DOMINIQUE WOLTON

Informar não é comunicar

Tradução de Juremir Machado da Silva
Sumário

Introdução
Comunicar é negociar e conviver
11

Capítulo I
Uma teoria da comunicação
15

Capítulo II
Tecnologias: entre emancipação e ideologia
29

Capítulo III
Realizações e desvios da informação
49

Capítulo IV
A nova fronteira da informação
59

Capítulo V
Informação e conhecimento: a convivência indispensável
71

Conclusão
Comunicar: tem alguém, em algum lugar, que goste de mim?
87

Indicações Bibliográficas
93
Introdução

Comunicar é negociar e conviver

“Informar não é comunicar”. Para a maioria de nós, isso significa que a informação é séria, não a comunicação. Sim, a informação, não a comunicação, que está sempre sob suspeita de seduzir e manipular. Esse é o estereótipo. Desejo mostrar o contrário. A comunicação é mais complexa do que a informação por três razões.

Primeiramente, se não existe comunicação sem informação, a comunicação é sempre mais difícil, pois impõe a questão da relação, ou seja, a questão do outro. O resultado é incerto visto que o emissor raramente está em sintonia com o receptor e vice-versa.

Em segundo lugar, há uma contradição entre a legitimidade da informação e o descrédito da comunicação, pois nunca os homens passaram tanto tempo, como neste último meio século, tentando se comunicar. Nunca se investiu tanto dinheiro em tecnologias cada vez mais sofisticadas na tentativa de atingir esse objetivo. Por que desvalorizar e criticar essa atividade e dedicar a ela tanto tempo, energia e dinheiro? Desvalorizar a comunicação, que é desesperadamente buscada por todos na vida privada, profissional, política e social, significa se autodesvalorizar.
Por fim, como associar o bem à informação e o mal à comunicação na medida em que ao longo dos últimos dois séculos as duas estiveram ligadas no combate pela emancipação individual e coletiva? Não há informação sem um projeto de comunicação. Há uma espécie de esquizofrenia nessa vontade de diabolizar a comunicação para louvar a informação. Quanto às tecnologias, da televisão à informática, elas desempenham, desde muito tempo, um papel essencial na emancipação individual e coletiva, sendo onipresentes em nossas vidas.

É por isso que sempre busco no meu trabalho evitar a separação entre a “boa” informação e a “mau” comunicação. Penso as duas em conjunto destacando o paradoxo atual: a onipresença das tecnologias num mundo aberto, saturado de informação, não basta para diminuir as aporias da comunicação.

Neste livro, busco derrubar o estereótipo dominante e mostrar que o verdadeiro desafio está na comunicação, não na informação. É falso pensar que basta informar sempre mais para comunicar, pois a onipresença da informação torna a comunicação ainda mais difícil. Além disso, a revolução da informação produz incerteza na comunicação. O resultado é imprevisível. O problema não é mais somente o da informação, mas antes de tudo o das condições necessárias para que milhões de indivíduos se comuniquem ou, melhor, consigam conviver num mundo onde cada um vê tudo e sabe tudo, mas as incontáveis diferenças – linguísticas, filosóficas, políticas, culturais e religiosas – tornam ainda mais difíceis a comunicação e a tolerância. A informação é a mensagem. A comunicação é a relação, que é muito mais complexa.

O desafio é menos de compartilhar o que temos em comum do que aprender a administrar as diferenças que nos separam, tanto no plano individual quanto no coletivo. Portanto, na comunicação, o mais simples tem a ver com as tecnologias e mensagens, enquanto o mais complicado tem a ver com os homens e as sociedades.

... O século XIX caracterizou-se pela revolução da informação com a conquista das liberdades essenciais. O século XX foi marcado pela vitória da informação e da tecnologia graças ao fenômeno da comunicação ao alcance de todos. O século XXI será da convivência no sentido da geração de condições para a coabitação possível entre pontos de vista diferentes, num mundo cada vez menor onde os indivíduos sabem tudo e do qual não se pode escapar.

Algo bem distante do discurso em favor da informação e contrário à comunicação. Não é possível estabelecer uma hierarquia. Devemos pensá-las em conjunto, a comunicação exigindo um tratamento um pouco mais complexo por dizer respeito às questões da relação, da alteridade e do receptor. É a própria vitória da informação nos últimos dois séculos que impõe a redefinição do estatuto da comunicação. Só se faz metodologia do caminho.

Qual o desafio deste livro? Repensar a comunicação no momento do triunfo da informação e das tecnologias que a acompanham.

A crise do capitalismo, destruída no outono de 2008, vai, de resto, acelerar uma reflexão crítica sobre a dimensão política das relações entre informação, tecnologia e comunicação. Pela primeira vez na história mundial, as pessoas puderam acompanhar ao vivo a crise e as suas consequências. Ninguém duvida que, depois dessa fase de perplexidade, essa informação abundante suscitou uma crítica substancial em relação aos economistas, jornalistas, políticos, professores universitários e tecnecratas, que não souberam ou não quiseram ver a catástrofe se aproximam. Autocríticas serão exigidas. Haverá um acerto de contas.

A crise diz respeito também à informação financeira, nunca controlada, indissociável da internet, que, mais uma vez,
Capítulo I

Uma teoria da Comunicação


I Uma teoria da comunicação

A diversidade dos receptores torna caducas as teorias dominantes. O aumento da circulação de informações, sempre mais rapidamente e da maneira mais igualitária, não aumenta a comunicação e a compreensão. Os receptores, ou seja, os indivíduos e os povos, resistem às informações que os incomodam e querem mostrar os seus modos de ver o mundo. A incommunicação torna-se o horizonte da comunicação obrigando a negociações constantes para que se possa conviver.

Há um paradoxo? Sim. É a virulência da informação que revela essa dificuldade crescente da comunicação. Du-
rante séculos, essas duas palavras foram quase equivalentes. Eram, em todo caso, companheiras na luta pela liberdade de expressão, pela emancipação política e pelos direitos do homem. Hoje, é antes de tudo a informação que se impõe, enfatizando a ideia de uma comunicação “automática”. O futuro está na problemática da comunicação, ou seja, das condições de aceitação e de negociação pelos receptores das informações oriundas de todos os lados. Esse será o desafio essencial. A informação tornou-se abundante; a comunicação, uma raridade. Produzir informações e a elas ter acesso não significa mais comunicar.

Ontem, com tecnologias limitadas, as mensagens trocadas envolviam públicos mais homogêneos. Hoje, as mensagens são incontáveis, as tecnologias, quase perfeitas, e os receptores sempre mais numerosos, heterogêneos e reticentes. Isso não decorre apenas da diversidade de línguas, mas também das representações, culturas e visões de mundo que se entrecalam. A aceleração da produção e da transmissão de um número crescente de informações não é mais suficiente para criar um aumento de comunicação. Os mal-entendidos e os conflitos estão até mesmo aumentando. É a primeira vez na história que se produz um tal descolamento.

É por causa disso que informação e comunicação passam a ser um dos nós da paz e da guerra no século XXI. Como conviver quando não nos escutamos e não nos entendemos, quando as diferenças são expostas à luz do dia por tecnologias cada vez mais sofisticadas? Ou se consegue organizar a convivência entre pontos de vista diferentes, com a dupla exigência de respeitar, ao mesmo tempo, a diversidade das ideias e um campo comum de comunicação, ou todos se fecharão em gueitos e comunitarismos e em identidades mais ou menos belicosas. Não é difícil adivinhar o quanto esse risco aumenta com a globalização. É, então, por haver cada vez mais informação circulando que cada vez há mais incomunicação, um resultado inimaginável há apenas 30 anos.

A informação

O que se deve entender por informação, mensagem, comunicação e relação? Existem três grandes categorias de informação: oral, imagem e texto. Esses dados podem estar presentes em diversos suportes. Tem-se a informação-notícia ligada à imprensa; a informação-serviço, em plena expansão mundial graças especialmente à internet; e a informação-conhecimento, sempre ligada ao desenvolvimento dos bancos e bases de dados. Falta a informação relacional, que permeia todas as demais categorias e remete ao desafio humano da comunicação.

A comunicação

A comunicação acontece por vários motivos, mas é possível distinguir três razões principais, frequentemente misturadas e hierarquizadas conforme as circunstâncias, que nos estimulam a querer entrar em contato com alguém. Primeiramente compartilhar. Cada um tenta se comunicar para compartilhar, trocar. É uma necessidade humana fundamental e incontornável. Viver é se comunicar e realizar trocas com os outros do modo mais frequente e autêntico possível. Depois vem a sedução, que é inerente a todas as relações humanas e sociais. Enfim, a convicção, ligada a todas as lógicas de argumentação utilizadas para explicar e responder a objeções. O ideal da comunicação está evidentemente ligado ao compartilhamento, aos sentimentos, ao amor. E, com certeza, a situação na qual a comunicação percorre o presente, reencontra o passado e torna possível o futuro. São momentos de graça... A comunicação, neste livro, concentra-se na voz, no texto e nas
imagens, mas não, por falta de espaço, na comunicação física, não-verbal. Cada um sabe bem, no entanto, que um gesto, um olhar ou um sorriso podem dizer muito mais do que palavras. Sem falar dos silêncios que muitas vezes afirmam o contrário das palavras e dos gestos. Aqui, a informação é tratada segun-
do a definição clássica que remete à unidade e à mensagem. A comunicação, em contrapartida, remete à ideia de relação, de compartilhamento, de negociação. Ontem, o horizonte norma-
ativo consistia em conseguir entrar em comunicação. Hoje,
consiste antes de tudo em administrar a incommunicação, por meio da negociação, para construir as condições de convivência.

**O receptor**

É a terceira ruptura. Não apenas informar é insuficiente para comunicar por haver cada vez mais mensagens e a comunica-
ção exigir uma seleção, mas também por ter crescido o papel dos receptores. Os receptores negociam, filtram, hierarquizam, recu-
sam ou aceitam as incontáveis mensagens recebidas, como todos nós, diariamente. O receptor, que nunca foi passivo, está cada vez mais ativo para resistir ao fluxo de informações. Seria mais ade-
quado falar em receptor-ator para destacar a aspecto dinâmico des-
sa função. Revalorizar o estatuto do receptor passa também pela revalorização da própria problemática da comunicação, o que fizeram autores contemporâneos, infelizmente raros, como Jü-
gen Habermas, Umberto Eco, Michel Serres, Edgar Morin, Régis Debray e mais alguns. Nada mais simples do que os incontáveis discursos mais ou menos hostis à comunicação que desvalorizam o estatuto do receptor, sempre sob suspeita de ser meio estúpido e facilmente manipulável. De qualquer maneira, é sempre o outro que é influenciável, jamais a gente.

A comunicação resulta de um jogo complexo a três. O receptor nem sempre tem razão, longe disso, ou imporia sua ditadura, mas ele obriga a passar da ideia de transmissão à de negociação. Ontem, comunicar era transmitir, pois as relações humanas eram frequentemente hierárquicas. Hoje,
é quase sempre negociar, pois os indivíduos e os grupos se acham cada vez mais em situação de igualdade. O conceito
de negociação pertence, de resto, à cultura democrática. Ine-
xiste negociação em sociedades autoritárias ou totalitárias.

Quando se olha bem a realidade, vê-se que cada um passa o seu tempo, atualmente, negociando, na relação conjugal, na família, na escola, na empresa, na sociedade, na Europa,
no mundo... Poucas coisas podem ser impostas, muito se negocia. Quanto mais os indivíduos estão bem-informados, mais eles criticam e negociam.

**Resumo** das cinco etapas do esquema que explica a teo-
ria da comunicação defendida aqui tanto no que diz respeito à comunicação entre humanos quanto à comunicação mediada por tecnologias.

**Primeiro**: a comunicação é inerente à condição huma-
na. Não há vida pessoal e coletiva sem vontade de falar, de com-
unicar, de trocar, tanto na escala individual quanto coletiva.

**Viver é se comunicar.** **Segundo**: os seres humanos desejam se comunicar por três razões: compartilhar, convencer e seduzir. Com frequência simultaneamente por essas três razões, mesmo se isso nem sempre é enunciado. **Terceiro**: a comunicação esbarra na incommunicação. O receptor não está sintonizado ou discorda. **Quarto**: abre-se uma fase de negociação na qual os protagonistas, de modo mais ou menos livre e igualitário, tentam chegar a um acordo. **Cinco**: chama-se de convivência, com suas fragilidades e pontos fortes, o resultado positivo dessa negociação. A negociação e a convivência são procedi-
mentos para evitar a incommunicação e as suas consequências, frequentemente beliscosas.
Essa teoria da comunicação, aparentemente modesta, baseia-se na hipótese de que nenhum indivíduo e nenhuma sociedade podem escapar à comunicação. Isso tem cinco consequências: o horizonte da comunicação é quase sempre a in comunicação; o que visível especialmente na ruptura entre informação e comunicação; a impossibilidade de reduzir a comunicação à performance técnica; a obrigação de negociar; e a convivência como horizonte. Essa comunicação estrutural necessita obviamente da igualdade entre os protagonistas ou não há negociação, o que faz da comunicação contemporânea uma realidade indissociável da cultura democrática e um processo muito mais amplo que o da simples expressão. Não há, portanto, comunicação sem um mínimo de tempo, de respeito e de confiança mútua. A tolerância é uma das condições estruturais de qualquer processo de comunicação. Em fim, toda teoria da comunicação carrega uma visão implícita da sociedade e das relações sociais, o que aparece na aceitação de um modelo mais ou menos aberto, igualitário ou hierárquico. A concepção defendida neste livro é humanista antes de ser técnica, tendo a troca como horizonte de toda experiência humana e social. É também uma concepção política no sentido de que privilegia a negociação para se chegar a um acordo.

Há duas concepções da comunicação que se opõem. A primeira, amplamente dominante, insiste na performance das tecnologias como progresso da comunicação numa espécie de continuidade que favorece o setor industrial, aquele que mais cresce no mundo. A segunda concepção, minoritária, na qual este livro se insere, parte da dimensão antropológica da comunicação e privilegia os processos políticos necessários para evitar que o horizonte da incomunicação entre os indivíduos e as culturas não se torne uma fonte de conflitos. Essas duas concepções não compartilham a mesma visão da relação entre o homem e a tecnologia.

Esse é o modelo teórico que estrutura as minhas pesquisas empíricas há muitos anos nestes cinco campos: relação entre ciências e tecnologias; meios de comunicação de massa e internet; espaço público e comunicação política; globalização, diversidade cultural e Europa; relações entre ciências, teorias do conhecimento e comunicação.

