

RESILIÊNCIA INFORMACIONAL EM REDES SOCIAIS VIRTUAIS PRÁTICAS COLABORATIVAS, EMOÇÕES E MOBILIDADE

Fellipe Sá Brasileiro



**RESILIÊNCIA INFORMACIONAL
EM REDES SOCIAIS VIRTUAIS
PRÁTICAS COLABORATIVAS, EMOÇÕES
E MOBILIDADE**



**UNIVERSIDADE
FEDERAL DA PARAÍBA**

REITORA MARGARETH DE FÁTIMA FORMIGA MELO DINIZ
Vice-Reitora BERNARDINA MARIA JUVENAL FREIRE DE OLIVEIRA

Pró-Reitora PRPG MARIA LUIZA PEREIRA DE ALENCAR MAYER FEITOSA



EDITORA UFPB

Diretora IZABEL FRANÇA DE LIMA
Supervisão de Administração GEISA FABIANE FERREIRA CAVALCANTE
Supervisão de Editoração ALMIR CORREIA DE VASCONCELOS JÚNIOR
Supervisão de Produção JOSÉ AUGUSTO DOS SANTOS FILHO

CONSELHO EDITORIAL

ADAILSON PEREIRA DE SOUZA (CIÊNCIAS AGRÁRIAS)
ELIANA VASCONCELOS DA SILVA ESVAEL (LINGUÍSTICA, LETRAS E ARTES)
FABIANA SENA DA SILVA (INTERDISCIPLINAR)
GISELE ROCHA CÔRTEZ (CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS)
ILDA ANTONIETA SALATA TOSCANO (CIÊNCIAS EXATAS E DA TERRA)
LUANA RODRIGUES DE ALMEIDA (CIÊNCIAS DA SAÚDE)
MARIA DE LOURDES BARRETO GOMES (ENGENHARIAS)
MARIA PATRÍCIA LOPES GOLDFARB (CIÊNCIAS HUMANAS)
MARIA REGINA VASCONCELOS BARBOSA (CIÊNCIAS BIOLÓGICAS)

FELLIPE SÁ BRASILEIRO

**RESILIÊNCIA INFORMACIONAL
EM REDES SOCIAIS VIRTUAIS
PRÁTICAS COLABORATIVAS, EMOÇÕES
E MOBILIDADE**

Editora UFPB
João Pessoa - PB
2019

Direitos autorais 2019 – Editora UFPB

Efetuada o Depósito Legal na Biblioteca Nacional, conforme a Lei nº 10.994, e 14 de dezembro de 2004

TODOS OS DIREITOS RESERVADOS À EDITORA UFPB

É proibida a reprodução total ou parcial, de qualquer forma ou por qualquer meio. A violação dos direitos autorais (Lei nº 9.610/1998) é crime estabelecido no artigo 184 do Código Penal

O conteúdo desta publicação é de inteira responsabilidade do autor
Impresso no Brasil. *Printed in Brazil*

Projeto Gráfico **Editora UFPB**
Editoração Eletrônica e Design da Capa **Alexandre José Barbosa da Câmara**
Imagem da Capa **Alexandre José Barbosa da Câmara (acervo pessoal)**

Catálogo na publicação
Seção de Catalogação e Classificação

B823r Brasileiro, Fellipe Sá.
 Resiliência informacional em redes sociais virtuais :
 práticas colaborativas, emoções e mobilidade / Fellipe Sá
 Brasileiro. - João Pessoa : Editora UFPB, 2019.
 156 p.

 ISBN 978-85-237-1445-1

 1. Ciência da informação. 2. Resiliência informacional.
 3. Redes sociais. I. Título.

UFPB/BC

CDU 02

EDITORA UFPB

Cidade Universitária, Campus I, Prédio da Editora Universitária, s/n.

João Pessoa – PB

CEP 58.051-970

<http://www.editora.ufpb.br>

E-mail: editora@ufpb.br

Fone: (83) 3216.7147

Editora filiada à:



Associação Brasileira
das Editoras Universitárias

*Livro aprovado para publicação através do Edital 2018 para o **Prêmio Lenilde Duarte de Sá de Teses da UFPB**, financiado pela Pró-Reitoria de Pós-Graduação da Universidade Federal da Paraíba.*

À Regina e Mariah.

Somos todos interdependentes neste nosso mundo que rapidamente se globaliza, e devido a essa interdependência nenhum de nós pode ser senhor de seu destino por si mesmo. Há tarefas que cada indivíduo enfrenta, mas com as quais não se pode lidar individualmente. O que quer que nos separe e nos leve a manter a distância dos outros, a estabelecer limites e construir barricadas, torna a administração dessas tarefas ainda mais difícil. Todos precisamos ganhar controle sobre as condições sob as quais enfrentamos desafios da vida – mas para a maioria de nós esse controle só pode ser obtido coletivamente.

(Grifo do autor)

Zygmunt Bauman

SUMÁRIO

	PREFÁCIO	11
1	NOVAS QUESTÕES À RESILIÊNCIA INFORMACIONAL....	15
2	O ESTADO DE INCERTEZA INFORMACIONAL	25
2.1	Mudança e ruptura da normalidade	25
2.2	Dilemas e desafios intersubjetivos e situacionais	30
2.3	O contexto virtualizante da vida contemporânea.....	34
2.4	Hiperconexão e superexposição nas redes sociais	40
2.5	Dimensão empírica: a delimitação do conceito.....	46
2.5.1	Práticas informacionais dirigidas	50
2.5.2	Práticas informacionais não dirigidas	52
3	ESTRATÉGIA INFORMACIONAL COLABORATIVA EM REDES VIRTUAIS: O MECANISMO DA COESÃO SOCIAL.....	59
3.1	A Teoria da Interação Ritual (IR)	62
3.1.1	O Modelo da Interação Ritual	73
3.1.1.1	<i>Interações rituais mediadas pelas tecnologias móveis</i>	<i>77</i>
3.2	Dimensão empírica: o mecanismo da coesão social em redes virtuais	81
3.2.1	Foco de atenção e intencionalidade em comum	82
3.2.2	Barreiras de interação: práticas cautelosas	89
3.2.3	Atenção mútua, humor compartilhado e <i>feedbacks</i>	92
3.2.4	Sentimentos de solidariedade.....	94
3.2.5	Símbolos de pertencimento	97
3.2.6	Sentimentos de moralidade	100
4	A RESILIÊNCIA INFORMACIONAL	103
4.1	Perspectiva individualista: foco no comportamento	109
4.2	Perspectiva coletivista: foco nas práticas.....	111
4.3	Dimensão empírica: os processos em redes virtuais.....	119
4.3.1	Superação das barreiras na <i>web</i> : orientação e ajuste.....	120
4.3.2	Ressignificação do estado de incerteza informacional.....	123

5	MODELO DA RESILIÊNCIA INFORMACIONAL EM REDES SOCIAIS VIRTUAIS	125
	CONSIDERAÇÕES.....	141
	REFERÊNCIAS	144

PREFÁCIO

A Ciência da Informação é uma área do conhecimento situada, por muitos autores, no âmbito das ciências pós-modernas, que se caracterizam por um forte e amplo diálogo com outras áreas de conhecimento. No caso específico da Ciência da Informação, essa interdisciplinaridade é fundamental para a construção do seu campo epistemológico. Esse processo interativo entre campos científicos diversos envolve a adoção de novos conceitos, novas abordagens e perspectivas em busca da resolução de problemas concernentes à informação.

A produção acadêmica que ora apresentamos sob a forma de livro, resulta de pesquisa de doutorado no Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Paraíba¹, e traz importante contribuição ao campo da Ciência da Informação, especialmente no Brasil. A primeira contribuição a ser ressaltada ocorre na dimensão epistemológica, ao trazer como fio condutor da pesquisa o conceito de *Information Resilience* da pesquisadora Annemaree Lloyd. Não se trata apenas da utilização de um novo conceito vindo de outra área do conhecimento, algo que geralmente ocorre na Ciência da Informação, mas de uma apropriação em sintonia com a visão antropofágica apresentada por Oswald e Mário de Andrade na Semana de Arte Moderna de 1922. A resiliência informacional dialoga com a rede conceitual da Ciência da Informação, sendo fundamental para a construção da ideia central da obra, quando propõe que as “práticas informacionais colaborativas mediadas pelos espaços virtuais, atrelados aos dispositivos de comunicação móveis, viabilizam a construção da resiliência informacional e o desenvolvimento das competências informacionais necessárias à transição de ambiências complexas em contextos de vida significativos, pessoais e/ou de saúde, à medida que possibilitam uma coesão social negociada e construída nas situações de interação” (BRASILEIRO, 2017).

A segunda contribuição da pesquisa que merece destaque é o interesse em resolver um problema de informação que, no contexto da comunicação virtual, é fundamental na sociedade contemporânea: o estado de incerteza informacional. Na sociedade contemporânea,

1 A tese foi premiada com o Prêmio ANCIB (2018) de Melhor Tese em Ciência da Informação do Brasil. Recebeu também o Prêmio PRPG de Teses e o Grande Prêmio Lenilde Duarte de Sá de Teses da UFPB.

a multiplicidade de canais de informação, o uso intensivo de comunicação através de redes sociais virtuais e a rapidez dos fluxos informacionais que circulam nessas redes, apresentam vários desafios para os indivíduos no processo de geração, organização e comunicação de informação. Tais desafios podem se referir à veracidade das informações acessadas (*fake news*), ao receio dos indivíduos em compartilhar seus problemas em rede (superexposição), ou ao excesso de informação e mudanças rápidas dos contextos/situações informacionais. Assim, “em tempos de desinformação e incertezas, a resiliência informacional abrange a capacidade de se orientar dentro de uma ambiência informacional não familiar, de se adaptar/ajustar a seu *modus operandi* e, conjuntamente, de ressignificar as disposições informacionais cristalizadas, visando construir uma nova compreensão de informação e de mundo” (BRASILEIRO, 2019). Nesse sentido, o autor apresenta um modelo de resiliência informacional em redes sociais virtuais para responder a esses desafios contemporâneos.

A criação desse modelo é a terceira e definitiva contribuição que destacamos na pesquisa. Ao escolher como campo empírico um espaço de comunicação virtual criado por e para mulheres grávidas em situação de vulnerabilidade, o autor demonstra coragem e sensibilidade para adentrar em um universo a que poucos têm acesso, seja pela temática específica ou por ser do gênero masculino. Observar o fluxo informacional dessa rede social, perceber as barreiras de comunicação, entender a complexidade emocional e informacional, e revelar a rede de solidariedade que permeia as trocas de informação desses usuários já valeria um texto próprio e seria uma grande contribuição para a sociedade. Mas, o autor vai além, e propõe um modelo de resiliência informacional para compreender, colaborar e desvelar os problemas informacionais dos indivíduos que participam dessa rede virtual social, e que pode ser expandido para outros espaços virtuais de comunicação nas mais variadas temáticas, pois as redes sociais virtuais têm dimensão tecnológica, mas também dimensão humana, em que convivem sentimentos de solidariedade, medo, amor. Emoções arquetípicas que acompanham os seres humanos há milhões de anos. É nesse contexto que falamos que o modelo elaborado pelo autor é universal e de grande relevância para o entendimento dos problemas infocomunicacionais na sociedade contemporânea.

As contribuições apresentadas são aquelas que escolhemos destacar no espaço deste prefácio, mas o livro reserva aos leitores

outras importantes contribuições no campo da pesquisa, do ensino e das atividades relacionadas à comunicação da informação. Nesse sentido, certamente, será leitura obrigatória para todos que atuam no campo da informação e da comunicação, mas, também, para toda a sociedade, pois aborda uma temática atual e de grande relevância na contemporaneidade, estando em sintonia com os pressupostos da responsabilidade social da ciência.

*Professor Doutor Gustavo Henrique de Araújo Freire
Universidade Federal do Rio de Janeiro*

1 NOVAS QUESTÕES À RESILIÊNCIA INFORMACIONAL

Transição informacional – um novo objeto de estudo à vista? Com efeito, uma tradução inovadora do fenômeno informacional assentada nas tensões transitórias que particularizam as experiências sociais e humanas. À primeira vista, uma questão-problema parece ser o suficiente para apreciarmos as fronteiras e abrangência desta tradução – Como pessoas que experimentam contextos de vida não familiares/adversos, suscetíveis ao estresse e às incertezas, transitam de seus ambientes informacionais habituais para outros ambientes até então desconhecidos, a ponto de desenvolverem as competências informacionais necessárias para seguirem em frente?

É com base nesta problemática, recentemente traduzida para a Área da Comunicação e Informação pela pesquisadora Annemaree Lloyd¹ (2014; 2015; 2016), que emerge o conceito de *Information Resilience*, o qual se configura como a estrutura de todo o sistema explicativo apresentado no decorrer dos capítulos do presente livro.

Em tempos de desinformação e incertezas, a resiliência informacional abrange a capacidade de se orientar dentro de uma ambiência informacional não familiar, de se adaptar/ajustar a seu *modus operandi* e, conjuntamente, de ressignificar as disposições informacionais cristalizadas visando construir uma nova compreensão de informação e de mundo. Tomando como base a abrangência deste conceito emergente e os modos contemporâneos de sociabilidade e de aprendizagem, procuramos neste livro formular novas questões investigativas e desenvolver algumas explicações propositivas no sentido de ampliar a compreensão da resiliência informacional para o contexto complexo das práticas infocomunicacionais mediadas pelos espaços virtuais atrelados aos dispositivos de comunicação móveis.

Antes de seguirmos adiante, importa dizer que a noção de adversidade é empregada em vários estudos de resiliência – vinculados às Ciências Humanas, Sociais e de Saúde – para fazer referência aos traumas individuais de ordem psíquica ou de saúde em geral, às experiências

1 Pesquisadora do Departamento de Estudos da Informação da *University College*, Londres. Professora da Escola Sueca de Biblioteconomia e Ciência da Informação da *University of Borås*, Suécia. Professora da Escola de Computação e Ciência da Informação da *University of Strathclyde*, Escócia.

negativas nas situações da vida cotidiana ou, até mesmo, às condições sociais e naturais que afetam os países em desenvolvimento. A resiliência, por sua vez, é empregada para fazer referência às capacidades individuais e coletivas de superação das adversidades, quer dizer, de reação, adaptação e transformação em tempos de incertezas.

Partindo deste princípio, seguindo uma perspectiva informacional, o conceito emergente da resiliência informacional de Lloyd (2015) põe em primeiro plano o papel da informação e das práticas infocomunicacionais no processo de resiliência, de modo a compreender que, em tempos de adversidades e incertezas, tanto a capacidade de buscar, acessar, usar e engajar-se com informações, como a habilidade de operacionalizar o conhecimento para transitar em um ambiente informacional desconhecido devem ser consideradas como indicadores críticos da resiliência de um indivíduo ou de um grupo.

Nesta perspectiva, a adversidade pode estar associada a uma ruptura das bases de conhecimento dos sujeitos – envolvendo as fontes e os cenários de informação, as redes sociais de referência, os modos habituais de conhecimento e o entendimento sociocultural da informação – capaz de gerar ansiedade e incertezas. Já o processo de resiliência informacional está associado às estratégias informacionais, criadas pelos sujeitos nos espaços cotidianos de sociabilidade, que condicionam a superação das rupturas e incertezas, isto é, a reconstrução dos cenários informacionais, o reestabelecimento das redes sociais, o aprendizado sobre as informações inerentes a um novo contexto e a reformulação do conhecimento prévio com a realidade sociocultural que permeia o novo ambiente. Nesse sentido, as práticas informacionais colaborativas são vistas como estratégia fundamental para o enfrentamento das incertezas à medida que permitem construir redes sociais capazes de agrupar fragmentos de informações, combinar competências e habilidades limitadas, discutir e decidir sobre assuntos, e formar um entendimento elementar dos saberes que moldam um novo contexto (LLOYD, 2015).

No que tange as ambiências digitais, o processo de transição informacional se torna ainda mais complexo. Considerando que os modos contemporâneos de aprendizagem e de sociabilidade estão cada vez mais imbricados com a *web*, e que o processo de midiatização envolve uma “mutação sociocultural centrada no funcionamento atual das tecnologias da comunicação” – que impacta o surgimento de uma

qualificação particular da vida, quer dizer, um mundo virtual (SODRÉ, 2013, p. 24) –, entende-se que as ambiências informacionais virtuais exercem forte interferência no entendimento sociocultural da informação sobre determinados contextos. Ao mesmo tempo, essas ambiências potencializam o estado emocional e de incertezas experimentado por sujeitos que vivenciam contextos de vida não familiares à medida que: 1. deslocam os sujeitos de suas normas/valores/realidades culturais ou, segundo González de Gómez (2004, p. 60), “de seus lugares de enunciação de ponto de partida, colocando-os em contextos heterológicos e polinômicos”; e 2. suas práticas infocomunicacionais concorrem com objetivos conflitantes envolvendo o trabalho de face (GOFFMAN, 2011) nos espaços das redes sociais da internet (RECUERO, 2013).

