

# Sherry Turkle: Fronteiras do real e do virtual

## RESUMO

Nesta entrevista, Sherry Turkle revela a sua visão do universo das novas tecnologias da comunicação e mostra as vantagens que cada usuário pode obter ao mergulhar no mundo virtual.

## ABSTRACT

Federico Casalegno interviews Sherry Turkle, Professor of Sociology at the MIT - Massachusetts Institute of Technology. She is mainly concerned with how people use the new technologies of communication and how they construct their social and personal identities thru them.

SHERRY TURKLE É PROFESSORA de Sociologia no prestigioso *Massachussets Institut of Technology* (MIT) e doutora, por Harvard, em Psicologia da Personalidade. Suas pesquisas no campo da relação entre as novas formas de telecomunicação e a interação no ciberespaço constituem uma referência para os especialistas e estudiosos do assunto.

Autora de *Psychoanalytic Politics, Jacques Lacan and Freud's French Revolution, The Second Self: computers and the human spirit* e de *Life on the Screen: identity in the age on the Internet*, ela não se interessa por computadores *per se*, mas pelas pessoas que os utilizam e pelos efeitos resultantes de tais modalidades interativas na construção da identidade pessoal e social.

De fato, não se trata simplesmente do envio de mensagens através de máquinas ou do trânsito de códigos binários assépticos, mas da penetração em mundos simulados e da criação de ambientes em realidades virtuais. Além disso, a relação entre o indivíduo e a máquina não ocorre de modo unívoco e particular, mas numa interação comunitária.

Eis um fenômeno completamente novo, com impacto tanto psicocultural quanto econômico e social, que exige um olhar atento e interdisciplinar. A conversa com Sherry Turkle aconteceu em seu gabinete do MIT, verdadeiro berço da inovação da pesquisa, onde o futuro faz parte do presente. Turkle ilumina as interações existenciais da vida filtrada pelas telas de computador.

**Federico Casalegno** — Gostaria de começar abordando a idéia de comunidade, pois se trata de uma dimensão fundamental da Rede, da Teia. Como vê, a partir do ângulo das suas pesquisas e interesses, a evolução em curso?

**Sherry Turkle** — Sempre me interessei pelos estudos dos lugares, na Internet,

## Federico Casalegno

Pesquisador do Centro de Estudos do Atual e do Quotidiano (CEAQ/Sorbonne - Paris V) e associado ao Núcleo de Tecnologias do Imaginário (NTI-FAMECOS/PUCRS)

onde as pessoas podem estabelecer vínculos que não são transitórios: a comunidade não pode existir no transitório. São termos antagônicos. Por isso, não me ocupei dos *chat-rooms*, caracterizados por um vaivém que não deixa rastros. Interesse-me pelos efeitos “identitários” das experiências *on-line*. Vejo os *chat-rooms* como “clubes de negócios” em salas de aeroportos. As conversas podem ser extraordinárias, pode-se “caçar”, mas não é possível falar em comunidade, pois o aspecto transitório de tais encontros implica o contrário da comunidade.



Da mesma forma, na atmosfera de um *chat-room* não existe o sentimento de permanência experimentado quando se assume um papel, tornando-se parte da vida de outro, o que é típico da comunidade. Não chegarei, porém, a chamar os lugares não transitórios da Internet de comunidades, pois creio que a questão continua em aberto. Em todo caso, debruço-me sobre eles na medida em que produzem efeitos de identidade. Neles, tecem-se histórias pessoais.

**FC** — Pode-se observar que à difusão de novas formas de comunicação corresponde uma crescente diferenciação entre o dito real e o virtual. A senhora concorda

com essa *esquizofrenia* que opera cada vez mais buscando dividir essas duas dimensões da existência?

**Sherry Turkle** — Acho que se comete um erro grave ao falar-se em vida real e em vida virtual, como se uma fosse real e a outra não. Na medida em que as pessoas passam tempo em lugares virtuais, acontece uma pressão, uma espécie de expressão do desejo humano de tornar mais permeáveis as fronteiras do real e do virtual. Em outros termos, creio que enquanto os especialistas continuam a falar do real e do virtual, as pessoas constroem uma vida na qual as fronteiras são cada vez mais permeáveis. Assim, não gosto de falar do real e do virtual, mas antes do virtual e do resto da vida. Não V-R, Vida Real, mas R-V, Resto da Vida, pois se as pessoas gastam tanto tempo e energia emocional no virtual por que falar do material como se fosse o único real?