II Da revolução da informação às incertezas da comunicação


Todos sonham com a compreensão. A dificuldade aparece rapidamente. Até para as crianças. Com a comunicação sempre vem a questão do outro, que é mais complicada tanto em nível de experiência individual quanto coletiva, apesar da onipresença das tecnologias, das suas performances e da liber-
façam uso disso diariamente em todas as profissões e em todos os níveis hierárquicos. Em todas as idades. Quem não quer agradar? Mas ninguém quer reconhecer isso. Como se a vida não fosse nada além de racionalidade e seriedade, sem emoção. Que programa! A desvalorização constante do “com” é um estranho processo embora todos nós corramos atrás dela sem jamais admitir. É mais fácil diabolizar a “com” do que cons-tatar que ela é frequentemente a porta de entrada da comunicação. Assim, ela é tratada como bode expiatório das batalhas da comunicação que perdemos. Tem mais: a “com” é criticada por suas estratégias de sedução e de manipulação. Mas quem não se serviu na vida tanto de uma como da outra? Maravilhosa hipocrisia que permite mais uma vez encobrir o fato de que nem sempre é muito fácil manipular e seduzir o outro.

Daí o interesse e o fascínio pelos progressos tecnológicos. Aí, ao menos, há menos ambigüidade e mais racionalidade. Mesmo se na ponta das redes, das tecnologias, não há outras redes, mas homens e sociedades. Com a tecnologia, tudo se simplifica, com os homens e as sociedades, tudo se complica. Na realidade, a comunicação envolve três dimensões. A mais visível e agradável é a tecnológica. A mais complicada, mais lenta para decifrar e operar, é a dimensão cultural. A mais prometente, com a multiplicação dos contatos e das tecnologias, é a dimensão econômica.

Pode-se, então, dizer que os horizontes da comunicação são o compartilhamento, a convicção, a sedução, a influência, a convivência e a incommunicação. Se os sistemas técnicos estão em sintonia, os homens e as sociedades só raramente o estão. É por isso que o progresso técnico é, ao mesmo tempo, o melhor e o pior da comunicação. Ele possibilitou sair da comunicação fechada e multiplicar as mensagens e os contatos, mas não aumentou a comunicação proporcionalmente à performance das ferramentas. Tornou mais evidentes as marcas da incommunicação.

1 Diminutivo usado para designar a comunicação social como as Relações Públicas e o marketing (NT).
ção. Terrível reviravolta cujo impacto não se quer admitir. Nos últimos 20 anos o mundo inteiro engoliu o mito da internet, convencido de que 6,5 bilhões de internautas levariam a uma "autêntica" comunicação.

A comunicação resulta, na sua forma contemporânea, desta tripla revolução: liberdades humanas, modelos democráticos e progressos tecnológicos. Estamos atualmente numa encruzilhada. Duas ideologias ameaçam a comunicação: o individualismo, ou seja, a redução da comunicação à expressão e à interatividade, e o comunitarismo, isto é, a marginalização da questão da alteridade e a possibilidade do encerramento em espaços virtuais.

III Comunicar é conviver

A dificuldade vem também do fato de que a informação e a comunicação possuem duas facetas mais ou menos contraditórias, mas indissociáveis. Uma dimensão normativa, que, no caso da informação, remete à ideia de verdade e, no da comunicação, à de compartilhamento. E uma dimensão funcional, muito mais instrumental, ligada ao fato de que nas sociedades atuais, extremamente complexas, não é possível viver sem informação, contatos e interações. Repensar as relações entre informação e comunicação significa tomar esses dois conceitos nas suas duas acepções, sem discriminação. Pois são essas dimensões normativas que fixam o horizonte: a verdade, para a informação, o compartilhamento, para a comunicação. Em outras palavras, da informação mais pueril à comunicação mais comercial, o horizonte é o mesmo: a busca do outro e da relação. Essa é a prova de que os indivíduos não esquecem jamais os ideais de intercompreensão que subsistem por trás das receitas fáceis e das caricaturas. A ideologia da informação e da comunicação, apesar de todos os seus desvios e deformações, integra o mesmo ideal democrático. Tanto na "com" quanto na "informação people" ainda se está no mesmo referencial. É necessário, portanto, tomar em conjunto as dimensões funcionais e normativas da informação e da comunicação. São quatro dimensões que contribuem somadas para o laço social.

Essa também é a razão pela qual a informação e a comunicação, para além das suas ambiguidades, participam da grande discussão sobre a "sociedade individualista de massa", em que cada um busca simultaneamente esses dois valores contraditórios: a liberdade individual e igualdade entre todos. O que liga uns aos outros nas sociedades abertas em que todas as diferenças são toleradas ou reivindicadas e afirmadas? Como conciliar liberdade e igualdade, individualismo e identidade coletiva? A comunicação é um problema de convivência e de laço social, característica de uma sociedade de movimento, de interatividade, de velocidade, de liberdade e de igualdade. Esta teoria da comunicação apresentada aqui, centrada na convivência, quer contribuir para renovar as condições teóricas e práticas desse laço social, tão frágil nas sociedades abertas, expostas aos grandes ventos de uma globalização sem ânima.
nutenção de um princípio de unidade, tendo em perspectiva a renovação dos aspectos contemporâneos do laço social. De resto, o que é o laço social senão este milagre: manter ligados, numa sociedade, indivíduos, grupos, comunidades e classes sociais que tudo separa?

Em suma, comunicação, convivência e laço social constituem a modernidade e outra visão de espaço-tempo. A comunicação bem reflete as aspirações contraditórias das nossas sociedades atuais nas quais se adere simultaneamente a valores opostos: liberdade e igualdade, abertura e identidade, globalização e localismo. O conceito normativo de convivência é bastante emblemático das características da sociedade contemporânea. A convivência é o símbolo de uma perspectiva normativa voltada para manter associados valores e dimensões contraditórios.

Tem mais. Os vínculos complicados entre informação e comunicação são também acompanhados por uma duplicação de sentido. Na tradição política e intelectual, a informação remete à ideia de algo que aparece e produz, em maior ou menor grau, uma ruptura. Isso vale para a imprensa, mas também, em geral, para o restante. A informação tem a ver com o acontecimento ou com o dado novo que perturba uma ordem vigente. Essa é a sua força. A comunicação é associada à ideia de vínculo, de compartilhamento, de “comunhão”. Hoje, com os sistemas de informação generalizados, há uma inversão de sentido, o que é evidente na internet. A informação passou a ser o que estabelece vínculo, tendo a sociedade da informação como horizonte. Ou seja, o sentido oposto ao da informação como ruptura. Quando tudo é sinal e interação, a informação é o vínculo. Basta ver como as novas gerações fazem da internet a sua fonte absoluta de informação e de comunicação, legitimando-a e confiando cegamente nela.

A mesma inversão de sentido está acontecendo com a comunicação. Vigora menos atualmente o sentido clássico de compartilhamento de valores comuns e mais a ideia de convivência atrelada à necessidade de conciliar lógicas antagônicas. Ontem, comunicar era compartilhar e reunir, ou unir. Hoje, é mais conviver e administrar descontinuidades. Cada um desses conceitos, informação e comunicação, absorve uma parte do referencial do outro.

A revolução da informação e da comunicação, no sentido expresso antes, sacode, então, todas as relações entre comunicação, cultura e conhecimento, contribuindo para que sejam repensadas as condições do laço social contemporâneo. É por isso que uma teoria da comunicação é finalmente inseparável de uma visão ou até mesmo de uma teoria da sociedade. O paradoxo, hoje, é que nunca foi tanto questão de comunicação e de interatividade, a ponto de se querer fazer disso um modelo de sociedade, num momento em que simultaneamente nunca se teve tantos muros físicos entre os povos e de incomprensão entre ricos e pobres, velhos e jovens, imigrantes e nativos, empanturrados de tecnologias e sem-tecnologias...

*
CAPÍTULO II

Tecnologias: entre emancipação e ideologia

Qual o desafio deste livro? Repensar o estatuto da comunicação sob o signo das três rupturas acontecidas em 50 anos: a vitória da informação; o triunfo das tecnologias, com a integração das telecomunicações, da informática e do audiovisual; e a globalização, que acelera os fenômenos citados antes. Qual o problema? Tirar a informação e a comunicação do império da tecnologia, que acaba por frear a reflexão sobre a comunicação na medida em que a performance das ferramentas apaga ou encobre os fracassos inevitáveis da comunicação humana e social. Pensar a passagem da informação à comunicação significa "destecnologizar" a comunicação, re colocando a técnica no seu devido lugar.

I Da técnica à ideologia tecnicista

Em que consiste a ideologia tecnicista da comunicação? Em transferir para as ferramentas o trabalho de resolver problemas sociais para os quais elas não estão habilitadas. É crer que quanto mais tecnologia houver – amanhã teremos, por exemplo, 6,5 bilhões de internautas –, mais os indivíduos se compreenderão. Significa subordinar o progresso da comunicação humana e social ao progresso das tecnologias. É também atribuir às tecnologias o poder de mudar estruturalmente o
Qual o significado das tecnologias da comunicação? Comunicação sem in comunicação. Uma linha de continuidade entre informação e comunicação, justamente onde a comunicação humana costuma fracassar. Triunfo da ideologia da transmissão confundindo a rapidez e o desempenho das ferramentas com a incerteza e a complexidade da comunicação entre os homens. Repensar as relações entre informação e comunicação implica, antes de tudo, “destecnologizar” a questão da comunicação e lembrar que a tecnologia indiscriminadamente facilita a comunicação humana, basta olhar um século para trás, mas isso já não é suficiente. A midiatização da transmissão e a interação não produzem necessariamente um sistema de comunicação. Sim, as tecnologias progrediram consideravelmente permitindo melhorar as comunicações sociais. Não, elas nunca serão suficientes para resolver as aportas existenciais da comunicação humana ou, então, estamos caminhando para “solídões interativas”.

Um sintoma da nossa dependência em relação às tecnologias da comunicação? É só observar nosso estado psicológico quando ficamos longe do computador ou do telefone celular por mais de duas horas. Parece inconcebível... Muitos de nós ficam doentes. Essa dependência diz mais do que qualquer discurso. Mas como fazemos antes, menos de 30 anos atrás? É que fazem os mais de três bilhões de indivíduos que ainda hoje não possuem essas tecnologias? Qual o valor desse mundo em tempo real quando mais de um bilhão de indivíduos passam fome? É um paradoxo ainda mais surpreendente na medida em que essa dependência marca a nossa aceitação da mactabilidade enquanto a emancipação consistiu, durante séculos, na libertação de todas as dependências externas (religiosas, políticas...). As tecnologias da comunicação contribuíram para esse movimento de emancipação. É paradoxal que os indivíduos se submetam, voluntariamente, às tecnologias que, antes, deram-lhe liberdade, justamente quando estão livres de toda
autoridade. São muitas as “serviços voluntários”. O vínculo histórico entre emancipação e tecnologia de comunicação é tão forte que, no momento, a grande maioria dos “usuários” não vê a nova situação de dependência em que nos encontramos. Há apenas um passo entre os instrumentos de liberação e as ferramentas de “traçabilidade”. Um passo dado em uma geração, sem reação alguma até agora... A tecnologia devorou os seus filhos. Adoramos nela a velocidade e as performances, a interatividade e a sensação de liberdade, sem perceber a dependência resultante...

**Interatividade**, palavra mágica que simboliza uma mistura de liberdade e de inteligência. A dependência é tanta que liberdade passa a ser estar multiconectado. A net, no entanto, é uma rede, uma malha fina, o inverso da liberdade que simboliza. Até agora, só se vê liberdade na internet, não o controle. É quase um novo *habeas corpus*, uma chance de emancipação, de circulação. Com a ideologia tecnicista passamos para o outro lado do espelho. Tudo se individualiza. Não há problemática coletiva. “Fazer o que eu quero como eu quero” torna-se sinônimo de “liberdade digital”, liberdade garantida pelo “acesso livre” e ampliada pela “interatividade total”. É uma postura recente mesmo se é possível encontrar pontos em comum com as esperanças extraordinárias em relação à televisão há 50 anos e ao rádio nos anos 1930.

A ideologia tecnicista aparece também no esquecimento das revoluções tecnológicas anteriores. As comparações inexistem e tudo parece começar hoje. Nada de história, nada de comparações. Essa postura não suporta críticas e exige uma adesão total. Com a ideologia tecnicista, assim como ocorre com outras ideologias, não há escolha. É tudo ou nada. Qualquer crítica é considerada tecnofobia ou conservadorismo. Um exemplo? Sempre se critica o número de horas que uma criança passa na frente da televisão, sus-

peita de alienar, mas nada se diz quanto ao mesmo tempo passado na frente de um computador. Dá-se quase o oposto. Vê-se nisso um sinal de certa inteligência e abertura de espírito. Alguns sonham até mesmo que as crianças usem computador desde o jardim da infância. Por que falta mais distanciamento? Por que as crises e ameaças ainda não são percebidas?

Os séculos XIX e XX foram decisivos para a liberdade de informação, para a comunicação e para as tecnologias. O fim do século XX produziu a confusão entre progresso tecnológico e progresso da comunicação. Provavelmente neste começo de século é que se poderá separar os milagres tecnológicos das apropriações da comunicação. Até hoje, as tecnologias de comunicação sempre acompanharam os movimentos de emancipação. Hoje, a problemática muda, mas ainda não se quer ver isso. **Os mais dependentes só falam da internet como “ferramenta”**. Ao mesmo tempo, apostam que essa ferramenta vai “revolucionar” e “libertar” as relações humanas e sociais. Há, ao mesmo tempo, uma pseudobanalização e uma hipervalorização cujo resultado é uma espécie de utopia-ideologia, que frequentemente substitui as ideologias políticas, atualmente em crise, correspondendo ao reino do indivíduo, aos sonhos de outros modelos de relações sociais e também a um meio de domesticação dessa globalização tão incerta. A força dessa utopia-ideologia é que ela revitaliza os sonhos de solidariedade numa escala planetária. A tecnologia permite retomar a continuidade no ponto em que a comunicação revela a descontinuidade e a in comunicação. No momento, os horários continuam ignorados: riscos da “traçabilidade”, ameaças às liberdades, perspectiva de “solidões interativas”. Nada parece abalar a hegemonia do paradigma tecnicista.
II Internet, entre utopia e ideologia

Antes de tudo, é preciso distinguir o papel da internet nas ditaduras e nas democracias. Nas ditaduras, junto com rádio, televisão, jornais e telefone celular, a internet é na maioria das vezes uma ferramenta indispensável para a liberdade de informação e crítica da oposição. Vale lembrar, porém, que a luta pela liberdade não começou com a internet. Nos últimos 150 anos, foram muitos os combates. Vale lembrar também que a ferramenta não basta para criar a função. Se a Anistia Internacional e as ONGs não tiverem militantes, não será a tecnologia que criará a consciência crítica e a ação política. A internet está adaptada à globalização se não tiver de ser a única ferramenta das lutas pela emancipação. Ainda mais que os poderes autoritários e ditatoriais também sabem se servir dela para acentuar a repressão e fazer campanhas de desinformação e de manipulação. Em resumo, a internet, por mais importante que ela seja como instrumento em favor da liberdade, não apenas não substitui as demais tecnologias e procedimentos, mas também não está livre de ambiguidades. É necessário também destacar o papel positivo da internet nas diásporas pelo mundo. Essas migrações encontram na internet uma ferramenta incontestável de comunicação, sobretudo para as informações-serviço e informações-notícia. Mas a internet não substitui a necessidade de encontros presenciais. Ao contrário, amplia essa necessidade. Quanto mais se pode estabelecer facilmente contatos, mais há vontade de se ver fisicamente. Melhor. Somos seres sociais, não seres de informação. De qualquer maneira, as considerações seguintes não dizem respeito ao papel da internet nas ditaduras, mas nas democracias pluralistas.