Diante disso, pelo menos duas dimensões de incertezas podem ser assinaladas. A primeira está relacionada com as incertezas que emergem dos contextos não familiares (provenientes de uma mudança ou evento estressante, por exemplo), as quais se relacionam com a dinâmica do contexto sociocultural ou ambiente informacional prévio. A segunda se relaciona com as incertezas que emergem do processo de transição para um novo ambiente informacional até então desconhecido – envolvendo as práticas infocomunicacionais em espaços virtuais destinadas à reconstrução das bases de conhecimento rompidas. Certamente, este processo de conectar-se a um novo ambiente informacional não consiste em um trabalho simples, uma vez que, de acordo com Lloyd (2014; 2015), a transição envolve uma série de barreiras de natureza pessoal, social e estrutural, que dificultam a conexão/interação com as fontes de informação e, logo, aumentam as incertezas experimentadas.

No caso específico das ambiências digitais, acreditamos que as práticas infocomunicacionais em transição envolvem uma multiplicidade de barreiras e tensões provenientes da articulação daquilo que González de Gómez (2004) entende por “estratos das ações de informação”, ou seja, entre o estrato semântico pragmático (relacionado com as redes sociais de referência, os valores, os modos habituais de conhecimento) e o estrato infraestrutural/tecnológico (relacionado com informações e/ou valores instituídos pelos “padrões midiáticos”).

Nesse panorama, considerando que os sujeitos vivenciam contextos significativos/pessoais/de saúde, as tensões que resultam dessa articulação, somadas às tensões que são próprias do contexto vivenciado, põem

os sujeitos em um estado de incerteza informacional que impede o processo de seguir em frente. Tal fenômeno informacional, vinculado à experiência humana, abre espaço para uma primeira questão conceitual a ser elucidada – Como se caracterizam as incertezas decorrentes das práticas informacionais em ambientes digitais que interferem na capacidade de autogerenciamento de informações e tomada de decisão? Para nós, trazer à luz esta questão consiste no ponto de partida para desvelarmos a realidade experienciada por pessoas em tempos de desinformação.

Avançando na leitura do processo, seguindo a perspectiva de Lloyd (2014; 2015), a resiliência informacional se desenvolve na dinâmica das práticas informacionais colaborativas situadas nos espaços cotidianos de sociabilidade, especificamente, nos modos de uma estratégia informacional de enfrentamento coletivo de incertezas ou “*pooling* de informações” que, de maneira sucinta, pode ser descrita como uma reunião de pessoas para o agrupamento, divisão e/ou compartilhamento de partículas/fragmentos de informações de uma ampla rede de fontes, visando reduzir as incertezas e, por conseguinte, construir um “quadro” mais compreensivo da situação.

Retomando o contexto das ambiências digitais, considerando os modos de sociabilidade contemporâneos, a estratégia informacional de enfrentamento coletivo pode ser facilmente viabilizada pelos espaços virtuais, a reboque dos dispositivos de comunicação móveis, uma vez que possibilitam: 1. conexão com pessoas em circunstâncias similares (laços fracos), importantes à experimentação de perspectivas únicas de informação; e 2. centralização de informações provenientes de várias fontes. Este fenômeno informacional colaborativo é cada vez mais comum e pode ser evidenciado a partir de publicações no noticiário brasileiro sobre os vários casos de mulheres/mães que se agrupam no *WhatsApp* para enfrentar coletivamente as incertezas da microcefalia. Contudo, vários elementos podem complexificar a estratégia em redes virtuais, como, por exemplo, a dificuldade de negociação/coordenação dos múltiplos objetivos situacionais e conflitantes inerentes às práticas colaborativas dos sujeitos, a qual se problematiza diante de outros fenômenos, como a hiperconexão e a superexposição nos espaços públicos das redes sociais.

Quanto aos desafios à aprendizagem, Hicks e Lloyd (2016) chamam atenção para o fato de que pode haver dificuldades em “saber o que é verdade” quando se juntam fragmentos de informações. Isso desvela

o problema da desinformação e outras questões relacionadas com o julgamento acerca da veracidade das fontes e conhecimentos que, a nosso modo de ver, são potencializados na *web* pelos padrões de sociabilidade do mundo virtual – pautados no vazio ético do compromisso com o outro (SODRÉ, 2013) – que nutrem o sensacionalismo, a desconfiança e a insegurança. Diante disso, uma segunda questão temática surge à compreensão da estrutura da resiliência informacional em redes sociais virtuais – Quais elementos fundamentam a estratégia informacional de enfrentamento coletivo de incertezas em redes sociais virtuais a ponto de viabilizar a resiliência informacional?

Em decorrência das duas questões até então apresentadas, ainda seguindo a perspectiva da resiliência informacional de Lloyd (2014; 2015), nos cabe atestar se de fato a estratégia informacional de enfrentamento coletivo em redes virtuais é capaz de atuar de forma alternativa no reequilíbrio do estado emocional/de incertezas e no desenvolvimento das competências informacionais necessárias à transição ambiental de sujeitos que vivenciam contextos significativos, pessoais e de saúde. Ou seja, se a referida estratégia é capaz de viabilizar as etapas de orientação, ajuste e ressignificação estruturantes do processo da resiliência informacional, e, também, de afetar positivamente os aspectos pessoais que, na perspectiva de Hersberger (2013), afetam a resiliência/comportamento informacional, a exemplo do *Hardiness*, do *locus* de controle, da autoeficácia, da experiência, entre outros. Tudo isso no sentido de permitir o autogerenciamento de informações e a tomada de decisões sobre o contexto. Nesse sentido, considerando as duas questões anteriores, uma terceira questão ressalta os efeitos do processo – Até que ponto as práticas informacionais colaborativas mediadas pelos espaços virtuais constroem a resiliência informacional?

Em complemento ao raciocínio até aqui traçado e com o objetivo de promover uma compreensão mais holística do processo da resiliência informacional em redes sociais virtuais, uma quarta e última questão emerge como elemento essencial deste esforço explicativo – Como representar o processo da resiliência informacional em redes sociais virtuais de modo a explicar as características das incertezas que originam o processo, os elementos que o viabilizam, seus efeitos e, sobretudo, suas relações? Com efeito, esta última questão fundamenta a contribuição teórica deste livro que consiste em apresentar um modelo explicativo

capaz de servir como recurso metodológico para os estudos das práticas infocomunicacionais em ambiências digitais e para as políticas de informação/comunicação.

Todas as questões temáticas/conceituais até então problematizadas convergem para uma questão central que buscamos analisar empiricamente e explicar – *Como as práticas informacionais colaborativas mediadas pelos espaços virtuais, atrelados aos dispositivos de comunicação móveis, viabilizam a construção da resiliência informacional e o desenvolvimento das competências informacionais necessárias à transição de ambiências complexas em contextos de vida significativos, pessoais e/ou de saúde?*

Tal questão reflete o argumento central deste livro – As práticas informacionais colaborativas mediadas pelos espaços virtuais, atrelados aos dispositivos de comunicação móveis, viabilizam a construção da resiliência informacional e o desenvolvimento das competências informacionais necessárias à transição de ambiências complexas em contextos de vida significativos, pessoais e/ou de saúde *à medida que possibilitam uma coesão social negociada e construída nas situações de interação*. Em outras palavras, as práticas colaborativas nos espaços virtuais envolvendo a busca e o compartilhamento de informações íntimas e/ou pessoais, assim como a intermediação de informações de fontes relevantes para outras pessoas desconhecidas ou pouco conhecidas, são efetivamente agenciadas, negociadas e coordenadas a partir do momento em que os participantes experimentam uma consciência coletiva – a respeito do papel da estratégia informacional de enfrentamento coletivo em redes virtuais – direcionada para o bem comum.

Esta consciência coletiva, por sua vez, é resultado de uma experiência intensa de emoção compartilhada, que emerge das microdinâmicas situacionais das interações tecnomediadas e que gera os sentimentos/valores/emoções individuais e coletivos necessários à construção da resiliência informacional e ao desenvolvimento de competências informacionais frente às restrições diversas que particularizam um determinado contexto vivenciado.

É com base neste argumento que desenvolvemos o desenho teórico-metodológico destinado à elucidação da questão central. A dimensão teórica se estrutura em uma abordagem interacionista do fenômeno informacional, na assertiva de superar as dicotomias envolvendo “sujeito ativo/sujeito passivo, significado na mensagem/na mente do

usuário, usuário cognitivo/emocional e cultural” (ARAÚJO, 2012, p. 150). Considerando que a interação dialoga com diferentes correntes no campo da teoria social, optamos pelos elementos micro interacionistas relacionados com a Tradição Durkheiminiana, a qual, segundo Collins (2009), não distingue os aspectos sociológicos e antropológicos no processo compreensivo.

Tais elementos (os rituais de interação, as emoções, o simbolismo, a moralidade, a solidariedade) estão vinculados à perspectiva interacionista de Erving Goffman (2002; 2011) e à Teoria da Interação Ritual (IR) de Randall Collins (2004). Ambas ampliadas por Richard Ling (2008) para o contexto das interações mediadas pelas tecnologias móveis. Ademais, a dimensão teórica abrange alguns modelos teóricos da Área da Comunicação e Informação relacionados com as práticas infocomunicacionais e suas relações com o gerenciamento de informações em contextos de incertezas, como, por exemplo, o modelo de práticas informacionais de McKenzie (2003), o modelo normativo para os estudos da incerteza de Goldsmith (2001), e o modelo normativo para a gestão da informação em contextos de saúde de Brashers, Goldsmith, Hsieh (2002).

Já a dimensão metodológica (ou empírica) se estrutura na combinação de dois desenhos de estudos qualitativos realizados por nós em pesquisa de doutorado que gerou este livro (BRASILEIRO, 2017), quais sejam: o estudo de caso e o estudo retrospectivo. Ambos adaptados de acordo com as peculiaridades do nosso campo empírico. Este, por sua vez, envolveu um grupo de mulheres primíparas (“mulheres/mães de primeira viagem”), conectadas por meio da plataforma *WhatsApp*, destinado ao enfrentamento coletivo das incertezas que emergem da maternidade.

Corroborando com Silva (2012, p. 45), a maternidade se configura em uma transição que envolve “ruptura, reconstrução de si mesma com uma nova posição [...] que se auto-organiza no *self* da mulher, reconfiguração de práticas sociais, reconstrução dos significados de maternidade construídos ao longo da trajetória de vida e ancorados nos padrões normativos da cultura”. Assim como em uma experiência de transição ambiental e espacial, “na experiência de tornar-se mãe, a mulher lida com a tensão entre o passado conhecido e o futuro imprevisível”.

Pressupomos, assim, que o contexto de vida de mulheres primíparas se caracteriza como um contexto de vida “profundamente significativo e pessoal” (CLEMENS; CUSHING, 2010) e, ao mesmo tempo, como um

“contexto de saúde” (BRASHERS; GOLDSMITH; HASIEH, 2002) à medida que envolve diversas mudanças sociais, culturais e fisiológicas (além dos incidentes de saúde) que despertam novas questões e incertezas acerca do bem-estar integral.

Acreditamos que a relevância deste livro para a Área da Comunicação e Informação está relacionada e articulada em dois eixos. O primeiro tem a ver com o alargamento do conceito emergente da resiliência informacional para os estudos das competências e práticas infocomunicacionais. O segundo corresponde às implicações para os estudos das políticas de informação e comunicação no que tange o emprego dos dispositivos móveis como estratégia de informação à transição de sujeitos que enfrentam incertezas nas sociedades contemporâneas – multiculturais, complexas e cada vez mais midiaticizadas.

As recentes pesquisas que vêm tratando desta temática na Área da Comunicação e Informação mostram a importância da resiliência tanto à compreensão de fatores que afetam o comportamento informacional de sujeitos que experimentam eventos estressantes, a fim de contribuir com a intervenção de agentes de informação (HERSBERGER, 2013), como à compreensão do processo de transição informacional em tempos de incertezas, a fim de evidenciar o papel das práticas socioculturais de letramento informacional situadas em espaços cotidianos na reconstrução das bases de conhecimento rompidas (LLOYD, 2014; 2015). Entretanto, ambas associam/reduzem os espaços virtuais de comunicação da internet aos meios, ou seja, como fontes de informação secundárias e pontuais. Para nós, estes espaços podem instituir formas de vida transformadoras de sentidos.

Em pesquisa recente, Lloyd e Wilkinson (2016) exploram de forma explícita o *Facebook* como um espaço sociotécnico importante para o compartilhamento de informações e conexão com refugiados que se encontram em transição, porém, deixam em segundo plano tanto os fatores de complexidade das práticas mediadas nestes espaços virtuais como as condições situacionais que os permitem atuar de forma alternativa como base de uma estratégia informacional coletiva de aprendizagem e enfrentamento das incertezas. Em outra direção, demonstramos o papel alternativo que os espaços virtuais assumem como fonte primária no enfrentamento de incertezas e explicamos, por meio de um modelo, a microdinâmica das práticas informacionais colaborativas que estrutura a

resiliência informacional nestas ambiências. Deste modo, em tempos de incertezas, outros estudos podem contar com este recurso ao focalizar o objeto da resiliência informacional em redes virtuais.

Sobre as políticas de informação e comunicação, acreditamos que o modelo apresentado põe em evidência as implicações para o emprego dos dispositivos móveis como parte de uma estratégia destinada ao desenvolvimento de competências informacionais em coletivos de pessoas em situações de adversidade. Nem sempre as pessoas que experimentam adversidades têm condições e/ou motivações – por uma série de restrições relacionais, culturais, emocionais, etc. – de acessar uma estrutura de apoio especializada capaz de servir como espaço ou mediação informacional. Assim, deparam-se com espaços cotidianos (convenientes e alternativos) inerentes aos dispositivos móveis, devido às facilidades de conexão e à sedução das plataformas desenhadas para captar atenção.

Diante disso, consideramos que os agentes institucionais podem viabilizar as conexões e subsidiar as práticas colaborativas entre pessoas nestes espaços à medida que compreendem as peculiaridades do estado de incerteza informacional experimentado pelas pessoas em tempos de desinformação, e a microdinâmica interacional e emocional que gera a coesão social situacional mister ao processo de resiliência informacional em redes virtuais.

Em face do exposto, organizamos este livro em cinco partes. A primeira delas trata da introdução, onde apresentamos algumas questões fundamentais ao pensamento da resiliência informacional em redes sociais virtuais. Na segunda parte, desenvolvemos o conceito de Estado de Incerteza Informacional a partir das peculiaridades das incertezas vinculadas às dinâmicas do ambiente informacional virtual. Na terceira parte, introduzimos o mecanismo da coesão social como condição às práticas informacionais colaborativas mediadas pelos espaços virtuais e, ao mesmo tempo, como produto delas. Já a quarta parte demonstra a potencialidade dessas práticas digitais tecnomediadas na promoção do processo de resiliência informacional. E, por fim, a quinta parte apresenta a contribuição original deste livro – a construção do “Modelo da Resiliência Informacional em Redes Sociais Virtuais”.

2 O ESTADO DE INCERTEZA INFORMACIONAL

Uma incerteza pode ser considerada como um estado da experiência humana, situado nas interações sociais da vida cotidiana, que envolve dúvidas, ambiguidades e tensões emocionais frente aos objetivos informacionais. Estes, por sua vez, se relacionam com atividades diversas, tais como a aprendizagem sobre um tema, a representação de um papel social, a superação de uma experiência traumática, o enfrentamento de uma doença, a transição entre ambientes, dentre outras. No cotidiano, portanto, as pessoas buscam gerenciar este estado para que, positivamente, possam seguir em frente.

Em contextos de vida considerados como significativos, pessoais e/ou de saúde, especificamente, a experimentação do estado de incerteza tem suas peculiaridades, que, embora sejam tributárias das faculdades subjetivas dos sujeitos, se relacionam diretamente com as dinâmicas sociais e informacionais, como: *a mudança e ruptura da normalidade, os dilemas e desafios intersubjetivos e situacionais, o contexto virtualizante da vida contemporânea, e a complexidade da hiperconexão e superexposição nas redes sociais virtuais.*

2.1 Mudança e ruptura da normalidade

Partindo de um ponto de vista pragmático é possível argumentar que estes contextos, na maioria das vezes, decorrem de uma mudança inesperada (cultural, social, afetiva) ou de eventos inesperados (diagnóstico de uma doença, desemprego, gravidez indesejada) que carregam consigo um estado de ambivalência e desequilíbrio emocional. Este estado, naturalmente, se configura em uma das peculiaridades que interfere nos comportamentos informacionais frente às incertezas. Assim, este estado deve ser considerado como fator de resiliência (HESBERGER, 2013) do processo de seguir em frente. Contudo, não significa dizer que se trata da perspectiva central de análise, uma vez que outras peculiaridades inerentes às mudanças e/ou rupturas, de ordem sócio-informacional, determinam *a priori* as configurações das incertezas, a exemplo da perda das referências de verdade e/ou de realidade ancoradas nas configurações socioculturais da informação cultivadas no decorrer dos processos históricos de socialização, que se traduz em desconfianças ou descrenças quanto às fontes.