Enquanto a maioria das pessoas parece querer separar o virtual do real, R-V, não faço essa distinção. Prefiro, insisto, referir-me ao virtual e ao resto da vida, R-V, para evitar o emprego da palavra “real”. Penso que, cada vez mais, há menos necessidade de usar uma oposição tão categórica. No futuro, as *fronteiras permeáveis* serão as mais interessantes para estudar e compreender. As pessoas sempre terão necessidade da “imediatez” do contato humano, sempre terão vontade de discutir em torno de uma xícara de chá, de ver onde o outro mora, fisicamente, com o corpo.

Pode-se aprender muito sobre uma pessoa com o seu modo de vida, com o tipo de arte que prefere, com a maneira pela qual a luz atravessa uma peça da sua casa, se trabalha num cômodo escuro ou luminoso. Haverá necessidade de tudo isso para estabelecer relações com informações sobre o corpo das pessoas em comunicação. Mas as pessoas terão vontade também — agora que tomaram gosto — de encontrar-se no virtual, assim como sempre haverá desejo de velocidade, de extensão planetária e até mesmo da forma particular de

intimidade constituída pela comunicação *on-line*.

Acho que se assiste, atualmente, mais entre os especialistas do que entre os usuários (seria melhor chamá-los de cidadãos) à defesa da fronteira entre o virtual e o real, ao esforço para situar certos tipos de experiência numa ou noutra dimensão. Enquanto isso os cidadãos das comunidades virtuais recusam essa fronteira e exprimem claramente o desejo humano de ter acesso aos dois aspectos ao mesmo tempo.

**FC** – É verdade que a *intelligentsia*, às vezes, está atrasada em relação à vida. Busca-se racionalizar e controlar a efervescência social num contexto preciso. Não se percebe, com isso, o fosso estabelecido em relação ao vivido social. As suas pesquisas sobre os *MUD's* levaram às relações interpessoais e ao cruzamento entre o real e o virtual?

**Sherry Turkle** — De fato. Se as pessoas vivem os *MUD's* como comunidades é porque têm possibilidade de investir-se até o fim nessas relações reais. Chamo de relações reais aquelas em que as pessoas se sentem suficientemente ligadas para dar-lhes real importância. São essas relações que determinam a maneira pela qual cada um se percebe, se passou um bom ou mau dia, ou o modo pelo qual vê a sua própria capacidade de relacionar-se com os outros. Na vida *on-line*, as pessoas encontram-se em situação de poder desempenhar papéis diferentes, adotando diversas personalidades nos diferentes lugares da Rede. Vêm e experimentam inúmeros aspectos delas mesmas. Vivem intensamente tal multiplicidade.

Nesse sentido, a vida *on-line* retoma um aspecto da vida cotidiana para levá-lo a um grau superior. Mostramos, no dia-a-dia, diferentes aspectos de nós mesmos: acordamos como amantes; almoçamos como mães; pegamos o carro como advogadas. Antes de recebê-lo, nesta manhã, levei minha filha à escola, na qual se estimula os pais a permanecerem algum tempo para brincar. Às vezes, depois desses sessões, às

8 horas da manhã, chego numa reunião, às 9 horas, com massa de modelar nas unhas. Carrego os vestígios materiais de meu papel anterior, sobre o qual não reflito de maneira analítica, mas simplesmente brinco de modelagem.

Então, não é que não se vivam múltiplas experiências *off-line*, com os diferentes papéis de cada um, mas a vida *on-line* retoma isso para elevá-lo a um grau superior. Para muitas pessoas, a comunidade virtual permite uma expressão mais livre dos inúmeros aspectos de si mesmas. Mas se trata de algo que também se vive no “resto da vida”. Há momentos em que a cultura enfatiza a uniformidade da experiência e outros em que acentua a multiplicidade da experiência.