A internet ilustra a sedução que emana dessa mistura entre utopia e ideologia. Eu já consagrêi muitos textos à internet e seus desafios (especialmente em Internet, e depois?, de 1999). Quero retomar aqui apenas a questão do ponto de vista das relações entre informação e comunicação. O sucesso da internet, especialmente na juventude, é inegável, mesmo se a verdadeira ruptura é o telefone celular, seja qual for a extensão dos seus serviços, pois ele é, antes de tudo, o símbolo da comunicação humana a dois pela voz. O verdadeiro espaço privado é o do celular através do qual tudo se pode dizer, especialmente do ponto de vista afetivo. O mais importante na vida privada ou pública passa cada vez menos pela internet. Ontem, receber e-mails era um privilégio, quase um símbolo de poder. Hoje, é um fardo. Todo mundo passa o tempo enviando e-mails e perde um tempo louco baixando, fazendo a triagem e respondendo. A informação acessível tornou-se uma tirania. Para trabalhar seriamente, é preciso se desligar dessa facilidade tecnológica. O sonho, às vezes, vira pesadelo, ainda mais que, como todos sabem, as informações mais importantes do poder jamais são difundidas pela internet, mas pelo telefone ou de viva voz. Em suma, a extraordinária abertura de um espaço de informações interativas pela internet não altera fundamentalmente a relação bastante complicada dos indivíduos com a cadeia informação-poder-segredo-boato. Também aí a performance técnica não basta para mudar a relação do homem com o poder e com a informação. De qualquer modo, nem tudo se resume à internet. Rádio e televisão ocupam espaços ainda superiores. Os dados obrigam, de resto, a relativizar e a comparar: 4,5 bilhões de aparelhos de rádio, 3,5 bilhões de televisões, 2,5 bilhões de telefones celulares, 1,8 bilhões de computadores.

É preciso também lembrar que a convergência técnica entre informação, telecomunicações e audiovisual não significa

---

1 Publicado no Brasil pela editora Sulina (NT).
o fim das diferenças de identidade e de estilo. O suporte não é o conteúdo. Ou, então, o cinema teria desaparecido há 50 anos por causa da televisão. A relação de forças entre esses três gigantes ainda provocará fusões industriais, financeiras, tecnológicas, mas nem por isso todos os serviços e aplicações vão se misturar. Ao contrário. Quanto mais a tecnologia racionaliza e reúne voz, imagem, texto e som, mais as diferenças de ordem cultural dizem respeito à natureza da atividade, ou seja, ao que é mais importante. Esse será o combate do depois de amanhã. Hoje, a batalha técnica fascina com sua multiplicidade das aplicações. Amanhã, a disputa será pela diversificação dos conteúdos.

Quais são os elementos de sedução da internet do ponto de vista das relações entre informação e comunicação? As palavras que vêm à mente são poderosas e exatas: liberdade, mobilidade, flexibilidade, velocidade, interatividade, iniciativa, participação, inovação, juventude, confiança, poder de reação, contrapoder, emancipação, globalização. Três palavras resumem o charme da internet: velocidade-liberdade-interatividade. É uma ruptura cultural e de geração em relação aos meios de massa. O reino do indivíduo e a vitória da informação que se vai buscar onde se quer e quando se quer. É a sensação de ser inteligente, competente, conectado, capaz de circular sem precisar pedir autorização. Numa palavra, ter confiança em si. Tudo isso é verdade. Com a internet, se tem a impressão de sair das instituições e das suas limitações. Tudo parece possível. Abre-se uma nova fronteira. O indivíduo e a informação são soberanos e para toda uma geração isso tem valor de “utopia política”. É como se os poderes e as estruturas fossem atravessados e novas solidariedades criadas. Tem-se a sensação de utilizar com ousadia o humor e o distanciamento, saindo de um espaço oficial controlado, inventando-se um novo laço convivial e uma nova forma de utopia para gerações que foram privadas de utopias pelo fim das ideologias e pelo economicismo hegemônico na globalização. Trata-se, em todo caso, de um contrapoder que permite a expressão e a tomada da palavra sem regulamentos nem hierarquias.

A sua força está em não ser uma utopia política no sentido clássico, com um pensamento global de edificação de uma nova sociedade com suas hierarquias e seus territórios. É uma soma de pequenas combinações, de iniciativas e de liberdades arrancadas à geografia e às fronteiras, aceitando a globalização como espaço de referência sem muita resistência, tentando agir pragmaticamente. É aí que nos encontramos de fato no espaço contemporâneo, o mesmo acontecendo com a mídia, que, no outro registro, também indispensável, desempenha um papel de laço social e simultaneamente de janela aberta para o mundo (cf. O Elogio do grande público e Pensar a comunicação). Contrariamente ao estereótipo tenaz a internet e a televisão são, desse ponto de vista, complementares. A internet permite sair dos “territórios”, enquanto a televisão os garante.

De qualquer maneira, a internet é interessante pelos paradoxos que levanta. Por um lado, revaloriza a prática da escrita; por outro lado, desvaloriza essa prática, pois tudo é escrito e difundido sem seleção nem hierarquia. Funciona, portanto, valorizando e desvalorizando o texto. Tem-se uma situação estranha de mistura de gêneros: da informação-serviço às confidências, da vontade de se exprimir aos depoimentos. Outro paradoxo: cada um é fascinado pelo volume de informações acessíveis, mas ninguém questiona o que é feito socialmente disso através da comunicação.

Parece até um milagre da internet: a única tecnologia por meio da qual a informação produziria sozinha, sem dificuldade nem resistência, um vínculo direto entre informação e ação, expressão e autoridade. Um dispositivo que simultaneamente permitiria a expressão, a interatividade, a demanda, a informação-serviço, a crítica e a autoridade, ou seja, informa-
ção e comunicação. Se os buscadores possibilitam uma ampla procura, só o fazem a partir da lógica das palavras-chave que desvalorizam critérios mais complexos ligados aos cruzamentos de campos de conhecimento. O acesso imediato a todas as bibliotecas digitais não simplifica a relação com o conhecimento. Como proteger a liberdade intelectual e a criação nesse universo onde tudo está acessível e no qual a distinção entre produção e utilização é apagada, sendo que a reproduzibilidade técnica instantânea impede qualquer medida econômica? Como ficam os lugares e os espaços de legitimação quando todo mundo pode intervир? A própria regulamentação, que é indispensável, torna-se difícil de organizar, o que se viu na França com o projeto de lei HADOPI1, ilustrativo da estreita via entre liberdade de expressão, público/privado e proteção ao direito autoral. Como viver num universo, ao mesmo tempo, saturado de informações e de memória, que deixa pouco espaço para os projetos de ação contemporâneos?

Se a internet é o símbolo das tecnologias da informação, o que lhe dá sentido é a procura de uma outra comunicação: os internautas buscam, antes de tudo, outras relações humanas e novas solidariedades. Mais do que nunca, o horizonte é o outro. Há, certo, um oceano de informações, mas uma questão permanece: como entrar mais fácil, livre e autenticamente em relação com alguém? A internet, sistema soberano de informação, não está livre da eterna questão da comunicação humana: tem alguém em algum lugar que goste de mim? As redes sociais como Facebook não passam de versões modernas do Caçador francês2, com todas as buscas do laço afetivo e social. A palavra “redes sociais” diz tudo. É o social, ou seja, o humano, que importa. Como se encontrar mais facilmente? Há um sonho de igualdade evidente nessa lógica do “peer to peer”: somos todos iguais e queremos nos encontrar. Da web aos blogs, do twitter às redes, é sempre a busca de outra forma de comunicação entre os homens, mais livre e autêntica, que predomina. Esse é também, cabe salientar, um remédio, contra a solidão. Essa solidão não para de crescer e é terrível no meio urbano onde todas as estruturas sociais e familiares explodiram gerando, com razão, a necessidade de se construir novos laços comunitários. A internet é um meio de luta contra essa nova realidade de um mundo de pessoas livres, mas só. Trata-se de uma ferramenta adequada para gerações mais generosas do que se costuma crer e que, sob o céu atualmente baixo das utopias políticas, buscam outras relações, com humor e ironia, tentando navegar em meio às armadilhas e impasses da História.

Claro que o essencial da internet não tem a ver com essa busca de comunicação, mas com os problemas gerados por essa lucratividade enorme do reino da informação-serviço. Ainda assim, não se deve subestimar essa busca de liberdade, de igualdade e de comunicação que agita os jovens internautas e representa o fim de tantas solidões. O individualismo da internet simboliza também a procura de uma forma de coletivo. Oscilamos constantemente entre a utopia e a ilusão tecnológica. O tempo, os fracassos e os sucessos farão a triagem entre serviço, mercado, válvula de escape, emancipação e utopia política. Para isso é fundamental que o mundo “adulto” não sucuma ao tecnicismo só para ter um ar moderno. As ilusões têm a dimensão das façanhas e das utopias encarnadas pela internet. O maior espaço de liberdade cor-

---

1 Projeto, depois lei HADOPI, que regulamenta na França, o compartilhamento de arquivos na internet e protege o direito autoral (NT).
2 Revista mensal francesa de caça e pesca famosa também por suas classificados amorosos ou anúncios matrimoniais. Essa tradição começou depois da Primeira Guerra Mundial, quando morreu um contingente considerável de homens e mulheres vieram de procurar marido (NT).
responde ao maior espaço para as grandes perversões financeiras, criminosas, maﬁósas e pornográﬁcas, resultando na maior fonte de boatos e de manipulações, pois boa parte das informações não tem conﬁrmação. Por enquanto o faroeste seduz mais do que a ideia de regulamentação política, que acabará por se impor como aconteceu em relação à imprensa, ao rádio e à televisão. Quando os escândalos se tornarem fortes demais, a internet não poderá continuar fora da lei e deverá sair da ideologia da desregulamentação, esse clone da ideológica tecnicista. Curiosamente, mesmo com a crise atual do capitalismo ﬁnanceiro, ainda não se fala da indispensável necessidade de regulamentar a internet. A “traçabilidade” generalizada, encoberta pela sensação de liberdade e de poder total, pode abalos os fundamentos das liberdades privadas e públicas conquistadas com diﬁculde em três séculos de batalhas políticas. Mas nada surte efeito. A lei é percebida como libertadora, quando, na verdade, a ambição da lei, nas democracias, não é de sufocar as liberdades, mas de protegê-las.

“Vou conferir na internet”. Essa frase onipresente traduz uma imensa ingenuidade em relação à verdade. Nas ruas, não passa um minuto sem que a palavra internet seja pronunciada. Rapidamente se vai da sensação de liberdade individual à realidade da dependência e da “traçabilidade”. Esta, de resto, é muito mais perniciosa que a do controle dos arquivos. Hoje e amanhã, graças especialmente aos chips RFID, será possível saber muito mais sobre os comportamentos dos indivíduos. Essa “traçabilidade” passará dos nomes e dos cadastros, o que já é polêmico (ver a batalha em torno de EDVIGE1), para dados relativos à personalidade e ao comportamento. Os indivíduos e os grupos certamente não se deixarão encurralar nessa sociografa comportamental, mas o risco existe. Por outro lado, o que fazemos do tempo ganho com internet? A velocidade da informação, inseparável de certa vertigem de poder, torna-se um meio de fugir da alteridade, que exige tempo. O tempo é o principal inimigo da internet. “Zapeamos”, eliminando diferenças. De qualquer maneira, os conhecimentos, na velocidade da informação, não avançam, não são trocados, não se integram. Na verdade, eles são fundamentais para resistir ao “zapping” cognitivo e para dar sentido a esse oceano de informações. A velocidade e a horizontalidade podem ser interessantes. Por que não? Mas até que ponto em relação à consistência da realidade, à lentidão do conhecimento aﬁrmado e à incompreensão do mundo?

É preciso respeitar essa fronteira política formada por tantos séculos de batalhas entre espaço público e espaço privado. Tornar público tudo o que nos diz respeito e aos outros não é um avanço. Nem tudo é transparente e imediatamente compreensível.

A questão da experiência permanece: é fundamental sair das redes tecnológicas para experimentar novamente a “realidade real”, humana, social e afetiva. Cuidado com os esquizofrênicos das redes sociais e com as solidões interactivas. As “amizades virtuais” precisam reencontrar a realidade, pois é nelas que, desligadas as máquinas, está o grande desafio. Temos, portanto, de voltar à realidade, não viver apenas na tela.

Agrada na internet a abundância de informações. O usuário sente-se todo-poderoso. Mas é preciso tomar cuidado com a “ma informação” e com a “infobesidade”, essa mistura indiscriminada do presente e do passado. Entre velocidade e onipresença da memória, o que resta para o presente e seus projetos? Como evitar o fechamento das comunidades mundiais incapazes de se abrir e de se tolerar? A desconfiança em

1 Programa instaurado em 2008 pelo governo francês de “Exploração Documental e Valorização de Informação Geral” (EDCIGE), destinado a ﬁcar todas as pessoas com mais de 13 anos (NT).
relação à alteridade e o confinamento num comunitarismo mundial são compatíveis com a generalização dos sistemas de informação. Comunicação com os semelhantes em qualquer parte do mundo não facilita naturalmente a convivência com o diferente, o estrangeiro, o imigrante ou simplesmente o outro que encontramos na porta do edifício.

A tolerância em relação ao outro, fundamento de toda comunicação normativa, tem pouca coisa a ver com a velocidade das trocas de informação. As relações humanas e sociais são muito mais complexas do que o Facebook ou a navegação na internet. Como ficam o silêncio e o tempo de reflexão com tantos blogs, twitters e todos esses fluxos? Tudo pode ser interativo? Certamente não é o mito da "internet dos objetos", com a intervenção do RFID, que simplificará o problema. Falar de "comunicação entre objetos" é absurdo ou supõe colocar uma cruz em cima da comunicação humana. Já tiranizados pelos incontáveis e-mails diários os indivíduos, à beira do precipício da comunicação, ainda terão de se conectar com chips interativos de objetos invisíveis... Seria um super-humanismo. O que se vai ainda inventar em termos de antropomorfismo das tecnologias e reificação da comunicação humana? A web 3.0 dos objetos será o cúmulo do refinamento tecnológico? Não, tudo isso é simplesmente a perda ridícula de qualquer sentido das palavras.