No campo da informação, encontramos uma compreensão de que estes contextos envolvem uma dimensão da experiência de vida distinta daquelas que, tradicionalmente, cercam os estudos de busca por informação na vida cotidiana (*Everyday Life Information Seeking*) – normalmente relacionados com o trabalho, o emprego e o cotidiano (CLEMENS; CUSHING, 2010). De forma peculiar, estes contextos não se enquadram nos atributos centrais que, segundo Reijo Savolainen (2004; 2010), caracterizam uma vida cotidiana, como as rotinas estáveis, a família e o ordinário; mas, extraordinariamente, se referem ao não familiar, ao desconhecido, ao estranho e/ou incomum. Essa compreensão, a nosso modo de ver, se configura em um ponto de partida para desenvolvermos uma primeira dimensão de nossa abordagem sobre as incertezas – a da *mudança e da ruptura da normalidade*.

À primeira vista pode parecer que o estado de incerteza de que tratamos vai ao encontro das noções tradicionais de incertezas desenvolvidas no campo da informação, a exemplo da abordagem de Carol Kuhlthau (1993, p. 347), que enxerga a incerteza como um estado cognitivo que ocasionalmente provoca sintomas emocionais de ansiedade e insegurança. Contudo, ressaltamos que o estado de incerteza experimentado por sujeitos que vivenciam contextos significativos/ pessoais/de saúde não se restringe às incertezas que emergem dos estágios de um processo de busca de informação (iniciação, seleção, exploração, formulação, coleta e apresentação), conforme o enfoque dado por Kuhlthau (1993), mas, sobretudo, refere-se às incertezas inerentes à mudança/ruptura, que desloca os sujeitos de suas comunidades habituais de interlocução (GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 2004), ou, nas palavras de Lloyd (2015), de suas bases de conhecimento – demandando o desenvolvimento de novas habilidades, modos de saber e estratégias alternativas para enfrentar o desconhecido.

A abordagem de Hamid Ekbia (2009) sobre as práticas informacionais é propícia para ilustrarmos o que entendemos, aqui, por mudança/ruptura. Com base na relação entre a “teoria sociológica da informação” (GARFINKEL, 2008) e os conceitos de “informação situada” (BUCKLAND, 1991), “situação” (DEWEY, 1931), e “regimes de valor” (BOLTANSKI; THÉVENOT, 2006), Ekbia (2009) mostra que tanto a informação como os critérios de seleção das fontes de informação são construídos no decorrer das práticas situadas em diversos domínios (ou mundos) valorativos da

vida social cotidiana. O autor se baseia na sociologia de Harold Garfinkel (2008) para compreender que o comportamento de busca de informação decorre das situações de interação social da vida cotidiana – das demandas situadas nas ordens sociais – e não da mente dos indivíduos. Baseia-se no conceito de situação de John Dewey (1931) para apontar que o caráter da situação (confusa, ambígua, conflituosa) é quem determina a ação de seleção das fontes de informação, ou seja, a dúvida é inerente à situação e não simplesmente interna aos sujeitos. Utiliza ainda o conceito de informação situada de Michael Buckland (1991) para evidenciar que a atribuição de valor à informação depende de um certo acordo ou consenso estabelecido em um mundo social específico. E, por fim, se apropria do conceito de regimes de valor desenvolvido por Luc Boltanski e Laurent Thévenot (2006) para argumentar que cada mundo ou domínio específico possui sua medida de valor e que os processos informacionais estão ancorados nestes mundos (EKBIA, 2009). Neste panorama, a informação e as práticas informacionais são situadas nas ordens sociais atreladas aos diferentes mundos de valor.

Resta-nos, contudo, questionar – O que acontece com as experiências informacionais dos sujeitos quando os seus mundos de valor são desestruturados por um determinado evento, condição ou mudança? Para nós a resposta é óbvia – incertezas sobre as informações. Certamente, as práticas informacionais de um refugiado que se desloca para um novo país não se desenvolvem em um mundo de valor conhecido. Naturalmente, são embebidas por incertezas. Da mesma forma, uma pessoa que vivencia um contexto significativo e pessoal se desconecta de seus ambientes habituais (atrelados aos aspectos socioculturais da informação, aos recursos informacionais e às redes). Nesse contexto, as práticas e as experiências dos sujeitos lidam com a tensão entre os mundos de valor conhecidos e os valores dos novos mundos desconhecidos, os quais passam a se apresentar por meio de um ambiente informacional complexo. Afinal, como argumenta Budd e Lloyd (2004, p. 04), acordamos que “quando atravessamos as fronteiras culturais, seja metaforicamente, ou literalmente, a informação muda de forma e significado”.

No contexto de vida adotado como estrutura empírica do nosso sistema explicativo (o de mulheres primíparas), a mudança sociocultural se relaciona com a representação social de um novo papel até então nunca desempenhado (embora projetado no imaginário da mulher com base

em suas configurações socioculturais/ambientes informacionais); e com as mudanças fisiológicas que envolvem novas questões de saúde. Ambas as mudanças despertam múltiplas incertezas que, de acordo com Silva (2012, p. 45), partem da “reconstrução dos significados de maternidade construídos ao longo da trajetória de vida e ancorados nos padrões normativos da cultura [...], na experiência de tornar-se mãe, a mulher lida com a tensão entre o passado conhecido e o futuro imprevisível”.

Diferentemente dos contextos de refugiados (que têm como característica marcante a mudança de seus lugares de origem), as mudanças/rupturas no contexto das mulheres primíparas acontecem dentro de seus próprios “ambientes/espacos geográficos” e concorrem com outras questões emocionais, significativas e pessoais relacionadas com as relações socioculturais historicamente construídas e com as novas conexões. Assim, não há uma desvinculação absoluta, mas uma reconfiguração dos vínculos sociais.

Neste contexto de mudança, a nosso modo de ver, o processo de transição se torna mais complexo à medida que as mulheres primíparas experimentam adversidades percebidas como risco à saúde pessoal e do bebê; e suas práticas socioculturais são entrelaçadas com a dinâmica do ambiente informacional virtual que, por sua vez, apresenta barreiras à informação relacionadas com a diáspora digital (GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 2004), com a exposição do “eu” nos sites de redes sociais da internet (RECUERO, 2013), e com os padrões impostos pela midiaticização (SODRÉ, 2013). Nesse contexto, as bases de conhecimento (e relações sociais) são desestruturadas e as práticas informacionais habituais podem não se adequar – potencializando as incertezas e emoções (medo, ansiedade, insegurança, tristeza). Logo, estratégias informacionais devem ser criadas visando a transição destes ambientes informacionais complexos.

A potencialização das incertezas e emoções se dá quando as informações são acessadas de fontes situadas em realidades aparentemente distantes, ou seja, pertencentes a outras culturas, regiões e contextos. Aqui, mais uma vez, enquadram-se as reflexões de González de Gómez (2004) a respeito dos efeitos da convergência tecnológica propiciada pela internet, especificamente, sobre o problema denominado pela autora de “diáspora digital”. Ao frisar a opacidade da internet em relação às suas próprias condições de produção, González de Gómez (2004, p. 60) compara a experiência diaspórica vivenciada pelos internautas com a

experiência que os imigrantes têm ao deixarem suas casas. Para a autora, os imigrantes, ao deixarem suas casas, “estão obrigados a negociar com as novas culturas em que vivem, sem simplesmente serem assimilados por elas”. O internauta, por sua vez, ao deixar a “casa de sua linguagem e de suas comunidades habituais de interlocução”, tem o desafio de construir a “autonomia informacional, ao mesmo tempo em que lida com os exercícios instáveis de ambiguidade e cooperação demandados pela tradução”.

A autora ainda nos oferece os estratos conceituais para uma leitura didática desta tensão. Enquanto as configurações socioculturais da informação das mulheres primíparas (incluindo as redes sociais, valores e modos habituais de conhecimento) correspondem ao *estrato semântico pragmático*, as informações e valores relacionados com os padrões de maternidade instituídos pela midiaticização – disseminados no ambiente informacional virtual (por meio de *websites*, *blogs*, aplicativos, espaços de redes sociais na web) – correspondem ao *estrato infraestrutural ou estrato tecnológico*. Assim sendo, considerando que determinados sujeitos vivenciam um contexto não familiar, as tensões informacionais provenientes da articulação dos estratos que assolam as experiências desses sujeitos – somadas às tensões que são próprias do processo de transição (e às barreiras à informação que particularizam o processo) – caracterizam aquilo que tentamos compreender como estado de *incerteza informacional*. Diante desse estado é natural que as mulheres primíparas, por exemplo, desenvolvam estratégias informacionais alternativas para o enfrentamento das incertezas e, de certa forma, consigam equacionar a dinâmica desses estratos de modo a conectar-se com um novo ambiente informacional e, logo, constituir um regime de informação favorável às práticas de informação e conhecimento relacionadas à maternidade.

Portanto, diferentemente da abordagem de Kuhlthau (1993) a respeito do princípio da incerteza no processo de busca por informação – centrada exclusivamente nas incertezas que se relacionam e/ou emergem das etapas do processo, que se desenvolve de forma linear nos modos de uma busca proposital de informação voltada à resolução de um problema –, a nossa abordagem considera que as incertezas (e emoções) são experimentadas nas situações de interação social com as fontes de informação, tanto de forma proposital como incidental, e, fundamentalmente, que as incertezas estão relacionadas com as dinâmicas do contexto sociocultural, vinculadas às tensões entre os estratos informacionais.

2.2 Dilemas e desafios intersubjetivos e situacionais

Uma segunda dimensão das incertezas integrante de nossa abordagem corresponde às *experiências intersubjetivas e situacionais dos sujeitos*. A fim de desenvolvermos tal dimensão, lançamos mão de alguns autores do campo da comunicação, especificamente da comunicação interpessoal, que desenvolvem abordagens alternativas (avessas aos estudos tradicionais sobre os padrões comportamentais frente as incertezas) para evidenciar o caráter sociocultural, intersubjetivo e situacional que a incerteza carrega. São eles: Leslie Baxter e Barbara Montgomery (1996), Dale Brashers (2001), e Daena Goldsmith (2001). Inicialmente, Baxter e Montgomery (1996) desenvolvem uma abordagem dialética de modo a contemplar os objetivos conflitantes relacionados com o comportamento da comunicação. As autoras consideram que, da mesma forma em que o comportamento se dá como resposta à incerteza, pode se apresentar como resposta aos conflitos da certeza, isto é, como a manutenção da incerteza, a exemplo da projeção de uma esperança para o futuro.

Brashers (2001) argumenta que o gerenciamento da incerteza é estabelecido de acordo com o julgamento que as pessoas fazem das incertezas em uma situação específica. Além disso, acrescenta que, ao mesmo tempo que as pessoas podem buscar informações para reduzir incertezas, podem evitar informações que possivelmente venham gerá-las.

Goldsmith (2001) desenvolve uma abordagem normativa que se aprofunda em alguns aspectos que podem ser organizados em três hipóteses: 1. o significado da incerteza é atribuído de acordo com a situação e o contexto sociocultural particular, que pode revelar tensões entre os objetivos concorrentes que envolvem a redução, manutenção ou ampliação da incerteza; 2. os comportamentos de comunicação na gestão da incerteza devem ser compreendidos não como respostas previsíveis às incertezas, mas, sobretudo, como práticas que ocorrem a partir das normas sociais que estruturam a comunicação e que são capazes de revelar a variabilidade de formas com as quais os sujeitos buscam a informação e como suas performances são julgadas; 3. algumas práticas de busca de informação frente às incertezas podem se mostrar mais eficazes e adequadas do que outras na medida em que conseguem se adaptar aos inúmeros objetivos conflitantes de uma situação de

incerteza (mostrar autocontrole e respeito, gerar harmonia, ganhar a confiança do outro, etc.), os quais são conduzidos com base nas normas sociais.

Todas as hipóteses organizadas por Goldsmith (2001) nos levam a entender que os significados das incertezas são múltiplos, a depender do contexto sociocultural e da comunidade de interlocução, e que a incerteza pode apresentar diferentes significados em uma mesma comunidade, a depender das situações de interação. Assim, a autora indica que o estudo da incerteza deve tomar como referência: 1. as restrições às práticas dos sujeitos que impedem os seus objetivos informacionais; 2. os recursos discursivos que estão disponíveis para lidar com essas restrições; e 3. os critérios de valor pelos quais as adequações do esforço dos sujeitos podem ser julgadas.

Embora este grupo de autores se caracterize por abordar as incertezas no âmbito da Comunicação Interpessoal, a atenção dada aos múltiplos significados, normas e objetivos conflitantes relacionados com a incerteza se estende às práticas informacionais em geral, para além dos interesses da Comunicação Interpessoal.

Isso pode ser evidenciado no trabalho de Brashers, Goldsmith e Hsieh (2002) sobre a gestão da informação no contexto da saúde, que trata especificamente de uma abordagem normativa para o estudo das práticas de informação agenciadas pelos sujeitos no sentido de compreensão, prevenção ou superação de uma doença. O gerenciamento de informações é abordado por Brashers, Goldsmith e Hsieh (2002) na perspectiva de uma resposta possível dos sujeitos frente às incertezas relacionadas com contextos de saúde. Nesse sentido, as respostas podem se revestir das várias atividades específicas, tais como a busca, o evite, o provimento, a avaliação e a interpretação das informações que se apresentam em um determinado ambiente informacional que, por sua vez, envolve diferentes fontes (como provedores de saúde, as redes de amizades e familiares, canais de comunicação da mídia e internet, agências governamentais ou outros serviços de saúde).

De acordo com Brashers et al. (2002), a informação pode ser usada para reduzir a incerteza que aflige, para aumentar a incerteza que permite uma esperança ou otimismo, para reavaliar uma incerteza, ao mesmo tempo em que pode aumentar as certezas ou incertezas produtoras de estresse. Em contrapartida, o evite das informações possibilita que as

peças mantenham os seus estados atuais de conhecimentos ou crenças (principalmente quando essas informações entram em conflito com suas crenças). Desta forma, o gerenciamento de informações (envolvendo práticas de busca e evite de informações) pode ser um ato de equilíbrio para sujeitos que precisam atingir múltiplos objetivos (BRASHERS, GOLDSMITH, HSIEH, 2002). Ao invés de tentar prever quando e como as pessoas vão buscar informações em tempos de incertezas, Brashers et al. (2002, p. 259) põe em relevo os “desafios e dilemas” que estão envolvidos no gerenciamento de informações a fim de explicar o porquê de algumas atividades de gerenciamento de informações serem mais adaptativas do que outras.

Levando em consideração que as práticas de gerenciamento de informações envolvem uma série de fatores de complexidade, Brashers et al. (2002) põe como primeiro plano de análise dos desafios e dilemas (da busca e evite da informação), duas dimensões do gerenciamento de informações: 1. a natureza colaborativa; e 2. as características contextuais. A *natureza colaborativa do gerenciamento de informações* se configura como desafio para as práticas à proporção que exige a negociação e coordenação entre os objetivos e comportamentos dos participantes envolvidos nos encontros. Como exemplo, tem-se os encontros entre médicos e pacientes que se caracterizam como uma troca assimétrica de informações (médicos perguntam mais e pacientes respondem mais) à medida que determinados fatores acontecem: a pouca compreensão por parte dos pacientes sobre saúde; a comunicação passiva dos pacientes menos instruídos; o mal julgamento dos médicos em relação às necessidades dos seus pacientes; a superestimação por parte dos médicos a respeito das informações que os pacientes recebem.

Ainda na dimensão colaborativa, outro desafio envolve o reconhecimento de quando as informações são desejadas, uma vez que o provimento de informações por membros de uma rede social – por mais bem intencionado que seja – pode ser danoso aos recebedores, que podem preferir evitá-las (BRASHERS, GOLDSMITH, HSIEH, 2002). Portanto, o equilíbrio das práticas de busca, evite e/ou provimento das informações envolvendo uma certa colaboração se dá de forma circunstancial quando os sujeitos conseguem coordenar seus múltiplos objetivos, a exemplo dos objetivos conflitantes relacionados com o que Goffman (2002; 2011) entende por *Face Work* (ver Seção 2.4 sobre hiperconexão e superexposição nas redes sociais).

No que tange as *características contextuais do gerenciamento de informações*, Brashers et al. (2002) ressalva o fato de que o apoio social, a comunicação entre médicos e pacientes e o gerenciamento de incertezas ocorrem dentro de um contexto sociocultural que pode moldar a forma de interpretação e entendimento de certos comportamentos. Neste ponto, o principal desafio consiste em conciliar os “valores conflituosos” entre os sujeitos que buscam, evitam e provêm informações em contextos multiculturais. Isso ocorre, por exemplo, com pacientes oriundos de culturas centradas na família, a exemplo da chinesa, que se envolvem em interações com provedores de saúde nos EUA e se deparam com “modos de saber diretos” entre provedor e paciente (baseados no respeito à autonomia do paciente em tomar decisões sobre seus cuidados médicos), quando, a princípio, têm o entendimento de que a comunicação direta entre provedor e paciente é inaceitável e que a família é a responsável por todas as informações (BRASHERS, GOLDSMITH, HSIEH, 2002).