**FC** — O paradigma pós-moderno relativo ao discurso sobre a identidade pressupõe, entre outras coisas, uma diferença entre pessoa e indivíduo, entre as funções sociais e os papéis. Os mundos virtuais e a interação em rede permitem-nos desenvolver diferentes identidades ou aspectos diferentes de nossa identidade?

**Sherry Turkle** — Pode existir um mal-entendido, que eu seja mal compreendida: não digo que, *on-line*, sofremos de distúrbios de personalidade. Na minha opinião, não se trata de dupla personalidade. Cada um mostra diferentes aspectos de si mesmo. As pessoas dos *MUD's* não sofrem de dupla personalidade. Quem sofre disso, enfrenta o problema de ter partes de si mesmo cortadas, cindidas, com a eliminação de certos aspectos. O sintoma da doença é a falta de comunicação entre os componentes do ser. A linguagem da saúde mental centra-se na integração, no alcance de um estado de “unidade”. Não houve, ao menos na tradição americana, respeito suficiente pelos estados não patológicos de multiplicidade.

Acredito que a vida *on-line* é um dos fatores de mudança desse equilíbrio. Cada vez mais, pessoas tornam-se sensíveis à multiplicidade da própria “unidade”. A expressão *on-line* da multiplicidade não pa-

tológica fornece inúmeras e interessantíssimas maneiras de fazer um trabalho psicológico. Em meu livro *Life on the Screen*, trato do modo pelo qual o psicanalista Erik Erikson percebe o adolescente como um momento de moratória, um tempo morto. Não uma interrupção da ação, mas de conseqüências. Claro, nunca existe realmente ação sem conseqüências, mas antes, os anos de segundo grau e mesmo de universidade eram amplamente vistos como momentos sem conseqüências diretas. Atualmente, ao menos nos Estados Unidos, esse período não oferece mais o mesmo privilégio.

Com a ameaça da AIDs e a pressão, desde o jardim da infância, pelo êxito, nossos filhos não têm mais o “tempo morto” que precisariam. Necessita-se dele para a exploração, a aventura, para apaixonar-se, para romper com o primeiro amor, para apaixonar-se tanto por idéias quanto por pessoas, e para romper com idéias tanto quanto com as pessoas. Na medida em que as coisas se fecham e o espaço reduz-se, o ciberespaço propõe alguma coisa da ordem do espaço-jogo: uma chance de experimentação inexistente no resto da vida, no R-V.

**FC** — Em *Life on the screen*, a senhora diz que um dos desafios mais importantes, na atualidade, para a pesquisa consiste em compreender a nova natureza do vínculo social. Que condições são exigidas para que uma pessoa se sinta membro de uma comunidade?

**Sherry Turkle** — Sustento que uma das chaves do comunitário é a ausência de transitório, a permanência. Assim, pode-se partilhar uma história, uma memória. Com a continuidade vem a possibilidade de construir normas sociais, rituais, sentido. Aprende-se, aos poucos, na medida em que se estabelece uma cultura *on-line*, com experiências comuns, a confiar uns nos outros. Mas, uma vez mais, quero destacar que as melhores possibilidades para o desenvolvimento das comunidades encontram-se nos lugares em que se cruzam as experiências virtuais e o resto da vida.

Vejamos o exemplo da comunidade

de pesquisadores que trabalham sobre o ciberespaço; comecemos por nossa própria relação. Vemo-nos aqui, em Boston. Depois, vamos, certamente, ter novos encontros num *site Web* ou em Paris. Falaremos por telefone. Para mim, o mais fascinante está nesse novo roteiro de relações em que cada um se torna um *virtuose* dos mídia.

Tenho acompanhado a excitante evolução desse modelo. Há cinco anos, dizia-se que o fabuloso no *Web* era a possibilidade de conversar com alguém, na Austrália, que tinha uma coleção de selos igual a nossa. O sentimento atual tende a ressaltar que o *Web* enriquece as relações de quem também se encontra face a face. O movimento passou do global ao local. Creio que continuará nesse sentido. Então o *Web* será apreciado por permitir, ao mesmo tempo, o desenvolvimento dos nossos vínculos nos níveis planetário e local.

