.

\_\_\_\_\_. **Vida para consumo**: a transformação das pessoas em mercadoria. Rio de Janeiro: Zahar, 2008.

\_\_\_\_\_. **44 cartas do mundo líquido moderno**. Rio de Janeiro: Zahar, 2011.

BERGER, Charles R. Interpersonal communication: theoretical perspectives, future prospects. **Journal of Communication**, [Washington], v. 55, p. 415-447, set. 2005. DOI: 10.1111/j.1460-2466.2005.tb02680.x

BONIN, Jiani Adriana. Revisitando os bastidores da pesquisa: práticas metodológicas na construção de um projeto de investigação. In: MALDONADO, Alberto Efendy et al. **Metodologias de pesquisa em comunicação**: olhares, trilhas e processos. 2. ed. Porto Alegre: Sulina, 2011. p. 19-42.

GOFFMAN, Erving. **A representação do eu na vida cotidiana**. 18. ed. Tradução de Maria Célia Santos Raposo. Petrópolis: Vozes, 2011a.

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

MARCONDES FILHO, Ciro. **Até que ponto, de fato, nos comunicamos?** São Paulo: Paulus, 2004.

\_\_\_\_\_. **Para entender a comunicação**: contatos antecipados com a nova teoria. São Paulo: Paulus, 2008a.

\_\_\_\_\_. Martín-Barbero, Canclini e Orozco. Os impasses de uma teoria da comunicação latino-americana. **Famecos**, Porto Alegre, v. 1, n. 35, p. 69-85, abr. 2008b.

\_\_\_\_\_. **O princípio da razão durante**: o conceito de comunicação e a epistemologia metapórica: nova teoria da comunicação III: tomo V. São Paulo: Paulus: 2010.

\_\_\_\_\_. **O princípio da razão durante:** o círculo cibernético: o observador e a subjetividade: nova teoria da comunicação III: tomo III. São Paulo: Paulus, 2011.

\_\_\_\_\_. **Fascinação e miséria da comunicação na cibercultura.** Porto Alegre: Sulina, 2012.

MARTINO, Luís Mauro Sá. **Teoria da comunicação:** ideias, conceitos e métodos. Petrópolis: Vozes, 2009.

SCHUTZ, Alfred. O mundo das relações sociais. In: WAGNER, Helmut R. (Org.). **Fenomenologia e relações sociais:** textos escolhidos de Alfred Schutz. Rio de Janeiro: Zahar Editores, 1979a. p. 157-237. Disponível em: <https://www.passeidireto.com/arquivo/2295273/alfred-schutz---fenomenologia-e-relacoes-sociais-livro>. Acesso em: 27 nov. 2014.

UHLS, Yalda T. et al. Five days at outdoor education camp without screens improves preteen skills with nonverbal emotion cues. **Computer in Human Behavior**, Philadelphia, v. 39, p. 387-392, out. 2014.

WILDER, Carol. From the international view: a conversation with Paul Watzlawick. **Journal of Communication**, [Washington], v. 28, n. 4. p. 35-45, dez. 1978. DOI: 10.1111/j.1460-2466.1978.tb01654.x. Disponível em: <http://www.carolwilder.net/Articles/PaulWazInteraccional.pdf>. Acesso em: 16 maio 2015.

WOLTON, Dominique. **Pensar a comunicação.** Brasília: Editora Universidade de Brasília, 2004.

\_\_\_\_\_. **É preciso salvar a comunicação.** São Paulo: Paulus, 2006.

\_\_\_\_\_. **Internet, e depois?** Uma teoria crítica das novas mídias. 2. ed. Porto Alegre: Sulina, 2007.

\_\_\_\_\_. **Informar não é comunicar.** Porto Alegre: Sulina, 2010.