Outros desafios e dilemas contextuais estão relacionados com os canais de comunicação disponíveis para a busca e o provimento de informações. Alguns destes são descritos com base no estudo de Brashers et al. (2002): devido à saturação do ambiente midiático, torna-se difícil evitar informações em tópicos de saúde; as tecnologias de comunicação promovem o acesso e a veiculação de informações relacionadas com os cuidados em saúde, entretanto, podem ser mal utilizadas, quando, por exemplo, os sujeitos não têm competências de acesso às tecnologias da internet e acabam se deparando com um grande volume de informações, ou que são postadas com linguagem técnica que, ao invés de minimizar, amplia a incerteza; algumas informações equivocadas podem ser encontradas em sites que prometem curas milagrosas sobre a doença, podendo interferir nas decisões dos sujeitos sobre o seu enfrentamento; pessoas que experimentam estresse extremo ou ansiedade por causa da doença podem ter sua capacidade cognitiva de busca e apropriação da informação diminuída, etc. (BRASHERS; GOLDSMITH; HSIEH, 2002).

Diante dessas dimensões dos desafios e dilemas do gerenciamento de informações, Brashers et al. (2002) propõe alguns direcionamentos importantes de modo a atender a complexidade da natureza colaborativa e do contexto. No que diz respeito à *natureza colaborativa* das práticas, os direcionamentos envolvem a busca de respostas para questões como: Quais objetivos estão presentes em situações de gerenciamento de informações?

Como os objetivos podem ser efetivamente comunicados? Como os participantes podem gerenciar efetivamente objetivos conflitantes? Como o gerenciamento de objetivos pode ser adquirido enquanto visam-se outros fins? No que diz respeito ao *contexto sociocultural e aos canais de comunicação disponíveis*, as questões a serem consideradas envolvem: Que papéis os intermediários podem exercer para facilitar uma troca informacional intercultural efetiva? Quais preferências os buscadores e provedores de informações têm por canais de comunicação? Que canais provêm os modos mais eficientes e efetivos de disseminação informacional? Como os buscadores de informação podem melhor gerir informações conflituosas ou desconfortáveis quando confrontados com mensagens de múltiplos canais? (BRASHERS et al., 2002).

Levando em consideração que a nossa abordagem se desenvolve a partir de um estudo empírico sobre o contexto vivenciado por mulheres primíparas, realçado pelos efeitos dos modos contemporâneos de aprendizagem e de sociabilidade (imbricados com a web), todos os questionamentos de Brashers et al. (2002) são considerados com base na análise das práticas informacionais realizadas pelos sujeitos no ambiente informacional virtual, mais especificamente no que se refere aos processos de interação mediados pelos espaços virtuais atrelados aos dispositivos móveis. Nessa direção, originalmente, argumentamos que alguns elementos intersubjetivos da coesão social – emergentes da interação mediada pelos dispositivos móveis – são fundamentais à negociação/coordenação dos múltiplos objetivos dos sujeitos no processo de enfrentamento coletivo de incertezas, e, ao mesmo tempo, à vinculação com o ambiente relacionado à maternidade.

2.3 O contexto virtualizante da vida contemporânea

Uma terceira dimensão da nossa abordagem a respeito das incertezas está relacionada com os modos contemporâneos de sociabilidade e aprendizagem, que revelam o *contexto virtualizante da vida contemporânea*. Sem dúvidas, este contexto é reflexo de um paradigma sociotécnico (CASTELLS, 1999), que se caracteriza pela penetração das tecnologias de informação e comunicação (TIC's) em todas as esferas da atividade humana. Contudo, considerando que as incertezas e as informações

se articulam com as ordens sociais ancoradas nos diferentes mundos de valor (EKBIA, 2009), destacamos a noção de virtualização da vida para abarcar as configurações de incertezas para além da perspectiva sociotécnica, isto é, incluindo os efeitos de transformação nas ordens sociais e valores, pautados nos padrões de sociabilidade/felicidade¹ instituídos pelo mercado e conglomerados midiáticos.

Muniz Sodré (2013), em *Antropológica do Espelho*, traz uma importante contribuição para o entendimento das transformações sociais contemporâneas ao tratar com profundidade a questão do processo de midiaticização da sociedade. O autor mostra que a midiaticização impacta o surgimento de uma qualificação particular da vida, uma nova esfera existencial, que, quando aproximada à classificação aristotélica das formas de vida – pautadas nos *bios theoretikos* (vida contemplativa), *bios politikos* (vida política) e *bios apolaustikos* (vida prazerosa) –, dá forma a um outro *bios* específico – o *bios midiático* ou *virtual*.

O contexto de *bios midiático* se apresenta como pano de fundo para situarmos o eixo da vida na sociedade contemporânea. O mundo virtual, ampliado pelas TIC's e suas formações discursivas, redimensiona a noção de realidade apreendida pelos sujeitos, reconfigurando perenemente as construções identitárias – dissolução da identidade própria em função de um outro “eu” no espelho; o quadro de referências simbólicas compartilhado – supressão dos fundamentos humanistas que apoiam a formação da consciência humana; e, principalmente, os padrões de sociabilidade – moralização das relações sociais com recursos estéticos que impõem o vazio ético da responsabilidade para com os outros (SODRÉ, 2013).

Nesse contexto, em que várias transformações sociais são movidas pelo processo de midiaticização, alguns aspectos se configuram como essenciais à compreensão sobre o estado de incerteza: a relação *espaço e tempo*; a reconfiguração das *relações sociais*; e, principalmente, os desdobramentos da noção de *vinculação social*. Certamente, todos os aspectos se entrelaçam no campo das práticas informacionais estabelecidas pelos sujeitos – individuais ou colaborativas, dirigidas ou não – nos espaços cotidianos.

1 “Felicidade entendida como bem-estar pessoal e prazer dos sentidos [...] são as promessas implícitas na moralidade de que se reveste o *bios* do mundo virtual. O jogo simbólico e singularizante do desejo é trocado pelo prazer tecnodirigido, que se converte em impositiva disposição imanente, num bem homogeneizante em si mesmo” (SODRÉ, 2013, p. 205).

No que diz respeito à relação espaço e tempo, as interações sociais nunca antes estiveram tão presentes, ao mesmo tempo, em espaços dispersos; acontecem tanto na “vida real” quanto na “vida virtual”. Articuladas pelos dispositivos tecnológicos infocomunicacionais, as duas passam a ser percebidas e sentidas como uma só vida (uma “realidade virtual”). Neste aspecto, a leitura de Sodré (2013, p. 119) a respeito da realidade virtual nos auxilia na compreensão do que seria esta simbiose entre o que chamamos, anteriormente, de vida real e vida virtual. De acordo com as palavras o autor, a realidade virtual “é a clonagem proprioceptiva (sinestésica, áptica) de uma realidade física. No âmbito de uma cultura dita ‘cibernética’, as tecnologias simulativas concorrem para a produção de um novo mundo, novo real, que parece dar vida ao espelho”. Nesse sentido, a realidade primeira situada no plano material ou biossocial – vida real – é experimentada naquilo que seria a projeção de sua imagem virtual – vida virtual – com uma mesma “sensação de presença” da primeira.

Com efeito, esta sensação de presença propiciada pelos novos dispositivos técnicos digitais reconfigura as relações sociais contemporâneas. A midiatização se apropria das ações e práticas “voltadas para a relação ou o contato entre os sujeitos sociais por meio das tecnologias da informação”. (SODRÉ, 2013, p. 234). Significa dizer que a midiatização age na veiculação das relações em prejuízo à vinculação social. Em Sodré (2013) percebemos que esta veiculação orientada pelo mercado corresponde à dimensão *societal* (“tudo que diz respeito à construção oficial de uma sociedade, portanto, aos mecanismos ou aparelhos reguladores, cuja ação vem de cima para baixo”), enquanto que a vinculação social (“o informal humano de uma sociedade, que opera de baixo para cima, no nível das redes de reciprocidade”) seria o sociável (SODRÉ, 2013, p. 238).

O que tem chamado a atenção na contemporaneidade é que a dimensão *societal* tem penetrado cada vez mais no nível microsocial, até então inatingível pelo controle mercadológico, a exemplo das redes informais de sociabilidade entre parentes, vizinhos, amigos, etc. (SODRÉ, 2013). Logo, as ordens de interação social constituídas pelos sujeitos sociais no cotidiano se atualizam constantemente sob os padrões de felicidade impostos pelo mercado e se afastam dos contextos tradicionais de previsibilidade. Em outras palavras, os processos comunicacionais

intersubjetivos se modificam com a forte imersão tecnológica nas vidas cotidianas. As regras e os códigos de comunicação até então negociadas nas práticas socioculturais, como a interação face a face, passam a se reconfigurar no contexto da mediação tecnológica, ou seja, gerando no dia a dia das pessoas uma necessidade constante de apropriação e negociação de inúmeros códigos/regras que emergem do complexo relacional entre os humanos e as tecnologias (SCHLOTE; LINKE, 2010).

Em tempos de dispositivos tecnológicos infocomunicacionais móveis, tanto as relações sociais passam a incorporar as imposições tecnológicas de informação e comunicação, isto é, os códigos e regras de comunicação a serem negociados nas interações cotidianas, como as práticas de interações cotidianas entre os dispositivos tecnológicos digitais e os humanos fazem emergir um estado de intimidade crescente (uma relação), que, segundo Boyce e Hancock (2012), hibridiza o que sempre se pensou de forma separada (homem e máquina) – abrindo caminho para uma noção de “intimidade tecnológica”. Essa intimidade entre humanos e tecnologias também pode fazer emergir os códigos e as regras de comunicação específicos (LINKE, 2013), que criam emoções em condições próximas da comunicação inter-humana.

Ainda sobre as tecnologias móveis, Antônio Fidalgo et al. (2013) investiga as mudanças provocadas pela incorporação do telefone celular na vida diária do ser humano – as coordenadas de espaço e tempo, o campo interacional, as configurações das esferas públicas e privadas – e propõe uma perspectiva de análise do ser humano como o próprio portal de comunicação ou informação. Fidalgo et al. (2013, p. 547) entende por portal de informação “um espaço que aglutina e dissemina informação organizada de acordo com um conjunto de critérios”. Assim, ao trazer a noção de portal de informação/comunicação para o contexto do ecossistema móvel, o autor afirma que os telefones celulares “transformam o seu proprietário no tal portal que, ao contrário dos portais online, está acessível não só à sua geografia de amizades, mas também a um espectro potencial de novos contatos, ainda desconhecidos” (FIDALGO, 2013).

Nesse contexto, torna-se importante trazer à tona a questão da vinculação social de Sodré (2013). Até aqui, observamos que a lógica atribuída pela ordem da realidade virtual tende a exaurir o sentido do *ethos* comunitário nos espaços das relações sociais, que corresponde à chave para a integração e realização humana, em prol da modelagem de

valores concebidos pelo mercado que priorizam um bem-estar efêmero e apenas individual (SODRÉ, 2013). Considerando esse enfoque, Sodré (2013, p. 223) argumenta que os estudos comunicacionais devem voltar-se para “algo que dure política e existencialmente na contemporaneidade, isto é, algo que tenda a comportar-se como um fio condutor do sentido pertinente à variedade das ações sociais” – na vinculação entre o eu e o outro. De fato, a vinculação social (o ser-em-comum) é o que faz despertar nos sujeitos a movimentação ética para o bem comum ou, segundo Jean Caune (1999), para o “viver juntos”, que orienta as ações neste contexto social complexo de mediação. Assim, necessita ser pensada de forma diferente da ideia de “comunhão” promovida pelo esforço midiático.

Não se trata, portanto, de vinculação como mero compartilhamento de um fundo comum, resultante de uma metáfora que concebe a comunicação como um receptáculo de coisas a serem divididas entre os membros do grupo social. Vinculação é a radicalidade da diferenciação e aproximação entre os seres humanos (SODRÉ, 2013, p. 223).

A vinculação social deve ser pensada, na concepção de Sodré (2013), sob a ideia de abertura existencial do ser em direção ao outro, isto é, levando em consideração que o sujeito não é uma entidade pronta e acabada, a ser conectada pela essência comum, mas, seguindo Heidegger (1999), um ente que brota para o mundo e desprende-se em si mesmo (ser) que permanece em repouso. É alguém que ao despertar sua incompletude frente aos acontecimentos do mundo vivido, se coloca para fora de si em direção ao outro que, por sua vez, redimensiona sua existência – dando-lhe novos sentidos. O “outro”, aqui, corresponde à experiência comunitária (YAMAMOTO, 2013). Não a experiência comunitária tradicionalmente vista nas Ciências Sociais e Humanas, como um agrupamento de sujeitos que se relacionam para suprir carências ou reafirmar valores em comum, mas como “aquela sentida como subtração, perda, dilaceração do si” (YAMAMOTO, 2013, p. 70). De início, tal afirmação parece estranha. No entanto, ao rever os argumentos do autor, que partem de pensadores contemporâneos do fenômeno comunitário, como Roberto Esposito (2007), constatamos a comunidade

(*communitas*)² como “um acontecimento, um sentido que percorre e transpassa os indivíduos, neles despertando a sua condição originária de ser-com (*Mitsein*), ser-uns-com-os-outros, homens originariamente devedores uns com os outros”. Portanto, a experiência comunitária é o acontecimento que amplia o vazio originário do sujeito e o conduz à vinculação, fazendo emergir uma nova vida (YAMAMOTO, 2013).

Em contextos de vida marcados por mudanças e rupturas, como, por exemplo, o de mulheres primíparas, a experimentação do estado de incerteza informacional seria este acontecimento que desestrutura as suas bases de conhecimento (LLOYD, 2015) e as conduzem à vinculação com outras mulheres (fontes de informação) de modo a construir os novos significados para a experiência vivenciada, novos valores de informação, e novos sentimentos e emoções compartilhadas que instituem a movimentação informacional ética para o bem comum.

No contexto social complexo de mediatização, importa saber em que condições e processos essa experiência comunitária – que, numa perspectiva informacional, evoca a resiliência informacional (LLOYD, 2014; 2015) – é experimentada por sujeitos no âmbito das interações tecnomediadas e, ao mesmo tempo, quais são os seus impactos na vida social cotidiana, especificamente no que diz respeito aos mecanismos que interferem no gerenciamento de informações e tomada de decisões. Partimos do princípio de que as ditas “comunidades virtuais” (formadas, geralmente, por grupos no *Facebook*, *WhatsApp*, redes de colaboração profissional, fóruns de discussão, chats, entre outros) não correspondem, necessariamente, à experiência comunitária abordada por Eduardo Yamamoto (2013). Contudo, defendemos o argumento de que estes grupos tecnomediados podem viabilizar uma conexão com um novo ambiente informacional relacionado com o contexto vivenciado – envolvendo novos significados a respeito do contexto, novos valores de informação, novos cenários informacionais, novos modos de conhecimento, novas habilidades informacionais, novos sentimentos e emoções, novos direcionamentos éticos para o bem comum – ao possibilitar a conexão

2 No latim designa comunidade. “É a partir dela que Esposito extrai dois importantes radicais, *cum* e *múnus*. Ao passo que *cum* revela a presença incontornável de um outro (além de mim), em *múnus* Esposito encontra três significados possíveis: ônus, *officium* e *donum*. Chama-lhe atenção o fato de *donum* (dom) pertencer a um mesmo conjunto semântico que indica dever, dívida, obrigação” (YAMAMOTO, 2013, p. 62).

adequada com laços fracos (importantes para o acesso aos recursos informacionais) e, principalmente, a transformação destes em laços fortes (imprescindíveis às relações de confiança e de comprometimento) por meio das trocas intensas de emoções, sentimentos e informações.

2.4 Hiperconexão e superexposição nas redes sociais

Uma quarta e última dimensão a respeito das incertezas que pretendemos integrar à abordagem deste livro é a da *hiperconexão e superexposição nas redes sociais*. Sabemos que as redes sociais da web propiciam, tecnicamente, uma conectividade entre as pessoas de diferentes estratos e um acesso às informações de fontes diversas. Contudo, algumas dinâmicas peculiares a esses espaços podem potencializar o estado de incerteza informacional de sujeitos que vivenciam contextos significativos, pessoais e de saúde, isto é, operando de maneira negativa em suas práticas informacionais. Em outros contextos, até, podem resultar na construção de espacialidades ou ambiências (bolhas) informacionais alicerçadas em desinformação ou inverdades. Tais dinâmicas, portanto, precisam ser tensionadas frente ao processo de resiliência informacional em redes virtuais.