Precisamos sair do ultrapresente e inserir as tecnologias da comunicação na história e nas suas utopias. Devemos lembrar que a vida não começa com a internet e que bilhões de indivíduos vivem, pensam, criam e imaginam, ainda hoje, sem ela. Temos de relativizar a contribuição de uma tecnologia que nos encerra numa história sem história afogando-nos num oceano de informações sincrônicas. A internet é o sonho e a ilusão de um espaço tecnológico em que o tempo para por ir rápido demais. O internauta é um indivíduo com a tentação de sair do espaço e do tempo, assim como de livrar-se do outro, do diferente, em busca da alma gêmea numa espécie de não-realidade mais ou menos indiferente aos desafios sociopolíticos que a própria internet produz.

Vejamos o que poderia ser a maneira ruim de sair da História: a internet como exemplo do pior da ideologia tecnocêntrica, ou seja, a submissão à ferramenta, a indiferença em relação ao receptor como figura de alteridade, a ilusão do fim do tempo, a redução das trocas a contatos virtuais. É um cenário possível, mas não inexorável, pois não se escreve a história por antecipação. As elites e os políticos precisam admitir suas pesadas responsabilidades nesse tudo: o comportamento maria-va-ai-com-as-outras para ter o ar moderno. Os cientistas têm uma parte considerável nessa responsabilidade na medida em que poderiam ter sido os primeiros a dizer: "O rei está nu". Quiseram, no entanto, ser "modernos". Os políticos, também desejosos de parecer modernos, seguiram pelo mesmo caminho, chegando paradoxalmente quase a imaginar que poderiam manter contato mais fácil com os cidadãos por meio de blogs do que através da comunicação direta: a interatividade como substituto da comunicação humana difícil. Imaginaram que os "gadgets" da democracia eletônica dariam um novo impulso à participação política dos cidadãos, esquecendo que a política nunca pode andar na mesma velocidade das notícias. A internet não poderá ser o novo motor da democracia, pois a questão do poder não se resume à informação, mas diz respeito a valores e à comunicação entre seres humanos. Em fim, último mito já amplamente explorado com o rádio e com a televisão: a internet como condição para a democracia, o saber e a cultura. Aposta-se tudo na internet como fator de democratização da cultura e do saber, esquecendo-se de que ambos dependem de experiências humanas e sociais que nada têm a ver com o acesso de todos a todos instantaneamente.
Em suma, por que as elites, especialmente os cientistas, que deveriam ter sido os primeiros a relativizar a "revolução da internet", tornaram-se tão conformistas e não mantiveram sequer um distanciamento humorístico em relação ao que nos tem sido apresentado como futuro radiante do humanidade? As elites poderiam ter simplesmente situado o fenômeno no tempo, comparado e distinguido as proporções entre a parte de abertura, de livre-expressão e de espaço crítico e a "traçabilidade", o narcisismo, a uniformização e a racionalização inerentes a um sistema tecnológico de informação. Por que essa omissão e tanto conformismo dos pensadores?

III Sair da ideologia tecnicista

A ideologia tecnicista manifesta-se especialmente na aplicação dos modelos da cibernética à sociedade na esperança de melhorar a sua racionalidade e o seu funcionamento. Isso é apenas a ponta do sistema, espécie de ideologia da racionalidade que se aplica tanto à relação com a natureza quanto ao funcionamento da sociedade e das relações humanas. O sistema tornou-se de certo modo a ideologia global, reencontrando de maneira mais sofisticada o positivismo cientificista do século XIX.

Tudo se confunde. O surgimento da teoria da complexidade no campo da teoria dos sistemas serve tanto para relançar inúmeras teorias do conhecimento quanto para relativizar ideologias positivistas, entre as quais a ideologia tecnicista. Essa ideologia é aplicável à informação e à comunicação, que estão no centro da experiência humana e do funcionamento das nossas sociedades. Não se trata, portanto, de uma ideologia "periférica", mas de algo que está no centro da modernidade junto com o modelo da liberdade individual e a busca de novas relações sociais. Compreende-se assim o sucesso da ideologia tecnicista, muitas vezes identificada com um "novo humanismo". Muitos são os que de boa fé sonham com relações humanas e sociais funcionando com a mesma eficiência dos modelos cibernéticos, da teoria dos sistemas e das redes.

É preciso restabelecer a separação entre pensamento racional e sistêmico, tecnologia e funcionamento das relações humanas e sociedades, evitando as seduções e as ilusões da ideologia científico-tecnicista. Esta, ainda ontem, baseada na conquista da matéria e da natureza, imaginava poder gerar um novo modelo de sociedade. Hoje, com os sistemas de informação e as metáforas ligadas à biologia e à teoria dos sistemas, a ideologia científico-tecnicista parece adaptada ao funcionamento da sociedade em rede.

O desafio teórico é sempre o mesmo: restabelecer ou não uma linha de continuidade entre o pensamento, os sistemas tecnológicos e a sociedade. Ou entre a informação, a comunicação e os homens. A ideologia científico-tecnicista, atualmente vinculada à racionalidade da teoria dos sistemas e da complexidade, imagina poder conceber um novo modelo de sociedade, mais flexível e interativo que o de ontem centrado na hierarquia e na estabilidade. O papel do pensamento crítico é sempre o mesmo: lembrar a diferença de lógica no tratamento dos problemas pelas ciências e tecnologias e os homens e as sociedades.

É por isso que a teoria da comunicação defendida por mim, que insiste tanto nas questões da descontinuidade, da incomunicação, da negociação e da convivência, remete para essa tradição do pensamento crítico que deseja manter a diferença de natureza entre as ciências, a sociedade e os homens. O mesmo vale para a questão do conflito de legittimidades. É preciso que tudo seja feito para preservar as diferenças de lógicas entre as três grandes relações com o mundo: informação, ação e conhecimento. Na realidade, o conflito epistemológico é constante entre aqueles que regularmente elaboram teorias
da unidade e aqueles que falam em descontinuidade. O paradóxodo é que a história das ciências recentes, interdisciplinares, do universo, da vida, do meio ambiente, da comunicação, fortalecem a segunda perspectiva, aquela que privilegia a descontinuidade, sem que isso tenha qualquer influência sobre a corrente dominante centrada na unidade. O conflito, muito antigo, entre as teorias fascinadas pela unidade e as teorias que aceitam a descontinuidade reaparece na questão do lugar dado pelas ciências sociais a uma teoria da comunicação.

As doutrinas que enfatizam a força do poder e a sua capacidade de manipular os cidadãos não acreditam na autonomia do receptor. As doutrinas que, ao contrário, têm uma visão mais aberta e conflitual do poder, valorizam as capacidades de resistência do receptor.


Na realidade, precisamos de contextualização histórica e geográfica. Temos de reavaliar os números autores que, depois da guerra de 1914-1918, foram os primeiros a questionar o cientificismo e o tecnicismo que haviam facilitado o trabalho da indústria da morte. Na época, essa crítica do poder da tecnologia foi ouvida, pois a lesmânca dos massacres era onipresente. Eles se atreveram a dizer que a tecnologia podia ser bárbara. Esse debate foi retomado quando da utilização da bomba atômica, mas, nos últimos 40 anos, sob o novo fascínio da tecnologia, especialmente no campo da comunicação, todo o resto foi ocultado. Ou, melhor, estamos convencidos de ter encontrado as “tecnologias boa”. A reflexão crítica histórica e teórica está bloqueada, anestesiada. É preciso sair do domínio da tecnologia e explicitar os laços entre teorias da comunicação e teorias da sociedade. É por isso que, diga-se de passagem, nunca será demais elogiar as escolas e os professores que, desde sempre, sabem da importância, para além das informações e dos conhecimentos, do diálogo tão complexo entre os seres vivos. Sabem que as tecnologias, do rádio à televisão, passando, hoje, pelo computador, abrem novas pistas para a pedagogia e o ensino, mas sabem também, por experiência, que esses canais, por mais interativos e sedutores que sejam, não possuem a eficácia da imperfeita e perturbadora comunicação humana, sem a qual não há transmissão de conhecimentos nem educação.

Onde está a prova da onipresença da ideologia tecnicista? Na ausência de qualquer debate político sobre o que ela significa e sobre regulamentação. Esquerda e direita estão de acordo na Europa, essa velha terra, contudo, de crítica ao tecnicismo e ao cientificismo,
para não se abrir a caixa de Pandora da comunicação e continuar a confundir progressos tecnológicos com avanços da comunicação. Por toda parte, a mesma ideologia do progresso aparece identificada com as tecnologias. Inexistem um olhar histórico e comparativo. Os políticos de todos os horizontes poderiam lembrar-se desta evidência: as novas tecnologias só podem favorecer o individualismo se o laço social existente não for ameaçado. Ao contrário, é a anonimia e a anarquia que podem resultar do crescimento das relações segmentadas e sem vínculo social. Qualquer crise econômica, política ou religiosa revela o primado do coletivo sobre o individual. Recolocar em perspectiva o individualismo é essencial para relembrar a importância do laço social e da sociedade em relação ao comunitarismo. Não é por usar por toda parte as mesmas ferramentas que os homens pensam todas da mesma maneira ou têm a mesma visão do mundo.

Em fim, é preciso lembrar incessantemente que a indústria cultural, sobretudo na comunicação, caracteriza-se pela superio-
ridade da lógica da oferta e da criação sobre a lógica da procura e dos gastos. A oferta é sempre mais complicada que a deman-
da, pois consiste em correr o risco de produzir informações e pro-
gramas para públicos nem sempre identificados, aos quais, sem qualquer garantia, tenta-se atingir. Quanto mais generalista é uma mídia, mais difícil é a missão, pois se trata de mobilizar públicos muito diversos. A lógica da demanda, especialmente em matéria cultural, é mais fácil, pois consiste em oferecer aquilo que o pú-
blico quer. Isso é muitas vezes justificado com esta frase demagógica: “Seja livre, consuma só o que lhe interessa”. Reagir à oferta implica abrir-se e sair de si. Privilegiar a demanda equivale a favo-
recer o risco do fechamento em guetos. Jornais, rádio e televisão
dependem majoritariamente da lógica da oferta. A Internet re-
mete à lógica da demanda. Ambas são complementares e muitos
indivíduos emanciparam-se nos últimos tempos graças à lógica da
demanda, mas é preciso destacar que o grande desafio está sempre
do lado da oferta, ou seja, o desafio de correr o risco da criação.

Capítulo III

Realizações e desvios da informação

A informação é a verdadeira vitória do século XX, com
suas três dimensões: imprensa, ligada à política; serviço, ligado
à economia; conhecimento, ligado às indústrias do conheci-
mento. É preciso também não esquecer a informação rela-
cional, centro da comunicação humana, que permeia todos
os meios sociais e organiza nossa vida cotidiana. Em suma, a
informação, em todos os sentidos dessa palavra e com todas
as ambiguidades imagináveis, é um dos valores centrais das
nossas sociedades abertas cobrindo todos os campos, do mais
nobre e normativo ao mais banal e funcional.

I A informação, agente de todas as emancipações

A história do ocidente e da sua emancipação, as-
sim como a do mundo em geral, é indissociável da guerra
depois de uma liberdade de informação, matriz de todos os comba-
tes emancipatórios. Nunca se dirá o bastante a respeito
daquela. Ainda hoje a informação faz parte de todas
as relações de poder ligadas à sua industrialização, mas
nem por isso ela perde a sua dimensão emancipadora.
Fator de abertura para a globalização, é o primeiro passo
para a compreensão do outro.

II Os desvios da informação

Os desvios da informação correspondem às dimensões da sua vitória política, cultural, econômica e técnica num alegre entreverro das dimensões funcionais e normativas. Dos investidores financeiros aos internautas, dos jornalistas aos militantes políticos, dos políticos aos especuladores, todo mundo defende a liberdade de informação, atribuindo-lhe, claro, sentidos diferentes.

Se as contradições são mais evidentes no que diz respeito à informação-notícia, visto que existem códigos culturais e tradições para decifrá-los, elas também são muitas nos outros campos. Podemos classificá-las em dez categorias:

1 – Mais informação não cria mais diversidade, mas, antes, mais racionalização e mais uniformização, pois a concorrência desenfreada leva paradoxalmente a que todos abordem a mesma coisa, da mesma maneira e no mesmo momento. A abundância não é sinônimo de verdade. A concorrência acen-tua o conformismo.

2 – Consequência: abertura insuficiente, ausência de comparações e, com frequência, excesso de clichês e de estereótipos. Ou seja, o contrário daquilo que se espera da informação. A velocidade da informação acaba, muitas vezes, por impedir o aprofundamento pelo conhecimento e pela confrontação.

3 – Excesso de simplificação. A informação custa caro e por isso obriga a ir direto ao ponto, ou seja, sem ter muito cuidado com a contextualização cultural, que é decisiva na globalização. A informação é uma caricatura do ocidentalismo?

4 – Ideologia do "furo" de reportagem. O "furo" torna-se o único meio de distinção em relação à concorrência em detrimento das idéias e do aprofundamento histórico. A hipervalorização das celebridades, identificação duvidosa com os poderosos, justifica todos os desvios. Tudo isso é fortalecido pela onipresença da internet, que acen-tua a cultura da urgência e do voyeurismo.

5 – Há uma corrida desenfreada para vencer a concorrência. Se todo mundo vê e sabe tudo, é preciso ir muito rápido, em detrimento da compreensão de acontecimentos cada vez mais complexos, ainda mais que alguns possuem, muitas vezes, uma dimensão mundial.

6 – Uma lógica econômica confrontada com a tentação perniciosa de uma informação-notícia gratuita, o que é apresentado como condição para se ter uma informação "mais livre". Mas se ela é gratuita, quem paga e o quê? O "gratuito" enfatiza o desvio para uma informação atrelada à demanda, o que é uma ameaça para a liberdade de imprensa. A tirania da demanda será o estágio supremo da informação? A quem serve a informação gratuita? Por que pagar pela informação-serviço e não pelas outras?

7 – A globalização da informação acen-tua os defeitos anteriores ao projetá-los na escala mundial, com o risco de tornar
ainda mais evidentes as contradições entre as várias concepções culturais da informação. Onde está o pluralismo? Mais: qual a credibilidade de informações sem imagens, pois hoje “só crê no que se vê”?

8 – Boatos e segredos aumentam na proporção das informações circulando. “Se nos mostram cada vez mais informações, deve haver muito mais para esconder”. O “off” cresce proporcionalmente à abertura e à abundância de informações. Os segredos nunca são mais bem disseminados do que quando se tem um espaço público aberto e permeado por tecnologias de transmissão de mensagens.

9 – A mídia costuma andar em círculos. Disso participam os que a fazem e os seus convidados. O número dos que participam da produção da informação ou da sua explicação é bastante restrito. São sempre os mesmos, uma espécie de falsa aristocracia. O mundo da informação e da comunicação confunde a luz que projeta sobre o mundo com a luz do mundo.