**FC** — Gostaria de ir um pouco mais longe, explorando a idéia de comunicação entre os membros de uma comunidade. Como podem a comunicação e a informação reforçar o sentimento de coesão da comunidade? Isso vem somente da intensidade da troca, do fato que pessoas em lados opostos do mundo entram em contato ou da transferência de conteúdo ou de emoção?

**Sherry Turkle** — Bem, esse é um aspecto interessante. Gosto de comparar o *mail* ao telegrama francês. De 1968 a 1969, vivi na França, numa família tradicional que acabava de instalar um telefone, mas apenas para casos de urgência. Para escrever uma carta importante, apresentar desculpas relevantes, marcar um encontro fundamental, para felicitar ou agradecer, mandavam um telegrama, chamado então de *pneumático*. Escrevia-se uma mensagem num papel especial. No correio, o papel era colocado numa caixa cilíndrica que passava, através de um tubo pneumático, por toda Paris, saindo num outro posto, onde a mensagem chegava às mãos de um carteiro, que a entregava ao destinatário. Ou seja, muito da tecnologia da era industrial,

tubos, gás, a aspiração, estava a serviço dessa correspondência. Aquilo que a tornou tão íntima, acho, foi a experiência de escrever-se alguma coisa e poder sonhar que, em apenas uma hora, o outro sentiria o intenso desejo de comunicar-se rapidamente. Havia a fantasia do “eu a escrevo, tu a lês”, não instantaneamente, mas quase.

Com uma correspondência importante por *mail* e as demais formas de comunicação eletrônica há, de um lado, a intensidade e a fantasia desse tipo de comunicação instantânea, mas, diferentemente de uma conversa, pode-se ler e reler uma mensagem. Une-se à potência da conversação um suplemento de sentido. Há um aspecto da ordem da participação na conversa *on-line*, que pode ser freqüente e facilita a coordenação entre pessoas diferentes e geograficamente dispersas.

Mas existe outro aspecto da conversa eletrônica: o subjetivo. O aspecto subjetivo da tecnologia não está no que a informática faz *por* nós, mas no que ela faz conosco. Tento interpretar a questão de maneira a abrir espaço, na discussão sobre o virtual e seus descontentamentos (ou satisfação), para a importância do sonho contido na comunicação quase instantânea. Isso também pode ser um cimento que dá às pessoas o sentimento de “pertencimento”. Falo da sensação de que, num grupo de discussão *on-line*, escrevo e depois, imediatamente, alguém pode retomar a minha idéia, desenvolvê-la e remeter-me alguma coisa. Tais gratificações são estimulantes e produzem um sentimento de filiação.

Outra maneira de exprimir isso é dizer que as comunidades *on-line* possibilitam uma experiência muito forte, a de um “acólito”. É talvez aqui que as comparações com o real físico tornam-se desagradáveis. Pertencço a comunidades *on-line* e, claro, a uma comunidade de colegas do MIT, que são tão interessantes, inteligentes e cultos quanto os membros das comunidades virtuais às quais me filio. Mas quando os encontro nos corredores do MIT, por exemplo, não estamos ali uns pelos outros, mas

para fazer cada um o seu trabalho. Quando as pessoas participam *on-line* de uma comunidade virtual, estão ali para responder uma às outras. Nesse sentido, numa comunidade virtual, as pessoas estão ali por você, para responder a você. Isso se torna uma fonte importante de atração.

As comunidades virtuais podem ser como bares, bistrôs, cafés. Não possuem a intimidade da família nem o anonimato da rua. Posicionam-se entre o público e o privado. Tais espaços tornaram-se raros no real, ao menos nos Estados Unidos. Temos os *Starbuck's*, uma rede de bares onde se toma café, mas não se trata de lugares de encontro num bairro, como pode ser o bistrô no sentido francês do termo.

Moro num bairro lindo, que não chega a ser de fato um bairro para mim, pois não conheço ninguém lá. Resido em Back Bay Boston, um lugar realmente belo e onde adoro passear. Gosto da arquitetura das casas, dos edifícios, mas não existe de fato comunidade ali. O campo de jogo é utilizado pelas crianças do jardim da infância, mas assim que entram na escola, são levadas para outro lugar. O bistrô da esquina é um *Starbuck's* freqüentado por turistas, pessoas que fazem compras, clientes dos grandes hotéis...