De acordo com Raquel Recuero (2009, p. 102), os sites de redes sociais são considerados como “toda a ferramenta que for utilizada de modo a permitir que se expressem as redes sociais suportadas por elas”. A autora argumenta que a grande diferença entre os sites de redes sociais e outras formas de comunicação mediada pelo computador “é o modo como permitem a visibilidade e a articulação das redes sociais, a manutenção dos laços sociais estabelecidos no espaço *off-line*”. Neste ponto, ela se baseia em três categorias relacionadas com sites de redes sociais – elencadas por Danah Boyd e Nicole Ellison (2007) –, 1. a construção de uma *persona* através de um perfil ou página pessoal; 2. a interação através de comentários; 3. a exposição pública da rede social de cada ator” (RECUERO, 2009).

Ao explorar o fenômeno da conversação em rede, especificamente em sites de redes sociais na internet, Recuero (2013, p. 53) aborda quatro características do respectivo público – desenvolvidas por Boyd (2007) – para caracterizar as conversações em redes, a saber: a *permanência das interações* (as publicações permanecem acessíveis); a *buscabilidade*

(capacidade de busca das mensagens em decorrência da permanência); a *replicabilidade das mensagens* (suscitadas pela permanência e aumentada pela buscabilidade); e a *presença das audiências invisíveis* (referente à escalabilidade das redes).

Diante dessas características, as conversações passam a ser “reproduzidas facilmente por outros atores, espalham-se nas redes entre os diversos grupos, migram e tornam-se conversações cada vez mais públicas, moldam e expressam opiniões, geram debates e amplificam ideias” (RECUERO, 2014, p. 116). Essas características são potencializadas, ainda, pela apropriação dos atores, como acontece, por exemplo, com as práticas de “adição de novas conexões pelos atores nessas ferramentas que não necessariamente representam conexões no mundo *off-line* (ou que não têm a mesma força)” (RECUERO, 2013, p. 53). Quando essas conexões tomam grandes proporções, instaura-se a existência dos “mundos pequenos”, que emergem da interconexão entre os grupos nas redes sociais de modo a reduzir os graus de conexão e amplificar a circulação de informações (RECUERO, 2013). É nesse contexto que a autora chama atenção para a existência de uma *hiperconexão das redes* nos sites de redes sociais.

Abrindo um parêntese com o contexto do gerenciamento de informações em saúde (BRASHERS, GOLDSMITH, HSIEH, 2002), observamos que essa hiperconexão das redes nos sites de redes sociais na internet potencializa o acesso às informações confusas, descontextualizadas e contraditórias, que, por sua vez, interferem no estado de incerteza informacional. Isso porque as redes dificultam o evite de informações que não são de interesse dos sujeitos que vivenciam um determinado contexto de saúde, por exemplo (BRASHERS et al., 2002).

No que se refere às funções que a conversação em rede nos sites de redes sociais têm para os participantes, Recuero (2013) destaca o acesso e construção de *capital social* (valores e recursos do grupo, tais como a legitimação de impressões a respeito de si mesmos, o acesso às informações, o suporte e/ou o apoio social, etc.). Diferentemente do capital social acessado e construído nas redes sociais *off-line*, que requer tempo e investimento por parte dos atores, o capital social disponível nos sites de redes sociais na internet demandam pouco investimento, uma vez que estes espaços tornam mais fáceis o estabelecimento de conexões e a manutenção das conexões já existentes. Sendo assim, a quantidade

de conexões é maximizada e o acesso/construção de diferentes tipos de valores sociais também, a exemplo de valores conectados a fama e a popularidade, a reputação, a legitimação da identidade, entre outros (RECUERO, 2013). No que tange a busca pela criação, manutenção e legitimação da “identidade”, a autora partilha, como perspectiva teórica, dos pensamentos *goffmanianos* a respeito do “trabalho de face” e entende a face também como um valor de capital.

Abrindo um outro parêntese, importa dizer que, segundo Goffman, a “face” ou “fachada” é “o valor social positivo que uma pessoa efetivamente reivindica para si mesma através da linha que os outros pressupõem que ela assumiu durante um contato particular”. Trata-se da “imagem do eu delineada em termos de atributos sociais aprovados”. As pessoas tomam posições no encontro social que geram impressões nos outros participantes, as quais, por sua vez, podem ser reenviadas pelas pessoas em forma de sentimentos. Estes sentimentos podem variar de acordo com as fachadas estabelecidas nas situações e expectativas montadas pelos envolvidos (GOFFMAN, 2011, p. 03).

Nesse sentido, uma adversidade se configura quando a pessoa se sente mal no contexto em que suas expectativas não são atendidas pela fachada estabelecida na situação. A pessoa pode se encontrar com a fachada errada (quando alguma informação sobre seu valor social é trazida, mas não pode ser integrada com a linha que está sendo mantida para ela) ou fora de fachada (quando ela participa de contato com outros sem ter uma linha pronta do tipo que se espera). O oposto, evidentemente, é quando a pessoa está com fachada – “ela tipicamente responde com sentimentos de confiança e convicção” (GOFFMAN, 2011, p. 16).

Quanto maior a distância entre o papel socialmente esperado e o papel efetivamente representado, maior é a profundidade da ruptura do status social dos sujeitos, da projeção inicial definida da situação de interação (GOFFMAN, 2002), resultando, assim, em experiências emocionais adversas (vergonha, angústia, frustrações, tristeza). Estas emoções podem ainda ser experimentadas de forma prolongada, conforme as configurações das interações rituais estabelecidas pelos sujeitos, resultando no que Collins (2004) compreende como baixa energia emocional (desmotivação, depressão, dentre outros).

Tecendo relações com as microssituações intersubjetivas que envolvem as práticas de busca, evite e compartilhamento de informações

no cotidiano, pressupõe-se que as práticas informacionais também estão situadas na ordem de interação ritual. Ou seja, os rituais de interação face a face interferem diretamente nas práticas informacionais – estabelecidas entre dois ou mais sujeitos nos encontros sociais – relacionadas com os múltiplos objetivos informacionais (saber sobre as fontes de informação, comparar informações, aprender, evitar informações, compartilhar informações, entre outros) à medida que existe um risco às definições das situações projetadas pelos sujeitos. Em adversidades, os sujeitos se esforçam para empregar práticas defensivas, diplomáticas ou corretivas nas interações quando, a princípio, gostariam apenas de satisfazer os seus objetivos informacionais.

Retomando a discussão sobre os sites de redes sociais na internet, Recuero (2013, p. 57) argumenta que “ao construir um perfil, há uma construção também de determinadas impressões que desejamos dar aos demais atores e à ‘audiência invisível’. E ao mesmo tempo, essa face proposta é legitimada (ou não) pelos demais atores que vão usar a plataforma para conversação”. De fato, os sites de redes sociais na internet oferecem uma série de vantagens em termos de capital social. Partindo para uma reflexão do ser humano, tal dinâmica é evidenciada em Fidalgo et al. (2013, p. 551), que, ao reenviar a perspectiva de Goffman, mostra que hoje em dia “[...] o fato de ter uma página pessoal numa rede social parece legitimar a existência em si mesma”. Nesse contexto, considerando os modos de interação, Keen (2012, p. 56) acrescenta que “está se tornando deselegante, talvez até socialmente inaceitável, não se expressar na rede”. Sendo assim, “[...] sempre existimos fora de nós mesmos, incapazes de nos concentrar no aqui e agora, aferrados demais à nossa própria imagem” (KEEN, 2012, p. 23).

Esta dimensão da *superexposição*, de Recuero (2013), revela a complexidade da conversação nos sites de rede social, uma vez que, na medida em que leva uma mensagem atrelada ao “eu” para “um público não esperado e heterogêneo”, apresenta sérios riscos à face, os quais se baseiam na possibilidade de que “atos de ameaça à face” venham a surgir das situações de interação, como acontece em situações de quebra de polidez, práticas de *trolling* e outras formas de violência simbólica (RECUERO, 2013).

Com efeito, nos sites de redes sociais na internet, a ameaça à face se configura “potencialmente mais danosa uma vez que é mais pública

por conta da hiperconexão, mais replicável, mais permanente (como as características dos públicos em rede) e, igualmente, mais abrangente em termos de rede”, sendo assim, danosa tanto para a produção do capital social vinculado à apropriação coletiva (relacionado com a confiança, a segurança e o engajamento) quanto para a sua apropriação individual (relacionado com a reputação e a autoridade) (RECUERO, 2013, p. 61). A superexposição nas redes torna complexo o gerenciamento das informações por sujeitos que vivenciam contextos significativos e pessoais, uma vez que amplificam a ameaça à face e, consequentemente, ampliam o esforço dos sujeitos para empregar práticas defensivas, diplomáticas e corretivas a fim de atender os objetivos conflitantes relacionados com a manutenção da face. No contexto das mulheres primíparas, por exemplo, em que as emoções são “afloradas” e as informações assumem uma natureza “íntima e pessoal”, a superexposição nas redes (envolvendo também as buscas propositais/incidentais e o compartilhamento de informações a respeito da maternidade) é propícia para as rupturas das representações dessas mulheres, as quais, uma vez experimentadas, potencializam o estado de incerteza.

Além disso, o contexto vivenciado por essas mulheres não se caracteriza pelo ordinário e pelo comum, por “rotinas estáveis” (CLEMENS; CUSHING, 2010), que tendem a tornar as experiências informacionais dos sujeitos nestes sites de redes sociais como algo “racional”, de “princípio utilitarista”, isto é, pautadas nas relações de trocas intencionais voltadas para o acesso e construção de capital social, como, por exemplo, ocorre com as práticas no *Facebook* investigadas por Recuero (2014): “curtir”, “compartilhar” e “comentar”. Para Tiffany Veinot e Kate Williams (2012), este princípio utilitarista de trocas concebe a informação “como um recurso, benefício, e, por vezes, uma forma de capital social” (VEINOT; WILLIAMS, 2012, p. 856), que pode ser gerado através das relações sociais e das tecnologias da internet. As autoras reforçam que, dentro dessa perspectiva, os estudos informacionais envolvendo redes/comunidades estão relacionados com o entendimento de capital social de Coleman (1988) e Lin (2001), pois veem comportamento informacional como ação intencional para benefício pessoal. Diante disso, sugerem que as explicações para as motivações dos atores, “como altruísmo ou responsabilidade profissional, devem ser consideradas”:

*RESILIÊNCIA INFORMACIONAL EM REDES SOCIAIS VIRTUAIS:
PRÁTICAS COLABORATIVAS, EMOÇÕES E MOBILIDADE*

A teoria do capital social é uma das estruturas mais populares do paradigma da troca (FIELD, 2003). A ideia central por trás de ‘capital social’ é que os atores têm benefícios, tais como informações e status, a partir de suas participações em redes sociais (FIELD, 2003). Coleman (1998) define ‘capital social’ como um recurso disponível para os atores que fazem parte da estrutura social. Ele define o capital social pela sua função – sua capacidade para facilitar os atores na consecução de seus objetivos [...] Da mesma forma, Lin (2001) define capital social como ‘investimento nas relações sociais por indivíduos através do qual eles obtêm acesso aos recursos embutidos para melhorar os retornos esperados das ações [...] Como Field (2003) observa, a teoria do capital social assenta em pressupostos de auto interesse racional, mas as pessoas têm muitas razões para a conexão entre si além do cálculo racional (VEINOT; WILLIAMS, 2012, p. 856-857).

Levando em consideração que o contexto vivenciado pelas mulheres primíparas se caracteriza tanto pela tensão entre o “passado conhecido e o futuro desconhecido” (SILVA, 2012) como pela “vulnerabilidade emocional” (ALMEIDA et al., 2010), que desloca as mulheres de suas bases de conhecimento e de suas práticas socioculturais habituais (LLOYD, 2015; HICKS; LLOYD, 2016), reconfigurando também aquilo que Májory Miranda (2010, p. 156) entende como “intencionalidade da informação”, acreditamos que, no processo de transição dos ambientes informacionais, o capital social embebido na estrutura sociocultural encontrada por essas mulheres pode não ser percebido como um benefício ou recurso favorável ao enfrentamento das incertezas que emergem da experiência particular, mas como restrições ou barreiras à ressignificação (dos valores de informação e modos habituais de conhecimento) necessária à conexão com o novo ambiente informacional (LLOYD, 2014; 2015). Esse capital social pode estar associado às informações sobre temas da maternidade atreladas aos padrões de felicidade impostos pela midiaticização e/ou às informações provenientes dos laços sociais “fortes” (amigos e família) ou “fracos” (conexões nos sites de redes sociais na internet).

Ao mesmo tempo, os objetivos informacionais, as “necessidades de informação” e a intencionalidade da informação assumem um caráter indefinido, que ganha forma nas situações de interação em detrimento de formas pré-moldadas. Nesse sentido, entendemos que a intencionalidade da informação dessas mulheres – que se volta para os assuntos da maternidade – assume uma definição abrangente para as

informações construídas coletivamente por outras mulheres que enfrentam incertezas em detrimento da construção específica, clara, racional ou intencional de informações para a obtenção de benefício próprio ou vantagem pessoal, a exemplo da construção de uma reputação. Em outras palavras, embora concorra com os objetivos de manutenção da face, a intencionalidade da informação tem como primeiro plano o bem-estar pessoal/coletivo relacionado às incertezas que emergem do contexto. Daí que compreendemos o trabalho de face como um “objetivo conflitante” no âmbito das práticas informacionais e não como um fim em si mesmo.

Nos espaços das redes sociais, portanto, a hiperconexão e a superexposição põem em risco o enfrentamento das incertezas e o processo de resiliência informacional à medida que potencializam os fluxos de informações descontextualizadas, desordenadas e contraditórias provenientes da hiperconexão e, ao mesmo tempo, ampliam os esforços dos sujeitos na direção do atendimento aos múltiplos objetivos conflitantes do trabalho de face provenientes da superexposição do “eu”.

2.5 Dimensão empírica: a delimitação do conceito

Como dito na introdução, os argumentos apresentados neste livro partem de um estudo empírico realizado com um grupo de mulheres primíparas conectadas por meio da plataforma *WhatsApp*. As mulheres abordadas em nosso estudo mostram que as práticas informacionais realizadas no ambiente informacional virtual, em contextos nunca vivenciados, acendem um *mix* de incertezas relacionadas com as informações encontradas. Segundo essas mulheres, tais incertezas sobre as informações dificulta a satisfação dos objetivos informacionais e o alívio da experiência estressante, uma vez que aumentam as incertezas e emoções que são peculiares dos eventos do contexto. Estas, por sua vez, são ilustradas no Quadro 1:

*RESILIÊNCIA INFORMACIONAL EM REDES SOCIAIS VIRTUAIS:
PRÁTICAS COLABORATIVAS, EMOÇÕES E MOBILIDADE*

Quadro 1 – Eventos estressantes, emoções e incertezas

Eventos estressantes	Emoções/Incertezas
A experiência de um parto laborioso. A minha filha teve uma hipóxia.	Medo da minha filha apresentar sequelas neurológicas.
A contração de uma infecção urinária no decorrer da gestação.	Medo do bebê nascer antes da hora por conta da minha infecção.
Os primeiros meses da minha filha. Ela chorava sem parar e os médicos não tinham explicação.	Medo de estar acontecendo alguma coisa estranha, física ou psicológica, com a minha filha.
No pós-parto, devido à instabilidade hormonal, tive uma crise de ansiedade que fez acabar o leite. Em seguida, eu descobri que a minha bebê era alérgica a leite.	Medo e dúvidas de como eu iria alimentar a bebê.
Quando descobri que era necessário fazer uma inseminação artificial para engravidar e a descoberta de uma trombofilia.	Incerteza de não conseguir engravidar e de perder o bebê, caso engravidasse, devido a trombofilia.
A descoberta. Não imaginava ser capaz de engravidar por conta da idade e por problemas de saúde.	Dúvidas sobre o que fazer e como fazer para que a gestação fosse bem sucedida.
Na ultrassom eu recebi a notícia de que o bebê estava sem líquido amniótico e que era preciso fazer a cesariana de urgência.	Eu fiquei com medo devido a urgência do caso.
No parto, o pediatra diagnosticou o meu filho como prematuro e que isso poderia ocasionar problemas neurológicos.	Medo do meu filho apresentar sequelas neurológicas em seu desenvolvimento.
Perceber um sangramento na 12ª semana de gestação e descobrir que estava com a placenta prévia na 17ª.	Muito medo e incerteza do que iria acontecer com a minha bebê.
Na 22ª semana eu descobri que o meu bebê tinha um grau de “restrição de crescimento intrauterino”. Ele nasceu com 31 semanas e foi diagnosticado como “Bebê Pig”.	Muita incerteza sobre o bem estar do bebê porque os médicos diziam que a meta era fazer com que a gestação chegasse a 32 semanas. O normal são 40.
Eu tive um sangramento muito forte no início da gestação.	Muito medo de perder o bebê.
A descoberta da gravidez. Eu não queria e não esperava.	Fiquei muito triste e comecei a chorar.

Fonte: Dados de pesquisa, 2017.