10 – Há uma confusão entre os progressos tecnológicos e a leitada necessária ao trabalho de produção da informação. Como tudo se gasta rapidamente, é preciso produzir cada vez mais o “novo”. Costuma-se ter a tentação de diminuir os custos do “novo” recorrendo a agências para obtenção de informações internacionais, restando como fator de distinção o recurso à espetacularização das celebridades.

Essas contradições não estavam previstas na medida em que se pensou de boa fé, durante 50 anos, que quanto mais houvesse suportes, mais haveria informações completas, diferentes. Não era possível adivinhar que o aumento em volume de informações levaria a mais uniformização, aos boatos, à informação espectacularizada das celebridades, ao questionamento do papel dos jornalistas, ao fortalecimento dos segredos, em paralelo com a ideologia da transparência, à dificuldade de escapar dos estereótipos, do peso dos acontecimentos e do “furo”, ao lugar ambíguo da lógica da demanda em relação à oferta, ao problema da superabundância de informações sem as chaves complementares da compreensão, à captação da informação-conhecimento voltada para uma lógica estritamente econômica e de mercantilização, na mesma perspectiva da informação-serviço em expansão.


Em resumo, as contradições estão à altura da vitória da informação: O mais complexo é, sem dúvida, o fato de que pode haver ao mesmo tempo cada vez mais informações, frequentemente idênticas, e cada vez mais intolerância e desinformação.

III Em construção

A reflexão crítica relativa à informação avança muito mais lentamente do que as mutações tecnológicas e econômicas nos últimos 50 anos e continua muito centrada na informação-notícia, que está bastante limitada à questão clássica das relações entre imprensa escrita e mídia de massa, esquecendo a ruptura multimídia. Essa reflexão ignora os desafios postos pela explosão da informação-serviço e da informação-conhecimento e permanece fascinada pela questão técnica, como se o futuro da informação estivesse ligado exclusivamente à internet.

A primeira revolução, portanto, consiste em pensar o campo da informação na sua totalidade: notícias, serviços,
conhecimentos, relações, em todos os suportes, em todas as dimensões, funcionais e normativas, de modo comparativo. Nada seria pior do que admitir o normativo para a informação-notícia e o funcional para os demais campos da informação. Na verdade, há um arraso considerável da reflexão teórica em relação às múltiplas formas da informação e da comunicação em nossas sociedades. Boa parte dessa reflexão aparece em meu livro, publicado em 1978. *L'information demain: de la presse écrite aux nouveaux médias*... A revista *Hermès*, criada por mim, tenta, nos últimos 20 anos, superar esse arraso. É uma revista internacional e interdisciplinar que desde 1988 funciona como um laboratório de ideias e um formidável espaço de convivência teórica no qual mais de mil autores do mundo inteiro já ajudaram a pensar a comunicação em todas as suas dimensões, científica, política, social e cultural.

Se a informação é prometeica, e a comunicação, propedêutica, ninguém tem realmente interesse em aceitar essa dicotomia. As problemáticas são diferentes, mas as referências normativas são idênticas para ambas. Trata-se a cada vez das condições mais fundamentais da relação de cada um de nós com o mundo. Essas condições favorecem a emancipação, mas é preciso para isso que haja suficiente reflexão no sentido de preservar as perspectivas normativas.

Cinco campos de reflexão se impõem:

1. Velocidade e volume não são sinônimos nem de qualidade nem de pluralismo

   A velocidade é provavelmente a maior armadilha da vitória da informação. Por que ir tão rápido? Quem pode absorver tudo isso? Nem mesmo os jornalistas. Qual a relação entre velocidade, verdade, conhecimento e ação? A velocidade, verdadeiro aliado durante séculos por ter permitido informar melhor, criticar e emancipar, pode tornar-se um perigo, especialmente diante da complexidade da globalização. O que está sendo celebrado, a velocidade da informação, o volume ou a verdade? O que acontece com a indispensável necessidade de lentidão num mundo acelerado, de fronteiras ampliadas? Velocidade e volume caem na armadilha da competição e contribuem para explicar o deslizamento estrutural rumo à degradação da informação.

   Por outro lado, neste momento em que só se fala de desenvolvimento sustentado, de ecologia, de outra economia para o planeta, mais respeitosa do tempo e dos grande equilíbrios, constata-se a tirania das "news", dos "furos", das revelações, como se a velocidade fosse sinônimo de verdade e de objetividade. O que significa esse fascínio pelo "tempo real"? O que significa essa vontade de viver "ao vivo" como se cada um fosse jornalista na frente da batalha ou um estadista à beira de uma guerra? A velocidade reduziria a incompreensão, a violência e a guerra? Por que acreditar de repente no poder absoluto da velocidade tecnológica quando na diplomacia, há séculos, a lentidão é indispensável para evitar perigosas derrapagens? Salvar a informação significa lutar contra a ideologia do "ao vivo" e valorizar outro papel para os jornalistas. Implica fazer a informação reencontrar o tempo e a lentidão, os intermediários que documentam e os jornalistas, a triagem e a difusão de conhecimentos legitimados. A lentidão é o tempo dos homens; a velocidade, o tempo das tecnologias. Essa ideologia da informação e da sua prima velocidade fortalece a guerra sem quartel das indústrias como Google, Microsoft, Apple... Pode existir velocidade e abundância de informações ao mesmo tempo que uma terrível concentração dos operadores? Concentração? É a inimiga do pluralismo. Por que não, para além do papel de complemento ao conhecimento, distinguir três tipos de infor-

---

*O futuro da informação: da imprensa escrita às novas mídias (NT).*
mações? As más notícias, em geral mais numerosas e repetidas
circularmente e atreladas à atualidade; as boas notícias, qua-
se inexistente na mídia em qualquer suporte e que dão ou-
tra visão do homem e do mundo; as pesquisas de opinião, que
permitem aos meios, convencionais ou novos, distinguir-se e
ampliar as visões de mundo.

2 – O controle do progresso das tecnologias é indispensá-
sivel, sendo imperativo escavar da ideologia que o acom-
panha. Como era possível viver, informar, pensar, apurar,
por exemplo, sem a internet visto que hoje tudo passa por
ela? A tecnologia enriqueceu os conteúdos ou estes se adap-
taram ao que a tecnologia pode oferecer e produzir? A in-
existência de distanciamento crítico é provavelmente um dos
frios mais poderosos a uma reflexão crítica sobre o estatuto
da informação neste tempo de abundância e de velocidade.
O poder das tecnologias também é inseparável dos desafios
econômicos dominados pelos grandes grupos de informação
e de comunicação anglo-saxões. São muitas as possibilidades
de disputa entre o Norte e o Sul, mas também entre muitos
países do Sul. O vínculo continua muito forte entre a domina-
çãoeconômica do Norte e o domínio das indústrias culturais
da cultura e da comunicação. Mas o surgimento progressivo
de outras redes de informação, especialmente árabes, repres-
enta uma demanda de pluralismo. De qualquer maneira,
refletir sobre um novo modelo econômico para a imprensa
não significa fazer da internet o centro desse novo modelo.

3 – O receptor (que é também o internauta, o blogueiro,
o ator, ou seja, aquele que interage) é o novo protagonista. Ele
sempre existiu, claro, mas se torna mais crítico na medida em
que consolida a sua emancipação e que aumenta o bombardeio
de informações. Nem sempre ele tem razão, longe disso, e é jus-
tamente esse o problema, pois informar significa na maior par-
te do tempo ir na contracorrente das opiniões dos receptores.

Informar continua a ser uma negociação implícita entre
os fatos, o acontecimento, o contexto e as representações. O
que dizer dos receptores? Impossível ignorá-los, impossível sa-
istifizá-los. A margem de manobra é restrita, pois a informação
não é mais sagrada, é superabundante e magistrada. O receptor
é, ao mesmo tempo, o melhor aliado da liberdade de informa-
çãoe seu maior inimigo. As margens de manobra diminuíram.

4 – A diversidade cultural é o horizonte que leva
em consideração o receptor. O Ocidente não está mais
sozinho. Constantemente criticado e sob suspeita, deve
aprender a negociar com outros valores sem abandonar
os seus. A diversidade cultural recoloca a questão das
desigualdades diante da informação. Como passar da di-
versidade cultural de fato à construção de uma política
de convivência cultural? Como passar do respeito aos va-
lores universais da liberdade de informação ao reconhe-
cimento da diversidade cultural? A informação ilustra
perfeitamente esse novo desafio político da “convivência
cultural” do qual falei em L’autre mondialisation (2004)

Nada é racionais no mercado mundial da informação
em que a força das ideologias, dos interesses econômicos, das
relações de forças políticas e culturais não tem muita coisa a
ver com os bons sentimentos de uma “boa informação para
todos”... Na batalha da NOMIC (Nova Ordem Mundial da
Informação e da Comunicação), acontecida na Unesco, em
1980, pela primeira vez a URSS e o Terceiro Mundo da época
atacaram o Ocidente afirmando que o suposto universalismo
não passava de um tapa-sexo da defesa dos seus interesses. Foi
um ato premonitório. Esse conflito vai recomeçar, certamente

7 Edições em português: A outra globalização. Lisboa: Difel, 2004; O
mais violento num mundo multipolar e com muito mais informações e visões de mundo contraditórias.

A velocidade da informação pode também se tornar uma arma fatal na medida em que as disputas da diversidade cultural necessitam do tempo e da lentidão para superar os estereótipos mútuos e conseguir construir um mínimo de convivência cultural.

Qual é o desafio? Preservar a identidade e, ao mesmo tempo, abrir-se para os outros. Nada fácil para o Ocidente. Tampouco para os outros. Mas a informação é, em todo caso, um das frentes de batalha mais visíveis, perigosas e imediatas do imenso canteiro de obras da convivência cultural, que necessita de diplomacia, cultura e competência para evitar que a onipresença da informação e a velocidade dos contatos e trocas sejam aceleradores de guerra e de incompreensão.

5 - Último desafio, o conflito entre informação e "traçabilidade". A "traçabilidade" aumenta proporcionalmente à velocidade com a disseminação dos sistemas de informação. No momento, todo mundo prefere "fazer de conta" que a liberdade leva vantagem em relação aos perigos da "traçabilidade". O RFID (Radio Frequency IDentification) e as nanotecnologias podem não ser apenas os "microguardiões interativos da economia da informação". Podem também contribuir para um policiamento generalizado em todos os países, inclusive nas democracias, pois o medo do terrorismo, aqui, e o medo da democracia, lá, pode levar a tentativas de "racionalização" dessas fraquezas e sempre perigosas liberdades que gravitam em torno da informação. As mesmas tecnologias que possibilitam a ampliação do campo da informação, a onipresença das imagens e todos os tipos de interatividade podem ser carrascos eficientes.

CAPÍTULO IV

A nova fronteira da in comunicação

A questão da comunicação é o outro. Uma diferença quase ontológica com a informação. Claro que não há mensagem sem destinatário, mas ainda assim a informação existe em si. O mesmo não acontece com a comunicação. Ela só tem sentido através da existência do outro e do reconhecimento mútu. O destinatário existe desde sempre, mas a ruptura democrática consiste em reconhecer a liberdade e a igualdade dos protagonistas, ou seja, a igualdade do receptor, que pode aceitar, reinar ou negociar a informação. É aí que tudo se complica. Ontem, a comunicação era hierárquica, quase sempre limitada à transmissão, sem possibilidade de discussão de parte do receptor/ator. Hoje, quase todo mundo está em pé de igualdade, negocia e responde. Três consequências resultam dessa ruptura.

I A comunicação: o outro e a globalização

O reconhecimento do estatuto do receptor perturba tudo, pois legitima a questão da alteridade. Situação radicalmente nova e ainda pouco disseminada no mundo. Basta viajar para observar como são raras as situações de igualdade e de reciprocidade entre os interlocutores na comunicação. A legitimidade do receptor, logo, da alteridade, muda radicalmente o modelo da comunicação. Esta se torna inevitavelmen-
te frustrante, imprevisível, mas incontornável, tendo a incomunicação como horizonte e a obrigação dos interlocutores de negociar sempre. É nisso que a coabitação (a convivência) constitui um dos paradigmas do século XXI e é indissociável destas três realidades: democracia, abertura e interação. É preciso lembrar que a convivência não se resume a conexão e justaposição. Pode-se estar conectado, especialmente à internet, na realidade, justaposto, sem haver convivência. A convivência é o resultado de uma vontade e de uma ação. É uma escolha que demanda tempo e vontade. Nunca é estática. Surpreende o atraso da reflexão teórica em relação a um conceito e a uma realidade central para a teoria democrática e para a sociedade contemporânea. O grande vazio teórico da comunicação contrapõe-se ao que aconteceu com outras grandes rupturas contemporâneas, no meio ambiente, na ecologia, na bioética e no desenvolvimento sustentável. A comunicação foi durante muito tempo desvalorizada do ponto de vista conceitual, assim como tem sido, desde sempre, a questão da imagem.

Na verdade, a comunicação nunca foi pensada pelas elites. Se as ciências da vida, do universo, da engenharia e do meio ambiente acompanharam, numa geração, o surgimento de novas questões, foi preciso esperar o começo do século XXI para se ver o aparecimento das "ciências da comunicação". As elites e o meio acadêmico, em todos os países, sempre resistiram a tomar a questão da comunicação como uma questão teórica essencial. E jamais como uma grande questão científica interdisciplinar. O mundo acadêmico internacional, salvo algumas brilhantes exceções, ainda não percebeu o interesse da revolução teórica da comunicação e também não viu a dimensão das suas implicações indo do mais teórico ao mais social e cultural, preferindo, nas vezes em que se ocupou do assunto, focalizar a informação, que é doméstica e racional, do que essa comunicação sempre mais complexa e frustrante. Pesquisas de grande qualidade foram, no entanto, desenvolvidas no último meio século. Não alcançaram, porém, a visibilidade e o impacto correspondentes à relevância da questão abordada. Não se quer saber da comunicação. O desinteresse é enorme.

Esse pouco interesse teórico pela comunicação não impediu, contudo, as elites de servir-se de todas essas tecnologias sem imaginar uma possível resistência do receptor. Estão ai, entre apreensão e aceitação passiva, os clássicos estereótipos da desconfiância em relação a tudo do que diz respeito à comunicação e o fascínio ingênuo pelas novas tecnologias.

O papel da informação e da comunicação na mutação da maior parte das teorias do conhecimento também não foi valorizado embora ele seja evidente quando se faz um estudo de epistemologia comparada. A outra causa possível desse pouco interesse das elites é o temor, infundado, de perder influência diante do avanço da comunicação de massa e da secundarização da alta cultura. As elites só viram, em geral, na comunicação, em qualquer país, uma ameaça ao status delas. Isso explica o pequeno número de teorias sobre a relação entre comunicação e sociedade. Quanto às teorias políticas contemporâneas, elas ignoram a comunicação, exceto quando se trata de condená-la, destacando, geralmente, o lado ingênuo e influenciável do receptor. Essa ausência de debates teóricos sobre o estatuto da informação, a comunicação, suas relações com as liberdades individuais, a sociedade aberta, a globalização e a diversidade cultural explica parcialmente a atual hegemonia da ideologia tecnicista.