Deixe-me voltar ao sonho *on-line* (que tem uma parte de realidade) no qual as pessoas estão lá por nós. Mesmo no café, onde as pessoas se cumprimentam e podem sentir vontade de falar-se, elas não estão ali por nós, por você. *On-line*, porém, decidiram, em comum, estar presentes umas pelas outras. É extraordinário. Um novo tipo de experiência humana que produz a força das novas comunidades. Quando, por exemplo, as pessoas idosas conectam-se às inúmeras comunidades que lhes são propostas, não é como antes, quando minha avó sentava-se no jardim público onde conhecidos a cumprimentavam. Ela não esperava ter conversas intensas: queria apenas fazer parte da comunidade.

Quando um idoso se conecta num *site*, está dentro. Trata-se, imediatamente, de

“falar, bater papo”, numa experiência estimulante. Até agora, creio que se julgou agradável comparar a experiência *on-line* com o que se conhece do real, mas tais analogias não levam muito longe e já é tempo de superá-las.

**FC** — Isso nos leva ao nosso ponto de partida: o que fortalece a coesão entre os membros de uma comunidade?

**Sherry Turkle** — Para responder simplesmente, limitando-me ao mostrado em *A Vida na tela*, direi que um dos elementos mais fortes é a suposição de que as pessoas estão ali para nos responder. É um elemento do poder atrativo da comunidade *on-line* difícil de ser comparado com experiências *off-line*. De certa maneira, a comunidade *on-line* apossa-se da qualidade de reação suposta na intimidade do face a face do mundo “real”.

Para voltar à questão relativa à memória, é importante observar que se pode ter a transcrição completa de nossas interações *on-line*. Rever o material desses “arquivos”, dessas conexões, é fascinante. Nas minhas pesquisas, acho que as pessoas descrevem as relações *on-line* com grande intensidade, grande força, grande importância. Mas quando se olha com atenção as conexões, não se vê nem onde nem como ocorrem tantas coisas ali. Esse fenômeno está ligado à noção de transferência em psicanálise. Projeta-se sentido, dá-se profundidade e consistência a uma relação, mas não pelo que é dito. Creio que a noção daquilo que trazemos para as relações e das maneiras pelas quais as construímos, a partir dos nossos desejos, torna-se mais real para as pessoas graças às experiências *on-line*.

Então, com frequência, pessoas vivem uma relação *on-line* como algo irresistível, mas quando olhamos a essência e a substância literal, encontramos algo completamente superficial. Graças a isso, as pessoas compreendem a que ponto uma relação depende do imaginário e percebem a própria contribuição, bem como a parte de fantasia existente em torno de uma relação.

A existência desses arquivos, dessas

conexões, tem interesse em si. Isso fornece às pessoas algo de muito concreto, uma referência quando tentam triar o importante numa relação. Temos um novo instrumento, um novo objeto para pensar, outra possibilidade de reflexão sobre a memória.

No MIT, há um grupo de estudantes que se fazem chamar de “cyborgs” e carregam sempre material de gravação. Com isso, ampliam a noção de “conexão” à totalidade da vida. No cotidiano de cada um, observa-se a existência de um arquivo digital.

**FC** — Como as pessoas utilizam essas lembranças da vida *on-line*? Servem-se delas apenas individualmente ou na interação comunitária?

**Sherry Turkle** — Acho que as utilizam para tudo isso. Entretanto, em função de minha pesquisa, posso falar melhor da utilização individual. A motivação não é tão diferente do velho costume de guardar cartas de amor, cuidadas e atadas com uma fita vermelha. As pessoas guardam agora novos rastros existenciais.