Ao *mix* de incertezas sobre as informações, diferentes e complementares às incertezas que são próprias do contexto, denominamos de *estado de incerteza informacional*. Apesar de o termo *information uncertainty* ser constantemente empregado na literatura das áreas da Administração, Ciência da Informação, Comunicação e outras para fazer menção às questões de ambiguidade, imprecisão, ou excesso de informações, observa-se um certo nível de ambiguidade e, ao mesmo tempo, redução em relação ao seu significado – principalmente quando é posto em evidência junto às práticas cotidianas dos sujeitos.

A ambiguidade, neste ponto, se refere às inúmeras possibilidades de se pensar o binômio incerteza e informação, haja vista a forte e inseparável relação existente. A incerteza pode ser a informação em contraste com a redundância (FIDALGO, 2004), assim como a informação ou a falta desta é capaz de gerar, manter, aumentar ou reduzir uma incerteza (BRASHERS, GOLDSMITH, HSIEH, 2002). Além disso, o significado da incerteza varia conforme o contexto social e específico em que se dá a prática do sujeito que, por sua vez, varia de acordo com os objetivos conflitantes que emolduram a experiência da incerteza (GOLDSMITH, 2001). Seguindo a lógica de Goldsmith (2001, p. 530), portanto, ao invés de buscar entender o nível de uma incerteza a fim de prever quais são os comportamentos suscetíveis de ocorrer em determinadas condições de contextos, os estudos da incerteza em práticas infocomunicacionais devem atentar à compreensão dos significados e funções da incerteza em cada contexto, considerando as restrições ou barreiras, os recursos discursivos disponíveis para lidar com essas restrições, e os critérios de valor adotados para o julgamento das ações.

Enquanto isso, a redução do significado do termo tem a ver com a descontextualização das peculiaridades da incerteza no momento em que se estuda a incerteza de forma isolada nos processos informacionais, como, por exemplo, os de busca e uso da informação. Assim, a noção de incerteza informacional passa a se restringir às incertezas que vão emergindo no decorrer das etapas do processo – às vezes como causa das práticas dos sujeitos, às vezes como efeito – e que são passíveis de redução à medida que se obtém sucesso em cada etapa. Nesse sentido, enquadra-se o princípio da incerteza utilizado no modelo de Kuhlthau (1991; 1993) e adotado por Choo (2003, p. 91) para a construção do modelo de uso da informação que, basicamente, vê a incerteza como

algo “vivenciado tanto como estado cognitivo quanto como reação emocional” capaz de aumentar e diminuir “à medida que o processo caminha”. Por outro lado, alguns estudos se afastam dessa noção restrita – como algo interno ao sujeito e/ou atrelado à linearidade do processo – e associam a incerteza informacional a outras incertezas possíveis que uma situação pode apresentar. A exemplo, temos o estudo realizado por Kerr e Haas (2014) sobre as incertezas vivenciadas por pais de crianças com doenças crônicas que não pertencem a uma especialidade médica. Em suma, os autores identificam cinco tipos de incertezas: *normalization uncertainty*³, *information uncertainty*⁴, *orphan-illness uncertainty*⁵, *parental proxy uncertainty*⁶, e *social stigma uncertainty*⁷. Todas as incertezas são inter-relacionadas e capazes de se cruzar no âmbito das práticas dos sujeitos.

Com base no exposto, a perspectiva de estado de incerteza informacional adotada em nossa argumentação permite considerar os níveis de ambiguidade e redução necessários para a compreensão do *mix* de incertezas que envolve as práticas informacionais no ambiente virtual em contextos adversos. Enquanto o termo “estado”⁸ – relacionado ao modo de estar no momento – é capaz de abranger as variáveis emocionais e socioculturais que particularizam os contextos da incerteza na vida “*off-line*” dos sujeitos, o termo “incerteza informacional” preserva as múltiplas relações de significância entre incerteza e informação nas práticas dos sujeitos, mas, sobretudo, demarca e evidencia as questões de informação que impedem e/ou dificultam os objetivos informacionais. No âmbito da realidade virtual, propiciada pela *Web Social*, estas questões podem ainda ser específicas da vida *online*.

3 Incertezas que os pais têm sobre as capacidades das crianças para o futuro.

4 Incertezas sobre as informações ambíguas de vários pareceres médicos.

5 Incertezas sobre os possíveis riscos para a saúde dos filhos.

6 Incertezas sobre a hora de procurar atendimento quando os filhos precisam.

7 Incertezas sobre o estigma social que os filhos podem sofrer pela doença.

8 Latim: *status*. Significa uma condição, um modo de estar, uma situação.

2.5.1 Práticas informacionais dirigidas

Retomando os resultados do estudo empírico, os sujeitos coletivos revelaram as questões relacionadas com os impedimentos e as dificuldades para os objetivos informacionais na busca e exploração ativa da informação em ambientes informacionais virtuais. Inicialmente, as dificuldades inerentes ao estado de incerteza informacional no âmbito da *Web* foram explicitadas e organizadas em cinco: 1. *estabelecer consenso entre as informações disseminadas*; 2. *traduzir a informação científica*; 3. *confiar em informações de comentários*; 4. *assegurar a adequabilidade das informações encontradas*; e 5. *encontrar informações relevantes*. Em seguida, com base nos discursos do sujeito coletivo sobre as dificuldades encontradas, alguns impedimentos corresponsáveis por estas dificuldades puderam ser constatados e organizados em quatro, os quais estão apresentados como barreiras à informação na web:

a. Barreiras emocionais: são aquelas que emergem tanto do contexto atípico de estresse e vulnerabilidade vivenciado pelos sujeitos quanto das conexões e interações realizadas com diferentes fontes de informação. Tais barreiras estão relacionadas com os sentimentos de ansiedade, medo, desânimo, entre outros que podem interferir profundamente na capacidade dos sujeitos de tomar decisões; estabelecer consenso; selecionar e apropriar-se de fontes de informação relevantes; bem como na disposição para enfrentar a situação adversa de uma maneira geral;

b. Barreiras de tradução: são aquelas relacionadas às limitações que os provedores de informação científica têm ao disponibilizar os resultados de pesquisas baseadas em evidências (nas diferentes áreas do conhecimento) em linguagem compreensível para pessoas ou comunidades de pessoas “leigas” que têm interesses e/ou demandas urgentes pela informação de credibilidade. Tais barreiras podem estar associadas às terminologias, aos idiomas e outras dimensões da informação prática para usuários leigos;

c. Barreiras diaspóricas: são aquelas que abrangem todas as experiências instáveis dos sujeitos com as fontes de informação formais e informais desconhecidas e dispersas num ambiente não familiar, as quais podem despertar inseguranças, desconfianças ou até mesmo frustrações nos momentos mais críticos das situações vivenciadas.

A exemplo, temos a conexão com informações de comentários espontâneos de sujeitos desconhecidos sem a prática de *feedback* imediato; a conexão com fontes de informação situadas em contextos ou realidades de vida aparentemente distantes e conflitantes; a percepção de informalidade e imperícia na exposição de tema profundamente significativo por parte das fontes; entre outras;

d. Barreiras linguísticas e/ou de letramento: são aquelas que dizem respeito às habilidades e competências aprendidas pelos sujeitos ao longo do tempo e que possibilitam ou não a compreensão das informações encontradas com linguagem especializada (técnica-científica), bem como o encontro e o uso de informações relevantes em fontes diversas. Com base em Gasque (2012, p. 32), as barreiras de letramento podem interferir na capacidade que os sujeitos têm de determinar a extensão das fontes necessárias; acessar a informação de forma efetiva e eficiente; avaliar criticamente a informação e suas fontes; entre outras.

Nesse sentido, observamos que todas as barreiras à informação na web não são desconectadas entres si, mas, ao contrário, são inter-relacionadas tanto nos níveis dos sujeitos quanto nos níveis dos sistemas e exercem impactos profundos no estado de incerteza informacional dos sujeitos frente aos objetivos informacionais e, conseqüentemente, aos mecanismos de superação da situação adversa. Certamente, apesar de não serem explicitadas pelos sujeitos coletivos, outras barreiras à informação na web podem gerar dificuldades inerentes às incertezas, como as barreiras tecnológicas relacionadas aos sistemas de arquitetura da informação (MORVILLE; ROSENFELD, 2006) que fazem parte do processo de encontrabilidade da informação.

Percebemos também que alguns sujeitos coletivos não apresentam dificuldades no processo de busca e exploração ativa da informação no ambiente virtual, o que pode estar associado aos mecanismos de proteção experimentados por estes sujeitos ao longo da vida e no decorrer da situação, a exemplo da base informacional e dos recursos informacionais aprendidos pelos sujeitos; das habilidades e competências informacionais; das redes sociais de apoio; da personalidade resistente; da autoeficácia; do *locus* de controle; entre outros. Além desses, acrescentamos o estado emocional dos sujeitos que pode apresentar sinais elevados de energia emocional, envolvendo a confiança ou iniciativa (COLLINS, 2004).

Finalmente, é importante ressaltarmos que estes aspectos investigados nesta parte do livro não abrangem todas as interações e conexões feitas pelos sujeitos com as fontes de informação no ambiente informacional virtual; afinal, estão limitados às práticas informacionais no contexto de uma busca ativa da informação (McKENZIE, 2003) na web. Além disso, lembramos também que muitas práticas informacionais são realizadas na vida real ou *off-line*, concomitantemente com as práticas *online*, exercendo influências no estado de incerteza informacional. Destarte, outras dificuldades, barreiras e mecanismos não mencionados até aqui podem existir; alguns destes serão apresentados no decorrer das próximas partes do livro.

2.5.2 Práticas informacionais não dirigidas

As mulheres primíparas participantes do estudo demonstram que as práticas informacionais realizadas no âmbito das redes sociais na web envolvem uma variedade de situações que interferem no estado de incerteza informacional. Com efeito, estas situações despertam sentimentos de ansiedade, emoções associadas à baixa energia emocional (COLLINS, 2004) e conhecimentos distorcidos e/ou superficiais, que põem em risco a satisfação dos objetivos informacionais e o alívio da experiência estressante. Destarte, com base nos discursos dos sujeitos coletivos, estas situações inerentes às redes sociais na web foram explicitadas e organizadas em 3 (três) principais: 1. *quando inesperadamente conteúdos delicados são visualizados*; 2. *quando as informações compartilhadas e os atos na rede ameaçam a face alheia*; e 3. *quando chegam informações contraditórias sobre um tema importante*.

Seguindo a abordagem de Goldsmith (2001), que recomenda a compreensão das restrições que interferem na realização de um objetivo em detrimento da previsão dos comportamentos suscetíveis de ocorrer na redução das incertezas, todas as situações aqui apresentadas podem ser vistas como restrições para os esforços de superação do estado de incerteza informacional. De modo geral, estas restrições ou barreiras são estabelecidas em torno de duas dimensões a saber – a primeira diz respeito às práticas de interação ritual empregadas pelos sujeitos informacionais nas interfaces digitais das redes sociais; e a segunda tem a ver com as conexões contínuas dos sujeitos com os fluxos intensos

de informações complexas – descontextualizadas, desordenadas e contraditórias – provenientes das redes abertas. Ambas as dimensões estão inter-relacionadas com a dinâmica das redes sociais na internet, a qual, segundo Recuero (2013, p. 54), se caracteriza por “uma amplificação das conexões e uma mudança nos padrões de conectividade” – atreladas às amplas e participantes audiências.

A primeira dimensão põe em evidência os efeitos negativos das interações rituais síncronas ou assíncronas mediadas pelas redes sociais na web. Além de ampliar as possibilidades de rupturas das representações projetadas pelos sujeitos para as situações e demandar esforços contínuos para a manutenção do trabalho de face (GOFFMAN; 2002, 2011), constatamos que as redes sociais na *web* conferem aos enunciados digitais vinculados à expressividade dos sujeitos o status de informação. Isso pode ser explicado com base na abordagem de Frohmann (1995; 2008) sobre os regimes de informação. Ao partir do pensamento de Foucault sobre a materialidade dos enunciados, Bernd Frohmann (2008) argumenta que as práticas realizadas no âmbito dos aparatos tecnológicos adquirem massa, inércia e estabilidade capaz de materializar a informação – em novos documentos digitais que se caracterizam pela velocidade, força e energia resultante de uma levíssima fisicalidade. Nesse sentido, o autor demonstra o poder que as práticas e, principalmente, os fluxos desses documentos digitais exercem – de forma automática e para além da nossa consciência – nos aspectos públicos, sociais, econômicos e culturais. Assim sendo, com essa compreensão de informação e dos efeitos de seus regimes, tem-se que as práticas de interação ritual destinadas ao *face work* no âmbito das redes sociais na web geram e, ao mesmo tempo, são geradas pelas informações materializadas que circulam nas interfaces digitais – formando um tipo de cadeia de informação que tem como critério de valor o sensacionalismo e o culto ao “eu”.

A segunda dimensão põe em evidência os efeitos negativos da hiperconexão das redes sociais na web. De fato, os ambientes de rede propiciam conexões com sujeitos que ultrapassam os limites comuns das conexões correspondentes aos “mundos de valor” (BOLTANSKI; THÉVENOT, 2006; EKBIA, 2009) – como família, amigos e colegas de trabalho –, ampliando e complexificando as possibilidades de informação. Raquel Recuero (2013, p. 54) afirma que nas redes sociais, é comum

a “adição de novas conexões pelos atores nessas ferramentas que não necessariamente representem conexões no mundo *off-line* (ou que não tem a mesma força)”. Inicialmente, referindo-se às redes entre pessoas no mundo *off-line*, a autora chama a atenção para o fato de que as conexões-pontes – ou laços fracos, que são mais numerosos que os laços fortes – são as que conectam os grupos e reduzem os graus de conexão, caracterizando os chamados “mundos pequenos” que, para Mark Granovetter (1973), reduzem a distância entre os grupos para apenas seis graus de separação. Em seguida, referindo-se às redes sociais na web, a autora ressalta que as práticas de adição de conexões fracas geram redes cada vez mais conectadas capazes de reduzir a distância social – no caso do *Facebook* (BACKSTROM, et al., 2012) – para apenas 3,74 graus de separação. Nesse contexto, retomando os aspectos da dimensão anterior, certificamos que as conexões com pessoas desconhecidas ou pouco conhecidas (laços fracos) nas redes sociais na web, principalmente nos espaços que se misturam com o entretenimento, potencializam uma cadeia de informação do espetáculo, a qual opera no estado de incerteza informacional.

Diante do exposto, com base nos discursos do sujeito coletivo, constatamos que as dimensões que envolvem os efeitos negativos das práticas informacionais de monitoramento não dirigido nas redes sociais na web possibilitam a caracterização de outras duas barreiras à informação na web – especificamente quando os sujeitos têm como objetivo principal em suas vidas a superação do estado de incerteza informacional experimentado em contextos profundamente significativos/pessoais. São elas:

a. Barreiras de interação: são aquelas, relacionadas com o trabalho de face, que interferem nas práticas informacionais envolvendo dois ou mais sujeitos nas situações de interação. O enfrentamento destas barreiras concorre com a satisfação dos objetivos informacionais à medida que existe um risco às definições das situações projetadas pelos sujeitos. Em outras palavras, os sujeitos se esforçam para empregar práticas defensivas, diplomáticas e/ou corretivas nas situações de interação, quando na verdade gostariam apenas de explorar fontes de informação relevantes. De tal modo, as barreiras também se manifestam quando ocorre uma ruptura da situação e os sujeitos têm dificuldades para reequilibrá-la;

b. Barreiras de rede: são aquelas que envolvem as características, o contexto e a quantidade das conexões ou laços sociais estabelecidos pelos sujeitos informacionais, que tanto podem restringir o encontro com fontes de informações relevantes como podem amplificar o encontro com fontes de informações complexas, isto é, descontextualizadas, desordenadas e contraditórias. Estas barreiras podem se manifestar em resultado das práticas de adição dos sujeitos, conscientes ou não, assim como das próprias limitações dos círculos sociais.

Ambas as barreiras à informação na web estão inter-relacionadas nos níveis dos sujeitos e dos sistemas, bem como inter-relacionadas com as outras barreiras anteriormente identificadas no âmbito das práticas de busca e exploração ativa da informação na web: as barreiras emocionais; as barreiras de tradução; as barreiras diaspóricas; e as barreiras linguísticas e/ou de letramento. Todas estas barreiras estão representadas pela Figura 1:

Figura 1: Barreiras à informação na *Web Social*.



Fonte: Brasileiro (2017).

Embora todas as barreiras tenham sido caracterizadas a partir de alguns modos de práticas informacionais predeterminados, a exemplo da busca ativa, exploração ativa e monitoramento não dirigido (MCKENZIE, 2003), ressaltamos que nenhuma delas é exclusiva de um modo específico, como as barreiras de tradução exclusivas da busca ativa e as barreiras de interação do monitoramento não dirigido, por exemplo. De forma rizomática, todas as barreiras são suscetíveis de emergir em todos os modos e, ao mesmo tempo, em mais de um deles. Além disso, elas podem provocar esses modos ou outros específicos na web, como o “por procuração” cunhado por McKenzie (2003).