Será preciso fazer uma história dessa fuga do pensamento em relação à comunicação, o que se repete agora com a internet, objeto de uma espécie de adulação tão caricatural quanto era, há 50 anos, a condenação da comunicação de massa e do surgimento da cultura da comunicação. Os raros pensadores que se ocuparam dessas questões teóricas tiveram
de enfrentar nos anos 1970, no que se refere à televisão, as mesmas resistências que existiram nos anos 1950 em relação ao rádio. Misturam-se nisso o temor ao grande número, a desconfiança em relação à cultura e à democracia de massa e o medo da imagem, do face a face e da alteridade, assim como a fragilidade da mentalidade crítica em relação à tecnologia, que é tão importante quanto a reflexão sobre a ciência, e a dificuldade em admitir a inteligência do receptor.

Uma hipótese é possível. Se o mundo do conhecimento e da cultura tivessem levado a sério o desafio cognitivo e político da comunicação, seria menos visível hoje esse fenômeno de espetacularização que se aproveitou do vazio deixado pelo saber. Espetacularização e ideologia tecnicista são os sintomas mais visíveis de certa forma de traição dos intelectuais.

II Pensar a comunicação é pensar a in comunicação

Os dois andam juntos. Disso resultam algumas consequências entre as quais o reconhecimento de que o diálogo e a negociação, considerados como "tempo perdido", são inerentes às relações humanas e sociais. Fazem parte da comunicação tanto quanto os raros momentos em que os indivíduos se compreendem. Comunicar é cada vez menos transmitir, raramente compartilhar, sendo cada vez mais negociar e, finalmente, conviver. Hipótese central: não se pode negar a abertura ao outro, não se deve esquecer o receptor, é preciso reconhecer a importância da negociação. Em geral, somos obrigados a conciliar dois movimentos contraditórios: o reconhecimento das identidades e a obrigação de construir a convivência cultural entre diferenças para evitar o comunitarismo.

Em nível social, isso leva a admitir que a maioria das nossas sociedades é multicultural, o que é positivo, não uma ameaça, especialmente para a identidade nacional. As socie-
individualizar os mercados e arinhar públicos mais heterogêneos. É mais difícil, no entanto, reunir o grande público do que satisfazer públicos segmentados.

O mesmo vale para a valorização da laicidade, ou seja, da separação entre política e religião, como meio de fazer conviver um pouco mais pacificamente duas lógicas heterogêneas e frequentemente antagônicas. A laicidade deve ser um exemplo de convivência. Menos a laicidade combativa, como já houve na França, do que a laicidade tolerante a ser inventada. A globalização e o retorno das religiões vão relicar um debate indispensável para a paz no mundo relativo ao modelo laico de convivência.

É preciso desconfiar do conceito aparentemente moderno de democracia de opinião, baseado em pesquisas que produzem uma visão simplificada e racionalizada da sociedade, apagando as ideologias e a complexidade da história. A dominação das pesquisas limia a incontornável complexidade do real e fortalece a ilusão de uma sociedade homogênea na qual cada um falaria a mesma linguagem e seguiria as mesmas "opiniões". Essa visão de mundo está no sonho de uma "democracia eletrônica", em que os cidadãos diretamente, sem os intermediários muito complicados que são os políticos, debateriam e tomariam livremente todas as decisões. Na realidade, em política, na informação, no conhecimento, nas ciências, enfim, é importante desconfiar do que é aparentemente moderno e fortalece o mito de uma democracia "direta", livre de intermediários. É claro que existem intermediários duvidosos, mas o sentido que dou aqui a essa palavra é outro. Refiro-me a profissões que exigem uma competência específica e a capacidade de organizar a convivência entre pontos de vista diferentes. Em suma, o sonho de democracia "direta", uma sociedade "live", com o fim dos intermediários e a competência absoluta dos indivíduos, resvala rapidamente de uma ideia de emancipação para uma miragem favorável ao populismo.


A outra questão central das nossas sociedades abertas é a da alteridade. O outro, ao mesmo tempo, atrae e assusta. Esse outro mudou de status. Ontem, ele estava distante, em outro lugar, era diferente, frequentemente em posição hierárquica. Hoje, está aqui, no centro da modernidade, e, mesmo não havendo igualdade, está decidido a conservar suas diferenças. É preciso se equilibrar sobre duas pernas: aceitar a identidade e organizar a convivência das diferenças num espaço mais amplo. Administrar a alteridade implica, de resto, direitos e deveres recíprocos ou, então, o modelo da convivência desaba. Isso obriga que se valorize um conceito essencial, mas frágil, o da confiança. A convivência supõe confiança, ou a desconfiança mútua, mãe de todos os comunitarismos, instala-se. A confiança mútua requer tempo. Em outras palavras, não há convivência sem confiança, tolerância e tempo. Ésse é o núcleo do modelo democrático a ser construído, que deve, ao mesmo tempo, organizar a convivência das diferentes identidades e preparar a convivência no âmbito da comunidade internacional.

III A questão da convivência

Vinculada ao modelo contemporâneo da comunicação, a convivência das diferenças não está apenas no centro dos Estados-nação, mas também, talvez ainda mais claramente, na globalização. Isso produz duas lógicas contraditórias.
Do ponto de vista econômico, a perspectiva real é a de um mercado único. A economia impõe a sua lei, disso resultando uniformização e racionalização, aspectos, ao mesmo tempo, positivos e negativos. Do ponto de vista social e cultural, sobretudo depois da assinatura do acordo sobre a diversidade cultural na Unesco, em 2006, há uma obrigação de levar em consideração essa diversidade. Essa carta reconhece a realidade da diversidade cultural e a necessidade de construir um horizonte normativo para a convivência entre culturas.

Esse é o centro do modelo da comunicação que defende: respeitar as identidades e organizar a convivência entre as diferenças. O desafio é sempre o mesmo. Como evitar que o reconhecimento das diferenças não resulte em comunitarismo? Como preservar um vínculo de integração para além da simples convivência? Em outras palavras, todo o debate sobre a organização da diversidade cultural na comunidade internacional passa pelo problema do modelo comunicacional de convivência das diferenças. Há sempre, tanto no plano nacional quanto no plano internacional, uma exigência: não pode haver reconhecimento das identidades sem fortalecimento do espaço comum. Sem isso, pode-se ressalvar para a segmentação e o comunitarismo. O Estado, no plano nacional, e os organismos internacionais, no plano global, devem exercer seus papéis. Os dois processos devem avançar juntos, o que não é fácil nem evidente.

Isso é ainda mais difícil na medida em que o surgimento de um mundo multipolar, a ascensão das potências do BRIC (Brasil, Rússia, Índia e China) entre outras e a multiplicação dos meios de comunicação obrigam, sob pena de haver um conflito cultural e político, a introduzir um indispensável pluralismo nas visões e informações sobre o mundo. Não se vê e não se pensa o mundo da mesma maneira em Nova York, Sidney, Pequim, Brasília, Moscou ou Nova Deli. Será preciso prestar muito mais atenção à diversidade dos pontos de vista, ou seja, às informações sobre o mundo, logo, às culturas do mundo, o que se intensificou com a queda do comunismo, em 1990, e com o surgimento do mundo multipolar. Isso implica aprender a se conhecer, a respeitar-se e a conviver. Sem dúvida, um desafio imenso.

Há uma contradição: os canais e os sistemas tecnológicos são mundiais, mas nem por isso garantem o pluralismo. Em outras palavras, nada indica que a aldeia global será uma aldeia da diversidade. Pode ser que a uniformização predomine por força da concentração das indústrias culturais e da comunicação. Afinal de contas, isso já aconteceu na abertura da globalização econômica, há 30 anos. Até agora, a globalização fortaleceu os modelos dominantes, não a diversificação dos modelos econômicos. A dupla pressão da crise e da ecologia facilitará talvez o movimento na direção do pluralismo.

O modelo de convivência das diferenças que defendo, situado no centro da teoria da comunicação, aparece também em outras problemáticas, numa escalaf mais ampla, sem impedir, de resto, as desigualdades e os confrontos baseados em relações de força. O modelo de convivência não é angelical, mas tenta, em todos os níveis, inventar outra coisa, algo entre o modelo universal hierarquizado e a simples justaposição de interesses e de visões de mundo.

Conviver, seja em termos de comunicação, dos modelos de organização política, do planeta, do desenvolvimento sustentável ou das indústrias culturais e da comunicação, significa sempre, ao mesmo tempo, respeitar a pluralidade dos pontos de vista sobre o mundo e a necessidade de um princípio comum. O modelo da convivência vai muito além das relações entre informação e comunicação, dizendo respeito aos desafios normativos maiores da organização interna das sociedades contemporâneas e da convivência das diferenças dentro das nações.
A francofonia, por exemplo, como a defesa de todas as grandes áreas linguísticas (inglês, espanhol, português, árabe, russo), que atravessa os continentes, participa desse desafio: a preservação da diversidade linguística indispensável ao mundo. Em oposição a esse modelo linguístico pluralista, temos a atual dominação de um inglês de segunda categoria como fator de "comunicação" mundial. A diversidade linguística é um exemplo perfeito da necessidade e da dificuldade de se organizar a convivência das diferenças. Toda língua é, no ponto de partida, uma dominação, mas com o tempo as línguas tornam-se um fator de identidade cultural e de comunicação, que é indispensável preservar caso se queira organizar a convivência das diferenças na globalização. Um exemplo: Paris, capital das livrarias estrangeiras, vê o número dessas livrarias diminuir rapidamente. Eram 30 em 2000. Em 2007, já não eram mais de 20. Todas elas haviam surgido antes da globalização. Assim, pode-se ter, ao mesmo tempo, globalização e diminuição da diversidade cultural. De resto, em 1900, em Paris, por ocasião da exposição universal, havia painéis nas estações de metrô escritos em 35 línguas.

A Europa é o segundo exemplo, em tamanho natural, do modelo de convivência das diferenças como horizonte normativo. Em que consiste a profunda inteligência do maior laboratório democrático e pacífico do mundo? Na capacidade de ampliar de seis para 27 países, hoje, haverá mais no futuro e fazer conviver nações que tudo separa num projeto em que a identidade de todos será preservada, sendo necessário, passo a passo, construir um enquadramento econômico, mas, sobretudo, político, mais amplo. A Europa, maior laboratório mundial da convivência política de diferenças, é um exemplo do papel crescente desse modelo teórico da coabitação em que é preciso conciliar identidade particular e valores comuns. Desse ponto de vista, o debate, se for hones-
CAPÍTULO V

Informação e conhecimento: a convivência indispensável


I Jornalistas, uma vitória frágil

A vitória da informação ao longo de dois séculos teve sido impossível sem os jornalistas. A existência dos jornalistas, em todos os países, é garantia da liberdade de informação. Nada mais ingênuo e perigoso do que pensar que amanhã, graças aos sistemas de informação, cada um se tornará seu próprio jornalista, fazendo caducar a existência, os direitos e os deveres dessa profissão. Os jornalistas são os guardiões e os heróis dessa vitória frágil da liberdade de informação. Quanto mais houver informação acessível, mais ou menos gratuitamente, não im-
portando a origem, e quanto mais cada um puder fazer o que quiser, mais haverá necessidade de jornalistas para selecionar, hierarquizar, verificar, comentar, legitimar, eliminar e criticar.

Se o usuário crê, hoje, que a informação aparece sozinha, tal é a facilidade de acesso a ela, é preciso não esquecer que ela é sempre uma construção validada por um profissional, o jornalista, seja qual for o suporte. Não é o suporte que dá sentido à informação, nem o receptor, mas o jornalista. Nessa legitimidade do jornalista reside o papel essencial da profissão de intermediário, que muitos querem reduzir, ou suprimir, em favor de uma suposta "democracia direta". O jornalista nem sempre tem razão, como o político ou o intelectual, mas com sua assinatura legitima a informação.

Como observei, em A outra globalização e em É preciso salvar a comunicação, a democracia não é a supressão dos serviços e profissões intermediários, mas a validação dos seus papéis e a capacidade de criticá-los. Os jornalistas são intermediários e contrapoderes.

É fundamental, no entanto, que não caiam na ilusão do quarto poder, que ronda a mídia nos últimos tempos com o aumento dos meios de comunicação e com o crescimento do papel desempenhado por eles. Ser o quarto poder é a degradação do contrapoder, não uma vitória. O jornalista não é o amigo do cidadão nem o amigo do poder, tampouco do juiz. Se aceitar esse papel de amigo, perderá a confiança do público, sem a qual não pode ser livre e que é a única fonte da sua legitimidade. Deve combater em duas frentes. Contra os incontáveis poderes e contra o lobby dos que pretendem "verificar" a informação ou entregá-la pronta; e em relação aos receptores, que não desejam, na maior parte do tempo, ouvir o que contraria suas escolhas. Como dizia Raymond Aron, o leitor é frequentemente a primeira limitação à liberdade de expressão. Na verdade, com a explosão da informação e com a facilidade de acesso a ela, o jornalista se encontra num encruzilhada. Ou ele é a testemunha de uma época ultrapassada, em que havia necessidade de intermediário, agora inútil na medida em que cada um se tornaria seu próprio jornalista; ou ele é um dos principais guardiões da liberdade de informação, mantendo-se distante de todos os poderes, funcionando como avalista da honestidade, ou mesmo da objetividade tão difícil de atingir, fazendo a triagem num universo afogado em informações, o que só aumenta a necessidade de intermediários e de explicação.

É claro que o jornalista não tem o monopólio da informação, mas, em contrapartida, possui o monopólio da legitimação da informação-notícia em qualquer suporte. O pluralismo da imprensa e dos jornalistas garante a liberdade de informação, que ficaria obviamente ameaçada sem esse filtro profissional. De resto, o que está esperando a Europa, maior laboratório democrático do mundo, para fixar regras deontológicas, políticas, culturais e sociais comuns visando a legitimar definitivamente uma profissão indispensável à liberdade?

De qualquer maneira, é preciso fazer distinções entre jornalistas. Dá para se falar em três grupos: as estrelas, cuja competência profissional corre o risco de ser desviada para grupinhos de interesse político-jornalístico. O mundo da cultura e do conhecimento perdeu nos últimos 30 anos seu prestígio e seu lugar na hierarquia social e cultural, tendo sido substituído pela "élite" jornalística, que comanda, frequentemente de modo tirânico, o acesso à mídia de que todos necessitam. O segundo grupo é o mais numeroso, a classe média, profissional, modesto, sem ilusões e competente. Essa maioria dos jornalistas, sem muito prestígio, enfrenta as críticas dirigidas ao estilo e aos poderes absolutos do primeiro grupo. No andar de baixo,
por fim, estão os operários, quase sempre jovens dispostos a fazer qualquer coisa para “subir” num meio difícil, prontos, antes de tudo, a aceitar as condições de trabalho deploráveis no jornalismo da internet, que seriam proibidas em outros sectores. A fronteira entre a ideologia tecnicista e as novas práticas profissionais é tênue. Toda uma geração acrédita estar reinventado a profissão com a internet, às vezes, com razão, mas esquecendo frequentemente que outras gerações já experimentaram o mesmo fascínio por outros avanços tecnológicos, achando também que estavam “revolucionando” a profissão.