Muito cedo, na história da comunidade virtual, aconteceu algo interessante. No *WELL*, comunidade de São Francisco, cujos membros sempre se encontraram *on-line* e face a face, compreendeu-se rapidamente a importância de poder superar barreiras. Há uma regra no *WELL* segundo a qual os membros são proprietários das suas palavras e intervenções. Se eu quisesse, por exemplo, citar alguém que tenha escrito algo no *WELL*, deveria antes entrar em contato com ele. Ora, ocorre que um dos membros do *WELL* se suicidou, fisicamente, e que uma parte desse suicídio consistiu em apagar todas as suas contribuições para as discussões do grupo no *WELL*. É como se discutíssemos a quatro ou seis pessoas. O desaparecimento de uma das intervenções torna ininteligível o conjunto. Claro, no *WELL*, inúmeros arquivos tornaram-se ininteligíveis quando alguém eliminou as próprias contribuições. As pessoas enlouqueceram. Centenas de envolvidos em tais conversas sentiram isso como a supressão

de uma parte de suas vidas. Tinha o outro o direito de suicidar-se também no *WELL*, de retirar-se assim? A quem pertence a memória, a cada um de nós ou a comunidade?

Se assistimos a uma conferência e um de nós decide suicidar-se, cada um guarda intactas as notas da conferência. Mas, *on-line*, a propriedade da memória, num novo ambiente, foi realmente posta em causa.

**FC** — A análise das suas pesquisas, assim como de seu livro *Life on the screen*, poderia levar a concluir que a memória, para os internautas, seria como uma janela a mais a partir da qual se utilizaria uma memória imóvel. Estamos falando de uma memória estática, do tipo banco de dados, ou de lembranças de experiências vividas?

**Sherry Turkle** — Parece-me que em *Life on the screen* eu só falei de um dos aspectos dessas janelas: o fato de podermos atravessá-las. Mas existem outros aspectos. Por exemplo, o acesso à memória de nossas telas, como os arquivos de nossos *mails*, com mensagens ordinárias, cartas de amor, rastros de relações tecidas até então. Podemos manipular os textos dessa memória e os textos do momento com o mesmo programa. A presença tecnológica de ambos é a mesma. Sou do tipo que guarda as coisas. Dado que muitas pessoas de quem eu gostava — pais, avós — já não existem mais, preservo coisas delas. Mas a diferença entre todas as minhas caixas e os arquivos de mensagens consiste em que um *mail* na tela tem a mesma presença, a mesma possibilidade de manipulação que o presente. Sua presença tecnológica é a mesma. Tudo está ali, quando o quero, com o mesmo estatuto, digamos, ontológico ou epistemológico, do resto. Há mais vida nisso do que sugere a palavra “arquivo”.

Evidentemente, isso coloca o problema da autenticidade. Quero dizer que a modificação de um arquivo de *mail* permite modificar a própria história de cada um. A questão é importante para os historiadores do saber e do social. Mas também o é na esfera pessoal. Entrevistei uma mulher que rescreveu as mensagens para o amante

como gostaria de ter feito no início. Claro, o mesmo poderia ser feito com as formas tradicionais de correspondência, mas é menos fácil guardar as próprias cartas manuscritas. Mesmo se fazemos fotocópias de nossa correspondência pessoal, a existência desta, enquanto texto manipulável, ganha novas possibilidades. A mulher que rescreveu as suas cartas o fez, no início, como um gesto artístico, mas quanto mais o fazia, mais isso lhe parecia uma maneira de resolver certos problemas da relação.

Penso ter destacado duas coisas sobre a comunicação *on-line*. Antes de tudo, a natureza “arquivável” das trocas virtuais coloca-nos diante de uma transferência, fenômeno que ocorre no encontro psicanalítico. A correspondência *on-line* torna-se um objeto para estabelecer uma reflexão sobre a transferência. Vemos o que há na tela, a história textual do que estive na tela, e podemos dizer-nos “o que sinto sobre essa relação vem em grande parte do que trago para ela, não do que alguém me disse”.

Mas, claro, numa análise, não basta reconhecer a transferência, deve-se analisá-la e utilizá-la. Precisa-se trabalhar para torná-la útil. Portanto, não digo de forma alguma que a vida *on-line* é uma grande sessão de psicanálise. Mas é importante que a vida *on-line* nos dê um suporte sólido para enfim reconhecer a transferência. Em segundo lugar, há um novo estatuto dos objetos da memória pelo fato que retornam com a mesma forma e com a mesma presença na tela que os objetos novos. Nossa história não se baseia em páginas empoeiradas, nem está escrita em papel que se rasga. Não, está aí, como qualquer atualidade, e penso que isso é bastante significativo ■