Observamos também que alguns sujeitos coletivos não se recordam de ter experimentado as barreiras à informação na web capazes de amplificar as incertezas e as emoções adversas. Isso se deve, conforme os discursos, a configuração das conexões de rede estabelecidas pelas participantes na web e a representação que estas redes sociais têm em suas vidas cotidianas. Afinal, estas participantes demonstram utilizar as redes sociais (em especial, o *Facebook*) moderadamente e para fins específicos, como para a manutenção de conexões significativas com pessoas que não estão ao alcance na vida *off-line*. Sendo assim, é possível pensarmos que estas redes possuem poucas conexões-pontes (laços fracos), poucas demandas de práticas de interação ritual (*face work*) e, por conseguinte, poucos encontros com os fluxos de informação complexos – que justifica a ausência de efeitos negativos.

Importa-nos, contudo, saber que o fato de se manter uma rede social desprovida ou inacessível aos laços fracos, e com certa previsibilidade de interação ritual, tem suas desvantagens. Isso porque impossibilita a abertura dos sujeitos em direção ao outro (HEIDEGGER, 1999; SODRÉ, 2013), isto é, a outras perspectivas de informação, outras definições de situação e, conseqüentemente, a outras emoções necessárias para a superação do estado de incerteza informacional, ou seja, para o que entendemos como resiliência informacional. Nesse sentido, nossa perspectiva de resiliência informacional vai ao encontro da noção de “vinculação social” cunhada por Muniz Sodré (2013, p. 223), compreendida como “a radicalidade da diferenciação e aproximação entre os seres humanos”, e da noção de “experiência comunitária” de Yamamoto (2013, p. 70), qual seja “aquela sentida como subtração, perda, dilaceração do si”. Sendo assim, a experiência comunitária se configura no próprio

estado de incerteza informacional, que amplia o vazio originário do sujeito e o conduz à vinculação com o outro, fazendo emergir uma nova forma de vida.

Nesse contexto, alguns estudos no campo da informação, principalmente aqueles relacionados com a informação em saúde, abordam as vantagens decorrentes das conexões com os laços fracos, a exemplo de Brashers et al. (2002), Johnson e Case (2013) e Lloyd (2014). Brashers et al. (2002) utilizam a abordagem de Adelman et al. (1987) para sinalizar que laços fracos de rede podem ser úteis como suporte informacional porque ampliam o acesso a novas informações, promovem a comparação social com discursos, facilitam a discussão de temas complexos e promovem o senso de comunidade. Na mesma direção, Johnson e Case (2013) utilizam a abordagem de Granovetter (1973) para argumentar que laços fortes podem desenvolver a mesma base de informações entre os participantes, enquanto os laços fracos transcendem a forte base e desenvolvem perspectivas únicas de informação. Finalmente, Lloyd (2014) se apropria das abordagens de Granovetter (1973) e Johnson e Case (2013) para dizer que a centralização das informações nos espaços de encontros cotidianos – espaços públicos ou virtuais – podem ser a força dos laços fracos.

Diante das abordagens supracitadas, com ênfase na de Lloyd (2014), resta-nos saber como os espaços virtuais podem, efetivamente, fortalecer os laços fracos e viabilizar a resiliência informacional. Afinal, como já exposto, os ambientes das redes sociais virtuais são complexos e podem atuar de forma desfavorável no processo de superação do estado de incerteza informacional. Além disso, enquanto a abordagem de Lloyd (2014) a respeito da resiliência informacional se concentra nas barreiras linguísticas e de letramento enfrentadas pelos refugiados que se encontram à margem de ambientes informacionais em saúde, a nossa perspectiva busca ampliar o construto para além dessas barreiras relacionadas com a literacia em saúde, abrangendo, contanto, as barreiras de tradução, diaspóricas, emocionais, de interação e de rede – relacionadas com as práticas informacionais realizadas no ambiente virtual pelos sujeitos que vivenciam contextos significativos/pessoais.

3 ESTRATÉGIA INFORMACIONAL COLABORATIVA EM REDES VIRTUAIS: O MECANISMO DA COESÃO SOCIAL

A estratégia informacional de enfrentamento coletivo se configura como elemento fundamental para o processo de resiliência informacional estabelecido por sujeitos que lidam com rupturas em suas bases de conhecimento – provenientes das experiências em ambientes socioculturais complexos. Essa concepção, como já dito, é constatada a partir do estudo de Lloyd (2014; 2015) sobre o desenvolvimento do letramento informacional sanitário de refugiados que experimentam um novo ambiente informacional de saúde que, basicamente, evidencia a importância de conectar-se a outras pessoas em circunstâncias similares para construir redes sociais capazes de agrupar informações fragmentadas, combinar competências limitadas e habilidades para localizar as informações, e construir um entendimento elementar dos saberes que moldam o cenário de saúde. Neste processo, a autora destaca o pooling de informações como uma atividade informacional estratégica para a discussão de assuntos diversos, bem como à tomada de decisões relacionadas à saúde quando se tem recursos limitados.

Alison Hicks e Annemaree Lloyd (2016), preocupados com questões que envolvem as práticas de letramento informacional em contextos interculturais, reforçam a importância da estratégia informacional de enfrentamento coletivo para a transição de ambientes complexos e acrescentam que o letramento informacional emerge de um entendimento coletivo da comunidade acerca das práticas competentes, valores legitimados, modalidades de informação e elementos que moldam um contexto sociocultural – negociado e construído nas situações de interação social. Dessa maneira, os autores se distanciam das abordagens tradicionais do letramento informacional (relacionadas com os padrões comportamentais¹ ou com as estruturas construtivistas²) e introduzem

1 Estudos baseados nos *Padrões de competência em letramento informacional para o ensino superior* da *Association of College and Research Libraries* (ACRL), que posicionam o letramento informacional como uma série de passos a serem seguidos ou de atributos pessoais.

2 Estudos baseados na nova *Estrutura de letramento informacional para o ensino superior* da *Association of College and Research Libraries* (ACRL), que perpetuam ou reforçam a ideia de que o letramento informacional emerge de um corpo de conhecimento unificado e crenças imutáveis ou é uma entidade autônoma que parece intocada por influências sociais mais amplas.

uma ótica sociocultural sobre o letramento informacional, posicionando-o como prática sociocultural derivada do contexto, por seu formato e suas prefigurações; e das interações sociais situadas, por sua emergência.

Há, assim, um reconhecimento de que a informação é construída nas práticas sociais/situadas e que os sujeitos criam estratégias alternativas para reengajar-se com as informações em um novo contexto. No caso do *pooling* de informações, Hicks e Lloyd (2016) ressaltam o papel alternativo dessa estratégia informacional tanto no entendimento de como acessar/encontrar as informações quanto na compreensão das informações/conhecimentos sobre como operacionalizar habilidades informacionais.

Entretanto, as autoras sublinham o fato de que pode haver dificuldades em “saber o que é verdade” quando se juntam fragmentos de informações. Para Hicks e Lloyd (2016, p. 339), este sentimento faz referência à “criação da desinformação que pode ocorrer quando as estratégias de juntar informações são fragmentais, e pequenos segmentos de informação são postos juntos aleatoriamente de várias fontes sem uma estratégia de letramento informacional coesiva sendo praticada”. Assim, mostram que o problema da desinformação põe em evidência como outras questões “relacionadas a relações de poder e julgamentos acerca da veracidade de locais ou conhecimentos informacionais devem se localizar no centro das considerações sobre transição” (HICKS; LLOYD, 2016, p. 340).

Seguindo essa trilha aberta por Lloyd (2014; 2015) e Hicks e Lloyd (2016), deduzimos que a *coesão social* se configura como uma das questões centrais para o bom desenvolvimento da estratégia informacional de enfrentamento coletivo no processo de transição e, logo, para a resiliência informacional. Contudo, não se trata da coesão social proveniente das estruturas sociais prévias e seus valores, como, por exemplo, organizações sociais e família, mas, idiossincraticamente, trata-se da coesão negociada, construída e reproduzida nas situações de interação entre dois ou mais sujeitos que não necessariamente pertencem a uma mesma estratificação social. Isso porque, acreditamos, a coesão social situacional compreende no mínimo duas dimensões informacionais necessárias ao desenvolvimento da resiliência informacional no processo de transição. A primeira diz respeito às perspectivas únicas de informação provenientes das conexões com os “laços fracos” (BRASHERS et al., 2002; JOHNSON; CASE, 2013; LLOYD, 2014; 2015), que envolvem a oportunidade de

acessar informações relevantes, construir novos cenários informacionais, conhecer outros modos ou experiências informacionais e apropriar-se de novos valores de informação – com um “distanciamento relativo” das amarras sociais, culturais, políticas e econômicas que particularizam a estrutura informacional prévia dos sujeitos. A segunda se refere às condições intersubjetivas individuais e coletivas que viabilizam essas perspectivas únicas de informação, provenientes da transformação dos “laços fracos” em “laços fortes” nos processos intensos de interação social, ou seja, da “experiência comunitária” (YAMAMOTO, 2013), que expropria os sujeitos de si e os conduzem à vinculação com o outro (SODRÉ, 2013). Com isso, acreditamos que as dificuldades potenciais da estratégia informacional de enfrentamento coletivo (ou *pooling* de informações), como, por exemplo, a desinformação, a desconfiança nas fontes, o conflito de valores, o descompromisso ético e a coordenação de objetivos informacionais e conflitantes, são transcendidas à medida em que os sujeitos interagentes passam a ter uma consciência coletiva direcionada para o bem comum.

No caso das interações mediadas pelos espaços virtuais, atrelados aos dispositivos de comunicação móveis, como o aplicativo *WhatsApp*, a experimentação dessa consciência coletiva direcionada para o bem comum torna-se mais imprescindível ainda, uma vez que, conforme Zygmunt Bauman (2004), as relações sociais virtuais tendem a ser líquidas no instante em que, para deixarem de existir, basta uma desconexão, sem encargos e tensões a serem suportadas. Além disso, outras dificuldades potenciais podem complexificar e tornar desinteressante as práticas informacionais colaborativas em redes sociais virtuais, a exemplo da sobrecarga de informações que transforma os sujeitos em reféns dos fluxos informacionais, demandando um gerenciamento estratégico de informações (FIDALGO, et. al, 2013), e da hiperconexão e superexposição nas redes que potencializa a ameaça de ruptura da face, demandando um gerenciamento constante das interações rituais nas interfaces das redes sociais (RECUERO, 2013).

Diante disso, resta-nos compreender como essa coesão social pode emergir e se reproduzir nos processos situacionais das práticas informacionais colaborativas (especificamente em redes sociais virtuais) de modo a possibilitar aquilo que Hicks e Lloyd (2016) entendem como um “entendimento coletivo da comunidade”, que faz emergir o letramento

informacional. Para tanto, utilizamos como elemento condutor da resiliência informacional a Teoria da Interação Ritual (IR) de Collins (2004) e sua expansão, na perspectiva de Ling (2008), para o contexto das interações mediadas pelas tecnologias móveis. Antes de tudo, cabe ressaltar que o modelo teórico de Collins (2004) põe em evidência alguns elementos de natureza não racional e coletiva como sendo centrais à coesão social na dimensão microsocial, como, por exemplo, as emoções, a solidariedade, a emoção compartilhada, a energia emocional, os rituais de interação, os símbolos de pertencimento e os sentimentos morais. Estes, por sua vez, são facilmente desvelados e percebidos no processo de análise das práticas informacionais em contextos de vida significativos e pessoais (CLEMENS; CUSHING, 2010), ou de saúde (BRASHERS et. al., 2002), a exemplo do contexto das mulheres primíparas que, por natureza, se caracteriza por deslocar os sujeitos da racionalidade comum de suas práticas habituais e conexões. Contudo, suas vantagens explicativas sobre o fenômeno informacional não se limitam à dinâmica desses contextos considerados “estranhos” e “incomuns”, mas são promissoras para outros contextos de vida, a exemplo daqueles relacionados com o “lazer”.

3.1 A Teoria da Interação Ritual (IR)

Em direção à construção de uma teoria microsociológica da ação social no cotidiano, capaz de aproximar as práticas sociais e as estruturas simbólicas sem se ater às estruturas tradicionais de poder – evocando autonomia às ações dos sujeitos e à emergência e reprodução da coesão social –, Collins (2004; 2009) discute sobre os aspectos teóricos e metodológicos do campo da teoria social, mais pelo viés de síntese do que de oposição, a ponto de reinterpretar algumas contribuições da sociologia clássica e obter os elementos essenciais à estruturação da Teoria da Interação Ritual (IR), em especial aqueles relacionados com os processos emocionais. Assim, o autor sintetiza as contribuições sociológicas em quatro tradições: *Tradição do Conflito*; *Tradição Racional Utilitarista*; *Tradição Microinteracionista*; e *Tradição Durkheimiana*. Embora esteja vinculado à última, o autor deixa claro que, nas últimas décadas, as tradições teóricas se articularam em alguns pontos e, assim, progridem em direção a uma verdade mais ampla. Nesta parte, cada uma delas são apresentadas sob os enfoques socioemocional e infocomunicacional.

A Tradição do Conflito tem sua composição decorrente das diversas teorias do pensamento crítico sobre as estruturas de dominação na sociedade, entre elas: a Filosofia da História de Hegel; a Escola Historicista Alemã de Economia; as lutas de classe do Materialismo Histórico e Dialético de Marx e Engels; a Sociologia Compreensiva de Weber; a Teoria Crítica da Escola de Frankfurt; a Teoria Política Gramsciana; o Imperialismo Cultural; entre outras (COLLINS, 2009). No campo da informação, a Tradição do Conflito se mostra presente em estudos relacionados com “informação e cidadania, ação cultural, exclusão informacional, informação rural, processos de leitura [...] os dilemas da sociedade da informação, da revolução tecnológica e da globalização” (ARAÚJO, 2003, p. 25). Recentemente, esta perspectiva se volta à questão de como os contextos econômicos, políticos, regulatórios, sociais e culturais relacionados com a informação “são coletivamente apropriados e usados para sustentar ou combater relações estruturais de poder” (ARAÚJO, 2013, p. 12). Nessa perspectiva, Veinot e Williams (2012) destacam autores contemporâneos que tratam dos desdobramentos sociais das estruturas tecnológicas de informação, como Castells (2009; 2011), sobre a relação: redes, informação e poder.

Para Collins (2004), considerando que a Tradição do Conflito é representada principalmente por Marx e Weber, os processos emocionais estão presentes nesta tradição mesmo que implicitamente. O autor argumenta que conceitos centrais de Weber implicam emoção: a legitimidade que é a base da sociedade estável; o grupo de status como um *ranking* estratificado que permeia a vida cotidiana; a visão religiosa de mundo que motivou alguns períodos cruciais da ação econômica. Collins (2004, p. 102) afirma que “quando tentamos traduzir quaisquer destes conceitos em observáveis, é evidente que estamos a lidar com certos tipos de emoções”. O autor considera que Marx e Engels sejam os mais distantes a teorizar sobre os processos emocionais, uma vez que tudo é estrutural. No entanto, evidencia que em Marx, ao analisar a mobilização de classe e o conflito de classes, a emoção deve desempenhar um papel, como, por exemplo, o de desconfiança mútua dentro das classes sociais fragmentadas (que as impede de mobilizar-se), ou a solidariedade que as classes dominantes naturalmente têm, e que as classes oprimidas adquirem em situações revolucionárias (COLLINS, 2004, p. 102).

A Tradição Racional Utilitarista tem raízes no contrato social de John Locke e está fundamentada no princípio da racionalidade individual, isto é, na ideia de que o ser humano conhece e age pela razão. Inicialmente, o utilitarismo segue as abordagens de David Hume, David Hartley e Adam Smith relacionadas com as amplas reformas sociais. Em seguida, a posição utilitarista se renova com a Teoria das Trocas de George Homans³ na década de 1950 e as contribuições de Peter Blau, que têm como foco a ação dos atores individuais e as condições sociais objetivas, em detrimento do coletivismo e dos sistemas simbólicos (COLLINS, 2009). Nos estudos da informação, relacionados com as questões comunitárias, esta perspectiva tem forte base nas redes sociais de capital social (COLEMAN, 1988; LIN, 2001), isto é, a informação é tida como um recurso incorporado em redes sociais e pode ser obtida ou compartilhada no âmbito das relações sociais para a construção de capital social tanto para fins individuais como coletivos (VEINOT; WILLIAMS, 2012). Dessa forma, a ação de informação dos sujeitos assume um caráter racional e, geralmente, de autointeresse. Alguns estudos relacionados com essa perspectiva são apresentados por Veinot e Williams (2012), como, por exemplo, Johnson (2007), que trata das relações entre o capital social em redes pessoais e a aquisição de informações, e Johnson (2010) e Veinot (2010), que versam sobre o papel de organizações comunitárias e sociais na formação de capital social.