Em qualquer situação, valorizar o jornalismo significa também valorizar os arquivistas e documentaristas, que se tornaram ainda mais indispensáveis nesta época em que estamos nos perdendo num oceano de informações. São profissões injustamente desvalorizadas num momento em que paira sobre o mundo essa ideologia do “faça você mesmo”.

Na verdade, precisamos reimplantar o direito à informação. Não se deve confundir a diferenciação crescente dos suportes com a essência da profissão, que é a mesma para rádio, televisão ou internet. Vale lembrar que a legitimidade da profissão baseia-se na confiança do público. Importa compreender que o crescimento do peso da opinião pública, o direito de expressão do cidadão e as pesquisas de opinião amplamente encomendadas ou comentadas pela mídia reduzem a margem de manobra dos jornalistas. A mídia recorre cada vez mais ao público para saber o que ele “pensa e quer”, ignorando que esse procedimento se transforma facilmente em sistema de pressão. A informação não é a opinião do público. De tanto querer aproximá-los, reduz-se inevitavelmente a margem de manobra já limitada dos jornalistas. O mesmo acontece com a “ilusão” de um “novo” jornalismo ligado às novas tecnologias, como se as tecnologias e o receptor definissem a profissão. O “jornalista de computador”, que nunca saí dos “redações multimídia”, para fazer apurações, perde contato com a realidade. Esta só está “presente” por intermédio de relações. Há outro paradoxo: fala-se o tempo todo em “revolução” da informação, mas isso não que se trabalhe com menos jornalistas, como se os avanços da medicina tornassem inúteis os médicos.

Algumas reflexões se impõem. Em primeiro lugar, é preciso bloquear essa “fuga para frente” da “informação livre na internet”. Cabe recolocar as coisas no lugar. A liberdade de informação não começa com a internet. Mesmo se os jornalistas caem muitas vezes de joelhos diante da “revolução da internet” confundindo as tecnologias e os conteúdos. Nesta ordem de ideias, é importante lutar contra a solução demasiado fácil do jornalista “multimídia”, que passaria indiferentemente de um suporte a outro, o que se dá, na verdade, sobretudo por razões de racionalização econômica. Deve-se também aprender a lutar melhor contra as pressões políticas, mas sobretudo econômicas, tendo como objetivo vencer o desafio essencial de reduzir a concentração das indústrias da informação e da comunicação, que são incompatíveis com o pluralismo.

Será decisivo redesenhar os territórios para se manter a distância em relação aos poderes e evitar a “promiscuidade”, causa de tantas suspeitas. Cabe também refletir sobre o papel crescente dos boatos e da desinformação, que crescem proporcionalmente ao campo da informação. Temos de evitar que a personalização inevitável da vida pública se torne sinônimo de “espetacularização”, o que significa impedir que as “celebridades” tomem conta dos programas e opinem sobre tudo, tornando-se referências, arrapalhando o pensamento e ocupando todos os lugares. Existem outras hierarquias de valor. A democracia não é sinônimo de “espetacularização”, mas de convivência de valores e de culturas numa sociedade. É importante resistir à suposta demanda do público que resulta numa superexposição das celebridades e de alguns políticos. Temos
de manter acessível aos cidadãos as três escalas de informação constitutivas da nossa relação com o mundo: local, nacional, mundial. Sem isso, corre-se o risco de que a desvalorização de uma dessas três referências resulte num profundo desequilíbrio.

É importante também reduzir a pressão do destinatário — receptores e internautas —, que em nome do “direito à expressão” e de “participação” opinam em todos os programas sobre tudo e constituem uma espécie de contrapoder duvidoso em relação aos jornalistas. Que o público possa se expressar, comentar e criticar, é indispensável, mas colocá-lo em pé de igualdade ou na condição de juiz dos jornalistas é outra coisa, algo próximo da demagogia. Os jornalistas não compensam os defeitos de um trabalho apressado, em circuito fechado, ameaçado pela lógica do “furo”, pela espetacularização e pela lógica dos acontecimentos, recorrendo quase de modo masoquista ao público, transformado em juiz supremo. Temos de refletir sobre estas questões: qual é o limite de absorção de informações pelo público? Qual a relação entre informações sobre o mundo e sobre indivíduos? Como reduzir a sensação crescente de ser “um gigante em matéria de informação e um anão em matéria de ação”?

II Nada de informações sem conhecimento

O mundo acadêmico, da pesquisa e do conhecimento, apesar do que possa ser dito, tem sido esmagado nos últimos 30 anos pelo mundo da informação, da mídia, do jornalismo e dos acontecimentos. A informação não matou o conhecimento, mas o marginalizou, mesmo se o meio acadêmico tem uma parte de responsabilidade nisso. Tudo contribuiu para a marginalização do mundo da cultura na democratização da cultura de massa, na dominação das novas tecnologias e na espetacularização do jornalismo. A lógica das notícias, com sua velocidade, brevidade, lógica de competição e obsolescência das coisas e do tempo, engoliu o cultural e o saber científico.

Parece até que o mundo, preocupado com sua abertura, está aturdido com a urgência do novo. Quanto mais há notícias circulando, no entanto, mais precisamos de conhecimentos para explicá-las e contextualizá-las, sob pena de, não o fazendo, criar um mundo incoerente, tiranizado pelos fatos. Claro que o conhecimento nem sempre tem razão contra a novidade, pois a força da informação nova está justamente em sacudir o jogo dos conhecimentos instituídos. Informação e conhecimento são indispensáveis. De resto, informação jornalística e conhecimento científico e jornalistas e professores universitários exemplificam perfeitamente a teoria da convivência. Eles são as figuras principais dessa coabitação, da qual até podemos abrir mão, o que seria prejudicial a ambos. Os professores universitários não podem mais negar a revolução da informação nem se refugiar numa torre de marfim aristocrática. Os jornalistas não podem mais continuar a correr, como o coelho de Lewis Carroll, atrás dos fatos ignorando a profundidade da cultura e dos saberes acadêmicos. Intelectuais e jornalistas estão fadados à cooperação e à convivência. Cada um deve conservar a sua legitimidade, mas em colaboração para que o receptor, nós, compreenda a complementaridade e a diferença das lógicas nessas duas relações com o mundo: administrar a alteridade, organizar a convivência.

A revolução da informação não invalida o conhecimento acadêmico ou científico. Para que serve ter acesso a todo tipo de informação se não dispomos de conhecimentos para fazer interpretações? Como compreender, por outro lado, o impacto das informações sobre os saberes e dos saberes sobre a informação se esses universos estiverem muito distantes um do outro? A ideologia da velocidade e do “faça você mesmo” esbarra na espessura das culturas, da história e das sociedades.
O problema não é o volume de informações, mas ter os conhecimentos necessários para interpretá-las. A terceira categoria de informações, a informação-conhecimento, é indispensável para equilibrar as outras. De resto, os acadêmicos são intermediários prioritários para o mundo da informação jornalística. Não há apenas informação e comunicação, mas também, com a mesma importância, conhecimento. Quando se dá o retorno da valorização da erudição, da cultura e do aprofundamento de saberes transversais para compensar essa ilusão de um “conhecimento factual” sem profundidade sob a tirania dos acontecimentos? A internet, de maneira geral, em função do volume de informações acessíveis, não tem mais de dez anos de profundidade.

Jornalistas e acadêmicos são, na verdade, quase coirmãos, embora não tenham a mesma relação com a informação, o conhecimento e a realidade. Há uma quase simetria entre eles e uma mesma fragilidade. Por outro lado, apesar de todas as diferenças que separam essas duas profissões, elas nos impedem de andar em círculos e revelam menos conformismo do que em outros ambientes. A ideologia do “faça você mesmo” e do “excesso” ameaça essas duas profissões, mesmo se elas não têm a mesma relação com o tempo. Elas não são apenas um exemplo de convivência entre dois pontos de vista diferentes e complementares sobre o mundo, mas também um exemplo de como um pode servir de intermediário para o outro.

Há outro ponto em comum entre elas: a informação jornalística, que reflete as rupturas do mundo, não existe sem vínculos com a informação-conhecimento, que frequentemente também estabelece uma ruptura na ordem dos saberes. Enfim, todos devem manter certa distância em relação aos poderes econômicos e políticos. As relações entre esses dois universos profissionais da informação e do conhecimento fortalecem-se na medida em que os debates, polêmicas e controvérsias relativas ao papel da ciência e das tecnologias no espaço público aumentam. As pressões crescem dos dois lados. A globalização e seus perigos obrigam a um “enquadramento” da informação. As ciências e as tecnologias estarão cada vez mais no centro das sociedades e dos debates políticos. Diante dessas pressões os dois meios terão de aprender a redefinir suas relações com o mundo e entrar em colaboração. Mas é importante que cada um conserve o seu espaço de legitimidade justamente para que o receptor entenda a convivência de pontos de vista diferentes.

O triângulo do conhecimento constituído pela epistemologia comparada, pelas controvérsias e pelas indústrias do conhecimento está agora muito mais no centro do funcionamento do espaço público e dos limites da comunicação do que há meio século. Tradicionalmente o mundo do conhecimento intelectual preferia se manter distante do cotidiano. Hoje, os cruzamentos são mais frequentes. Para além de todas as diferenças, parte do meio da informação, da criação e do conhecimento integra o que se costuma chamar de “classe criativa precária”. Ou seja, todos os que tentam compreender o mundo e mudá-lo sem pertencer necessariamente às instituições oficiais da sociedade. O conhecimento e a criatividade, assim como a informação, desempenham um papel social e cultural cada vez mais importante, contribuindo para certa mobilidade e abertura, mas sem poder necessariamente se inserir numa sociedade excessivamente fechada e estruturada.

De qualquer modo, informações e conhecimentos não bastam. É preciso também levar em consideração os enquadramentos culturais e ideológicos. A globalização das trocas de informação e dos conhecimentos obriga, caso se queira evitar a cacofonia, que se preste atenção às outras culturas. É o desafio da diversidade cultural: conseguir organizar a convi-
vência cultural, ou seja, as relações entre identidade e alteridade. Basta ver os mal-entendidos ligados à globalização da informação para se compreender que quanto mais houver mensagens em circulação, mais haverá visões de mundo contradizendo-se.

O mesmo vale para as ciências e o conhecimento. Para além do que é simpaticamente chamado de “comunidade internacional da ciência e do conhecimento”, as relações de força, a concorrência e as diferentes visões do mundo serão cada vez mais visíveis, obrigando a passar de um mundo único das ciências e do conhecimento, se de fato ele um dia existiu, a um mundo pluralista onde a convivência das diferenças deverá ser organizada. Por exemplo, se as ciências foram até agora menos atingidas do que a informação pelo difícil debate entre universalismo e ocidentalismo, elas não escaparão disso nem que seja por causa das relações intensas e dos pontos de vista diferentes sobre o mundo que resultarão do aparecimento de novas potências. Isso não diz respeito apenas às ciências humanas, mas também às ciências do meio ambiente, da comunicação, do universo, da engenharia... Aproximando-se inevitavelmente da sociedade e da economia, as ciências aproximam-se dos debates sociais e políticos. Em outras palavras, não pode haver ciência sem comunicação e sem levar em consideração a diversidade cultural. É um ruptura considerável. Outras concepções vão aparecer. Os ocidentais não serão mais os únicos protagonistas das ciências.

As relações entre informação – comunicação – cultura e ideologia são cada vez mais complicadas, mesmo se as tecnologias para se informar e comunicar são as mesmas no mundo inteiro, tornando aparentemente mais fácil a circulação das mensagens. As mesmas ferramentas não significam os mesmos conteúdos. Nem as mesmas relações com o mundo. É preciso fazer conviver diversos sistemas de referência: informação, conhecimento, modelos ideológicos e culturais.

Se o mundo da informação, em pouco tempo, compreendeu esse desafio, o mesmo ainda não se deu com os cientistas, que permanecem ligados a uma base nacional e aos valores de uma comunidade internacional a ser defendida. O mundo acadêmico deve também ampliar a tradição, hoje insuficiente, da vulgarização. Deve também aprender a administrar as idas e vindas relativas ao lugar das tecnologias e das ciências nos debates públicos e nas polêmicas, as relações entre pesquisa fundamental e aplicada, a ambigüidade da procura por pares de especialistas e os limites da função de conselheiro dos príncipes... Em 50 anos, o mundo intelectual foi marginalizado. Ele precisa recuperar sua capacidade de interessar, atrair jovens e participar das decisões.

Os jornalistas têm um nível de formação nitidamente superior ao de 30 anos atrás. Precisam entender que o poder político e econômico nem sempre representa o essencial de uma sociedade: o conhecimento, a cultura e a abertura para outras civilizações também são importantes.

Por outro lado, os jornalistas mostram dificuldade em guardar distanciamento crítico em relação à internet, que se tornou símbolo de "liberdade de informação", embora sejam, talvez, eles mesmos suas vítimas.

Somente a informação-serviço sai vencedora dessa evolução. A questão mais interessante é esta: por que esse tipo de informação, central para o sucesso da internet e dos mercados rentáveis do futuro, suplantou em valor os outros dois tipos de informação, a informação-notícia e a informação-conhecimento? Parece que o mundo da informação e do conhecimento tornou-se um interminável zapping interativo...

III O conflito de legitimidades

Qual é o desafio num mundo saturado de informações e de conhecimentos cada vez mais acessíveis ou gratuitos? Distinguir as lógicas e organizar a convivência entre elas. Evitar que tudo se misture. Mostras as diferenças para que o cidadão não se perca nesse excesso sem contar com pontos de referência entre informação, cultura e conhecimento. O desafio é sempre o mesmo. O mundo é uma aldeia global do ponto de vista tecnológico. Não dos homens, nem das culturas e das visões de mundo. Aí é a torre de Babel. Se tudo se mistura na rede, o mesmo não ocorre na realidade. Quanto mais o ponto a ponto se intensifica, mais é necessário distinguir na realidade os conteúdos, pois ninguém pode tudo misturar e absorver. Precisamos de interrupção, de referências culturais e da convivência das diferenças para pensar e agir.

A ideologia tecnicista só fala de velocidade e continuidade, como nos sistemas de informação. Os homens, as sociedades e a comunicação funcionam mais na descontinuidade e na convivência. Cabe lembrar sempre essa diferença para preservar a dualidade entre oferta e procura de informação, cultura, conhecimento e comunicação. Temos de evitar a dominação aparentemente democrática da procura. Precisamos reduzir a ideologia do "furo" que hipostasia a lógica do acontecimento em detrimento da problemática da duração. Devemos desconfiar de uma visão ampliada da opinião pública fortalecida pela ideologia das pesquisas. As pesquisas de opinião são úteis em política, mas a overdose deve ser evitada, pois, de qualquer maneira, o importante é o voto. Temos de dizer não à onipresença da racionalização da opinião pública por meio das pesquisas em espaços sociais, culturais e religiosos desprovidos da sanção do voto, o que só fortalece a representação de uma sociedade simples de interpretar e de compreender.

Temos de compensar a ideologia atual que só fala de interatividade com a necessidade de reafirmar as diferenças estruturais entre informação, conhecimento e ação. É o que eu chamo desde a publicação de Pensar a comunicação de "conflito de legitimidades". Quanto mais tudo é visível e interativo, mais é preciso evidenciar as diferenças entre jornalista, expert, tecnocrata, acadêmico, político... Num mundo onde tudo "comunica" e circula, é imperativo respeitar as três grandes lógicas que estruturam as relações com o mundo: informação, conhecimento e ação. O conflito de legitimidades é um dos maiores desafios culturais e políticos do futuro. Essas lógicas não são necessariamente complementares, mesmo se utilizam os mesmos suportes.

No primeiro plano das diversidades a preservar estão as línguas, amplamente subestimadas tanto pelos políticos quanto pela mídia ou pelo mundo acadêmico. Tratei disso em A outra globalização e em O futuro da francofonia. Que se apenas lembrar aqui que não há diversidade cultural, logo reconhecimento da diversidade das maneiras de pensar, se não respeitamos a primeira das diversidades, a das línguas.

---

* Edição brasileira: Brasília, UnB, 2005 (NT).
Especialmente as línguas natais. Estamos longe disso quando acreditamos que as 500 palavras empregadas num inglês defeituoso constituem uma “língua universal”. O problema não é o inglês, necessário, mas as outras línguas, também indispensáveis e que devem ser preservadas. Não pensamos, criamos ou imaginamos da mesma maneira em cada língua. O pluralismo linguístico é a fonte dos demais pluralismos. A língua é a condição de qualquer emancipação. Atenção às desigualdades que criam inseguranças e guetos. O pluralismo é a condição necessária para limitar os desgastes da racionalização do mundo. Respeitemos, enfim, a diversidade da natureza. Por que não respeitá-la entre os homens? A diversidade ecológica seria mais importante do que a diversidade social e cultural?

O pluralismo linguístico, apesar do seu custo, é a condição fundamental para a diversidade cultural. Na ordem do pluralismo dos conhecimentos, também é indispensável manter a diferença entre o papel dos acadêmicos, pesquisadores, especialistas e tecnocratas, pois as referências e as legitimidades são as mesmas. Cada um pode passar de um papel ao outro, mas sempre de maneira distinta.

O segundo elemento de diversidade a destacar é a valorização das profissões e ofícios intermediários (jornalistas, professores, mas também médicos, advogados...) que administram as relações entre as lógicas diferentes da informação, da ação e do conhecimento. No momento em que as nossas sociedades são permeadas pela continuidade e pela interatividade, dando a impressão de que cada um pode fazer tudo, é fundamental lembrar a importância dos saberes e das competências a ilusão de se ter um cidadão onisciente. O acesso fácil às informações e aos conhecimentos não invalida, ao contrário, o papel dos especialistas nos campos da informação, da cultura e do conhecimento. Essas profissões intermediárias são indispensáveis para relativizar a ilusão de um mundo transparente onde cada um seria um ator “multiconectado”. Elas enfatizam o papel dos conhecimentos a serem transmitidos. Nem tudo é igualidade na comunicação. Existem competências específicas que justificam a transmissão.

Enfim, se levar em consideração o receptor é um avanço, pois é o reconhecimento da alteridade no esquema da comunicação, é preciso não fazer dele a referência última, pois o receptor pode se tornar um tirano. Entre alteridade e imperialismo, a margem é estreita. Nada pior, sob pretextos de valorizar o receptor, que na realidade é também o leitor, o ouvinte, o estudante, o cidadão, que transformá-lo em detentor do sentido e da legitimidade. Pode ser tão autoritário valorizar excessivamente o receptor quando ignorá-lo.

A força do conceito de convivência consiste, portanto, na sua capacidade de mostrar a sua importância em todas as relações de informação, conhecimento e ação. Isso evita o monopólio do sentido. Mas é preciso não cair na segmentação da realidade numa infinidade de lógicas de referência. Esse é o fio da navalha entre a falsa transparência unificadora e a segmentação da realidade, situado entre o falso “todo” e a falsa “singularidade”. 
Conclusão

Comunicar: tem alguém, em algum lugar, que goste de mim?

A informação e a comunicação são inseparáveis da história da emancipação do homem. Foi por meio da liberdade de informação que o conhecimento do mundo e o espírito crítico desenvolveram-se. Foi graças à comunicação que a igualdade entre os indivíduos e a legitimidade do diálogo se impuseram. São as duas faces da grande questão da emancipação. Serão salvas ou perdidas juntas.

A relação entre elas, no entanto, mudou. Ao longo dos séculos XIX e XX, o problema central era a construção dessa liberdade de informação com ajuda de um fantástico avanço tecnológico. O desafio do século XXI, ao menos neste começo, é de outra natureza: organizar a convivência pacífica entre pontos de vista contraditórios num mundo onde cada um vê tudo e quer conservar sua identidade e sua liberdade de expressão.

A comunicação, na maior parte do tempo, não consiste em compartilhar pontos de vista comuns entre indivíduos livres e iguais, mas em organizar a convivência entre visões de mundo frequentemente contraditórias. O que é a comunicação? É a questão que vem logo depois da informação e que diz respeito ao lugar do ator-receptor, aquele com quem não
se está necessariamente de acordo, mas com o qual é preciso negociar em pé de igualdade.

A comunicação é o aprendizado da convivência num mundo de informações onde a questão da alteridade é central. Se a liberdade de informação nunca é definitiva, a organização pacífica de pontos de vista contraditórios o é ainda menos. Em qualquer situação, as duas são questões políticas na medida em que dizem respeito à paz e à guerra entre os homens. A questão da comunicação resume, portanto, a da emancipação do indivíduo. É o direito de pensar, de exprimir-se, de buscar o outro, de relacionar-se, de recomeçar, de superar tabus e de construir certa verdade, mas também de fracassar, de cair na solidão, na incompreensão. Aí reside o ponto central de qualquer projeto humanista e de toda política, algo bem distante da mera performance tecnológica. Esta, obviamente, é indispensável, mas não é suficiente para resolver esta contradição: compartilhar o que temos em comum e aprender a administrar pacificamente o que nos separa. Procedimento inseparável do reconhecimento da alteridade e da política, pois coloca em cena a questão central de qualquer sociedade, a negociação, tão decisiva atualmente que é o símbolo da dificuldade, até agora, em integrar as capacidades das ferramentas num projeto humanista na tentativa de estabelecer o mais rápido possível um vínculo entre as tecnologias inventadas pelos homens para comunicar e a comunicação real entre eles.

Posso resumir as cinco fases do esquema teórico relativo às minhas pesquisas sobre comunicação e destacar a visão, ao mesmo tempo, humanista e política subentendidas. Não existe vida individual ou coletiva sem comunicação. Viver é comunicar. Os indivíduos comunicam-se para compartilhar, seduzir ou convencer. Quase sempre por esses três motivos em proporções que variam conforme o tempo e o lugar. Rapidamente eles esbarram na in comunicação. O outro, o receptor, não está presente ou discorda. Se os interlocutores aceitam administrar a in comunicação, começa uma fase de negociação entre pontos de vista contraditórios. Se essa negociação, quase permanente, termina bem, alcança-se a convivência.

A comunicação nunca é uma prática natural, mas o resultado de um processo frágil de negociação. É por isso que informar não basta para comunicar. É por isso também que, na maioria das vezes, exceto em raros momentos da vida e da história, ou seja, a maior parte do tempo, comunicar é conviver. Isso não é pouco num mundo aberto em que ninguém quer se afastar do que pensa ou crê.

Nada é pior do que classificar a informação como boa e a comunicação como má, como se cada um, inclusive os jornalistas, não tivesse intenção de comunicar-se, de compartilhar, de seduzir e de convencer, ou tudo isso ao mesmo tempo, quando produz e distribui uma informação.

Pensar numa teoria da comunicação significa, antes de tudo, “destecnologizar” a questão da comunicação, trazendo de volta a história, a política e a cultura. É reconhecer a importância das sociedades por trás dos sistemas tecnológicos.

Duas imagens para caracterizar essa mudança. Falava-se da aldeia global como símbolo da tecnologia triunfante, nos anos 1970, com McLuhan. Depois do 11 de setembro de 2001, não é mais a aldeia global que predomina, mas a violência do mundo aberto e a obrigação de se organizar a convivência cultural. O fracasso e a incompreensão aparecem no centro da comunicação e explicam o desespero dos homens em inventar tecnologias cada vez mais poderosas que, no entanto, não impedem a violência nem eliminam os buracos da in comunicação.

Incomunicação? Ela inexiste num modelo hierárquico, pois a comunicação vai de alto a baixo sem possibilidade de discussão. Ela só existe entre iguais ou o que se tem é a submis-
são à autoridade. É nisso que admite a incommunicação remete a uma cultura democrática. A incommunicação supõe a aceitação das relações humanas e sociais igualitárias. Por trás da incommunicação surge, portanto, a realidade fundamental da alteridade, que todos já experimentamos. Por isso o progresso tecnológico é ambíguo. Ao acelerar a produção, a transmissão, a interatividade e a circulação de mensagens, mascara involuntariamente a realidade da incommunicação. Para sair da incommunicação é preciso valorizar o papel das profissões intermediárias, de jornalistas, acadêmicos e outros, pois elas simbolizam a competência, visto que ninguém pode conhecer todos os assuntos. A transmissão de saberes existe. Essas profissões contribuem também para um mínimo de interpretação ao facilitar a negociação entre espaços culturais que se ignoram.

De qualquer maneira, com a globalização, a escala da incommunicação aumentou, colocando em primeiro plano a diversidade cultural, que é somente a alteridade numa escala maior. Quanto mais houver informações e mensagens, mais a diversidade cultural se fará ouvir e com ela virá a necessidade de organizar a convivência cultural. A diversidade é um fato, a convivência, um projeto político. Se os canais são mundiais, assim como, às vezes, as mensagens, os receptores nunca o são. Por isso não se deve jamais esquecer, nas pesquisas em comunicação, a importância da lógica da oferta. Ligada à criação, ela é sempre menos satisfatória do que a lógica da procura, mas exemplifica justamente a vontade de se considerar a heterogeneidade dos receptores. A mudança, nos últimos 50 anos, consistiu em passar de um modelo de oferta a um modelo de demanda, mais próximo da realidade da segmentação da sociedade, tendo em contraponto a ambiguidade do papel das tecnologias. Estas, sob pretexto de "progresso" e de satisfazerem as demandas, podem levar ao comunitarismo e fazer esquecer que o essencial na comunicação é o espaço entre oferta e procura.

É por isso que toda teoria da comunicação contém implícita ou explicitamente uma teoria da sociedade. A minha coloca a incommunicação como horizonte da comunicação e valoriza a convivência, o que é uma maneira de reconhecer a igualdade dos interlocutores. Destaca também o conceito de tolerância. A convivência pressupõe o primado da tolerância, que resulta da experiência com a alteridade. O projeto da convivência das diferenças, pois é de um projeto que se trata, pressupõe várias condições: a experiência concreta da alteridade; a tolerância em relação aos outros; a referência ao universal como meio de evitar a segmentação. Conviver é respeitar, tolerar-se, ir mais longe, interessar-se pelos outros. Se o século XX foi o século da informação e da comunicação, o século XXI terá de ser o século da convivência das diferenças e da tolerância, sobretudo quando os efeitos da incommunicação se tornarem mais evidentes.

A teoria da comunicação defendida aqui é, para além do reconhecimento da incommunicação, uma busca de convivência, um convite à experiência e à tolerância. Não apenas informar não é comunicar, mas comunicar não é transmitir, mas conviver. A comunicação reconhece a incontornável alteridade entre os seus humanos e reclama mais tolerância? Essa é a visão otimista do reconhecimento da incommunicação como dado inerável. A pedra no caminho do tema do conflito de civilizações, que é a versão pessimista dessa mesma constatação relativa à incommunicação tendo a alteridade como pano de fundo. Tolerância ou conflito de culturas. Eis o desafio. Outras civilizações na história já enfrentaram esse dilema.

Para ilustrar isso podemos fazer uma comparação. Em 50 anos, os homens aprenderam com muita dificuldade a respeitar a natureza, depois de mais de um século de exploração desenfreada. Agora, enfrentam um desafio mais complexo: aprender a conviver em paz. É um processo mais difícil do
que o relativo à natureza, pois eles se acham face a face, tão
parecidos e tão diferentes, entregues a eles mesmos, aos seus
demônios e aos seus ideais.

É por isso que a informação e a comunicação são uma
das grandes questões deste começo de século: a questão da paz
e da guerra.

**Indicações bibliográficas**

BAUBÉROT, J. (dir.). La laïcité à l'épreuve: religions et libertés dans le
BAUDRILLARD, Jj. et MORIN, E. A violence du monde. Paris:
BEAUCHEMIN, J. La société des identités: éthique et politique dans
BESNIER, J.-M. Demain le posthumain. Le futur a-t-il encore besoin
BLONDIAUX, L. La fabrique de l'opinion. Une histoire des sondages.
BONIFACE, P. (dir.). La diversité, un atout pour la France. Paris:
CALVET, L.-J. Le marché aux langues: essai de politologie linguistique
CASSIN, B. Google-moi! La deuxième mission de l'Amérique. Paris:
CERTEAU (de), M. La prise de parole. Et autres écrits politiques. Paris: Seuil,
1994.
CORM, G. La question religieuse au XXIe siècle. Paris: La Découverte,
2007.
LA REVUE HERMÈS (Cognition – Communication – Politique).
Paris: CNRS Éditions (fundador e diretor da publicação: Dominique Wolton)

HERMÈS n° 17-18 – La communication politique, 1995.
HERMÈS n° 39 – Critique de la raison numérique, 2004. Hermès n°
HERMÈS n° 42 – Peuple, populaire, populisme, 2005.
HERMÈS n° 45 – Fractures dans la société de la connaissance, 2006.
HERMÈS n° 51 – L’épreuve de la diversité culturelle, 2008.
HERMÈS n° 52 – Les guerres de mémoires dans le monde, 2008.
LES ESSENTIELS D’HERMÈS – Paris, CNRS Éditions (Fundador e diretor da publicação: Dominique Wolton)
Francophonie et mondialisation, 2008.
L’Opinion publique, 2009.