Em Collins (2009), observamos que a Tradição Racional Utilitarista é concebida e explicada para fazer um contraponto com as demais tradições sociológicas. Durkheim, por exemplo, critica a teoria racional do contrato social na assertiva de que essa se contrapõe aos elementos irracionais e coletivos que permeiam as relações sociais e constituem as características da sociedade. Tecendo relações com a Tradição do Conflito, ambas as perspectivas se aproximam no instante que se voltam para o auto interesse e para a economia material. No entanto, diferenciam-se em termos ideológicos; enquanto a Tradição do Conflito enxerga as relações sociais sob uma verdade de mundo fria e desoladora, que se esconde na economia, na mobilização de recursos e nas lutas políticas, a Tradição Racional Utilitarista tende a sustentar que o interesse individual racional contribui para o bem comum (COLLINS, 2009). No que diz respeito aos

3 Os seguidores desta perspectiva concebem a lógica do mercado (mercado de trabalho, educação, etc.) como base dos interesses e fenômenos sociais.

processos emocionais, Collins (2004) argumenta que pensar as relações sociais de forma utilitária, sem emoção, é um erro. Neste ponto, baseando-se em Garfinkel, Collins ressalta que a cognição humana é limitada e que a ordem social não pode se basear em acordo consciente. Entende, destarte, que a construção da realidade cotidiana é um processo emocional e as emoções que fazem parte dessa realidade surgem de forma intensa quando a realidade social é rompida.

A Tradição Microinteracionista recebe fortes influências da Escola de Chicago, representada por John Dewey, George Mead, Hebert Blumer, entre outros, além da fenomenologia de Alfred Schutz e da etnometodologia de Harold Garfinkel. Sua abordagem traz à tona os sujeitos como construtores de suas realidades nas microssituações de interação, levando em consideração os aspectos intersubjetivos das relações humanas. Entre suas contribuições, destacam-se o Interacionismo Simbólico de Blumer, que vê a ação como resultado da negociação individual dos significados (autoindicação) a partir das ações dos outros; a Etnometodologia de Garfinkel, que vê a ação não como autoindicação para si frente às ações dos outros, mas como uma construção que se dá através das normas sociais que são reproduzidas pelos sujeitos; e, inicialmente, em decorrência do Interacionismo Simbólico de Blumer, o trabalho de Goffman sobre a representação do “eu” frente aos papéis socialmente estruturados que, posteriormente, segue uma linha mais coletivista relacionando as práticas com os rituais de interação, as estruturas simbólicas e a “estratificação social”. Na concepção de Alexander (1986), Goffman seria o mais importante teórico empírico do movimento interacionista simbólico. Em Collins (2009)⁴, observamos que Goffman se diferencia dos demais por se aproximar de elementos da antropologia presentes na Tradição Durkheimiana.

No campo da informação, há um vasto desdobramento da tradição micro que, em geral, vê a informação como um significado (RABER; BUDD, 2003; ALMEIDA, 2012); como um processo situado (BUCKLAND, 1991; EKBIA, 2009), como construção social (HJORLAND, 2002; TALJA, et al, 2005); entre outras. No campo informacional do Brasil, desponta a

4 O autor afirma que a obra *Interaction Ritual* (1967) de Goffman ganha um status de importância por relacionar os rituais de interação com a estratificação social. Isso faz com que entre no território da teoria do conflito, mas não como um inimigo, mas como um complemento muito necessário.

abordagem interacionista proposta por Araújo (2010; 2012) para os “estudos de usuários de informação”, que contrapõe as abordagens tradicionais e alternativas predominantes, evidenciando que os processos da informação são definidos nas situações de interação, e não simplesmente impostos pelas estruturas ou oriundos da mente dos sujeitos.

Para Collins (2004, p. 103), uma microtradução dos macroconceitos das tradições sociológicas, a exemplo da Tradição do Conflito, nos leva a ver a importância dos processos emocionais. Contudo, “não é isso que a maioria das microteorias têm enfatizado”⁵, isto é, emoção pode ser trazida para estas teorias, mas não é central para nenhuma delas. Por outro lado, o autor argumenta que algumas perspectivas proeminentes da microsociologia não precisam ser muito pressionadas para produzir a emoção como um processo central da microdinâmica social. Uma delas é a etnometodologia de Garfinkel que, à primeira vista, parece ser lançada em um nível diferente: “com a sua preocupação com a construção da realidade mundana, e seu uso pesado de abstrações fenomenológicas, parece ser essencialmente uma teoria cognitiva”. No entanto, a etnometodologia revela emoção em seu núcleo (COLLINS, 2004). Isso é sugerido pelo autor com base nas contribuições de Garfinkel, ao mostrar que os seres humanos têm capacidades cognitivas limitadas, e que eles constroem sua realidade mundana a partir das ordens sociais utilizando práticas para evitar reconhecer como essas ordens são realmente colocadas. Assim, nós mantemos as convenções não porque acreditamos nelas, mas porque nós cuidadosamente evitamos questioná-las. Quando isso acontece, os experimentos de Garfinkel demonstram que normalmente acontece uma explosão emocional (nervosismo, ansiedade, confusão, raiva etc.). Na concepção de Collins (2004, p. 104), esses experimentos de Garfinkel revelam “algo muito parecido com o mundo de Durkheim. Neste caso, a realidade social convencional é um objeto sagrado”. Sendo assim, violando um objeto sagrado, invocamos os mesmos efeitos que violar um ritual teria para o membro de uma tribo, ou profanar a bíblia para um cristão. Em Durkheim, objetos sagrados

5 Mead e Interacionismo simbólico enfatizam processo, emergência, e cognição; Schutz e fenomenologia enfatizam cognição e rotina; teoria da troca enfatiza comportamentos e resultados; teoria da expectativa enfatiza estados cognitivos (COLLINS, 2004).

anexam sentimentos morais⁶, “quando eles são violados, este sentimento positivo de solidariedade moral torna-se negativo, em justa ira dirigida contra o culpado” (COLLINS, 2004, p. 104).

A Tradição Durkheimiana, é vista por Collins (2009) como a maior das tradições. Ele compreende que dentre as mais relevantes contribuições de Durkheim, destaca-se a não distinção entre os aspectos sociológicos e antropológicos no trabalho de análise social. Embora o sociólogo francês estivesse metodologicamente voltado para a compreensão das leis que regiam o funcionamento da sociedade e constituíam a Sociologia, sua descrição empírica abrange os elementos não racionais oriundos da Antropologia, a exemplo da religiosidade, do sagrado, da moralidade, dos rituais, do simbolismo, da efervescência coletiva, da emoção, entre outros. Durkheim estava em busca de um mecanismo que explicasse a manutenção da coesão social e, por sua vez, fosse o atrator dos demais mecanismos sociais encontrados pelos sociólogos: o “mecanismo dos rituais”. Esse mecanismo é o que movimenta a sociedade que, na visão de Durkheim, está dividida em dois níveis, “um nível consciente e superficial, e uma estrutura inconsciente no âmbito da qual operam as verdadeiras determinações” (COLLINS, 2009, p. 166),

Concebemos a nós mesmos como racionais, como senhores de nossos destinos; na realidade, nossa própria racionalidade nos é dada pela estrutura social na qual habitamos, uma estrutura que nos forma de tal modo que nos leva a pensar de uma maneira e não de outra [...] Esse nível ‘inconsciente’ na teoria de Durkheim não é misterioso e obscuro. Ele é a morfologia da estrutura social [...] o padrão que se estabelece ao longo do tempo é moldado pelo ir e vir das pessoas que se encontram nos pequenos rituais com a atenção altamente focada para uma determinada coisa. Estamos nessa estrutura social e somos determinados por ela, mas geralmente não percebemos isso porque estamos muito ocupados com os detalhes (COLLINS, 2009, p. 166).

Na concepção de Collins (2009), a Tradição Durkheimiana se aplica tanto às macroestruturas de larga escala quanto às microinterações de pequena escala. O autor demonstra que há duas vertentes nessa tradição, uma delas mais influenciada pela teoria de Durkheim sobre a

6 Na teoria da interação ritual (IR) de Collins (2004), os sentimentos morais são construídos como resultado dos processos de interação entre os sujeitos.

divisão do trabalho social e sobre a estrutura social em geral – que se desdobra no funcionalismo de Talcott Parsons e Robert Merton; e uma outra mais influenciada pela ligação de Durkheim com a Antropologia Social, que tem aplicação moderna em nível micro através de sociólogos como Erving Goffman. Nessa vertente ligada à Antropologia Social, encontram-se outros importantes autores que se esforçam para articular os aspectos microsociais com as macroestruturas simbólicas, a exemplo da teoria sobre o capital cultural de Pierre Bourdieu, que aborda as práticas sociais dentro das estruturas simbólicas de poder (estruturas estruturadas e estruturantes); e da própria teoria de Randall Collins sobre a cadeia dos rituais de interação, que incorpora os elementos da estrutura simbólica aos microprocessos de interação nos encontros sociais dentro do contexto de estratificação social.

No campo da informação, a vertente funcionalista (em nível macro) ganha evidência com os desdobramentos da Teoria Sistêmica da Informação, que despertou a importância do papel dos centros de informação (bibliotecas, museus, arquivos etc.) para a sobrevivência e manutenção de domínios específicos da sociedade, tais como universidades, organizações e comunidades (SHERA, 1970). Em geral, a informação circula em um ambiente de informação (LIEVROUW, 2001), formado por instituições como governos, empresas, meios de comunicação, entre outros, tendo como papel a manutenção deste sistema. A segunda vertente, em nível micro, pode ser vista nos trabalhos de Chelton (1997) que, ao utilizar os quadros teóricos de Goffman, analisa o jogo das práticas de interação ritual entre funcionários de bibliotecas e usuários; nos estudos de Mokros, Mullins e Saracevic (1995), que abordam Goffman para entender a relação entre as práticas de interação ritual de usuários e o surgimento de necessidades de informação/comportamentos de busca de informação; de Silva (2008) apud Araújo (2012), que evidencia os códigos de comunicação que emergem das interações entre presidiários no ambiente carcerário capazes de determinar às práticas informacionais, implicitamente, por meio de gestos, expressões faciais, sons; dentre outros.

No que diz respeito aos autores que abarcam o nível macro e o nível microsocial, inicialmente na abordagem de Pierre Bourdieu, destaca-se a obra de Marteleto (1987; 1994; 1995) relacionada com a abordagem antropológica da informação. Tal abordagem, de acordo com Fernandes

e Saldanha (2012, p. 14-15), concebe a informação em duas direções – “(a) como produto simbólico, como mercadoria de sentido já dado por uma esfera técnica e institucional e (b) como plano da apropriação autoral da informação em contextos socioculturais, o que aproxima a autora das tradições pragmática e hermenêutica”. Seguindo esta “abordagem antropológica da informação”, desenvolve-se, por exemplo, o trabalho de Pinto e Araújo (2012) sobre estudos de usuários de modo a considerar a dimensão histórico-social das práticas informacionais através de conceitos como *habitus*, *campo social* e capital simbólico.

No que se refere às emoções, em sua releitura dos macroconceitos da teoria social, Collins (2004) mostra que a sociologia parsoniana – baseada no pensamento estrutural funcionalista – parte do princípio de que a sociedade é unida e mantida pelos “valores”. Contudo, o autor argumenta que os valores, quando existem, são cognições infundidas pelas emoções. O que acontece é que essa sociologia, assim como a Tradição do Conflito, tem uma preferência por questões macro, ou lida com a vida social a um nível considerável de abstração em detrimento das interações reais entre as pessoas em situações comuns (COLLINS, 2004). Na vertente da Antropologia Social, é possível observar os processos emocionais de forma explícita em Goffman e Durkheim. Essas teorias enfatizam solidariedade, sentimentos de pertencimento e, no caso de Goffman, sentimentos sobre si mesmo. Diferente de abordagens que trazem as emoções como experiências súbitas e dramáticas (medo, raiva, vergonha, alegria etc.), ou como um sentimento de normalidade no meio de uma escala “mais-menos”⁷, Goffman e Durkheim demonstram a existência de sentimentos mais duradouros (ou emoções de longo prazo) que vão além de sentimentos de normalidade, isto é, podem ter um “alto” tom sentimental (sentimento de solidariedade, sentimento de moralidade, entusiasmo para lançar-se em uma situação, entre outros) ou podem ter um “baixo” tom sentimental (depressão, alienação, vergonha etc.). É com base nessa perspectiva que Collins (2004) desenvolve a noção de Energia Emocional (EE) como uma emoção prolongada que, construída nos processos de interação social, pode apresentar níveis altos, aproximados da “felicidade”, ou baixos, aproximados da “tristeza” (COLLINS, 2004). De modo geral,

7 Neste ponto, Collins (2004) se refere a realidade mundana de Garfinkel.

a Energia Emocional (EE)⁸ corresponde a uma emoção de longo prazo alta⁹, média ou baixa¹⁰, resultante de transformações das emoções transitórias que envolvem os encontros sociais e que dão início às interações, a exemplo do medo, alegria e tristeza.

Nesse sentido, a Energia Emocional (EE) se configura para Collins (2004) naquilo que pode ser adquirido ou perdido nas interações sociais ao longo do tempo e, assim, pode determinar as relações de dominação, caracterizar o status de grupo, ou determinar o engajamento das pessoas em situações particulares. Tecendo relações com o contexto da sociedade estratificada, Collins (2004, 131) alerta para o fato de que “podemos visualizar a estratificação da sociedade, não como uma questão de quem possui o quê”, em termos de recursos materiais, ou que posição ocupa numa estrutura social, “mas como uma distribuição desigual de energia emocional”. Na perspectiva do autor, as posições em uma determinada estrutura social são abstrações de nível macro e, frente a isso, “podemos ver a estratificação de uma forma mais realista empiricamente, bem como manter-nos focados em sua dinâmica processual, olhando de perto para como exatamente a estratificação é promulgada em microssituações” (COLLINS, 2004, p. 131).

No que tange os recursos materiais, Collins argumenta que, embora tais recursos estejam disponíveis de uma situação para outra, o que os torna recursos são as microinterações que permitem que alguém os adeque como recursos (existem aqueles que tomam a iniciativa de usá-los e os que passivamente aceitam). Nesse sentido, a propriedade do material é promulgada nas situações de acordo com a EE que as pessoas têm para atuar sobre os objetos¹¹. Da mesma forma, o autor faz relações com a noção de “capital cultural” de Bourdieu – quando esta é assumida apenas como uma contrapartida na hierarquia cultural para uma hierarquia de capital. Em outras palavras, diz que “a chave para a

8 EE é diferente de outras emoções expressas de forma dramática ou perturbadora, como gritar com raiva, gesticular com alegria, ou gritando e correndo com medo. Em vez disso, a EE é uma forte emoção constante, com duração de mais de um período, e não em curto prazo (COLLINS, 2004).

9 Sentimento de confiança e entusiasmo para a interação social.

10 Falta de solidariedade com o grupo, um distanciamento com o grupo.

11 Sempre que o direito à propriedade é concedido, a distribuição de emoções é assimétrica, em que alguém com alta EE na apropriação desses objetos é acompanhado por alguém com baixa EE permitindo que eles sejam apropriados, ou, pelo menos, de pé, observando a outra pessoa exibi-los (COLLINS, 2004).

estratificação não é a propriedade material, nem diferenças culturais, mas as desigualdades em matéria de energia emocional” (COLLINS, 2004, p. 131).

Retomando os pensamentos de Goffman e Durkheim, Collins (2004; 2009) desenvolve o raciocínio de como acontece essa distribuição da Energia Emocional (EE). Partindo do princípio de que Durkheim – em seus últimos trabalhos sobre religião –, aborda os rituais constituídos nas configurações entre as pessoas e suas emoções e atenções como produtores de laços de pertencimento e de símbolos que os representam. Pressupondo que essas “representações coletivas”¹² agem como referência em outras situações de modo estruturado e previsível em toda a sociedade (nível macro), Collins (2009) se apropria da noção de rituais de interação em encontros face a face de Goffman, em nível microsocial, para aproximar a perspectiva dos efeitos rituais de Émile Durkheim ao contexto de estratificação da sociedade moderna.

Em Goffman (1967/2011), os encontros sociais são conduzidos através dos rituais de interação que determinam o comportamento das pessoas frente às posições das outras, incluindo-se, aqui, o comportamento informacional, isto é, o despertar das necessidades de informação, bem como as práticas de busca de informação (MOKROS; MULLINS; SARACEVIC, 1995). Estes rituais de interação são baseados em códigos, regras ou normas sociais que apreendemos nos processos de socialização e nas experiências de interação social que, por sua vez, formam o capital cultural dos sujeitos e “trazem consigo as conotações do pertencimento a um grupo particular” (COLLINS, 2009, p. 199), a exemplo das práticas de dar ou receber ordens que produzem classes de pessoas marcadas por características simbólicas. De tal modo acontece com a segunda dimensão da estratificação, isto é, “as pessoas que mantêm relações mais cosmopolitas ou mais localistas também têm suas imagens afetadas por isso. Cada aspecto das posses mentais e culturais das pessoas se torna carregado de significado e opera como um marcador de pertencimento social” (COLLINS, 2009, p. 199). São estes aspectos simbólicos que conduzirão as negociações nos próximos encontros. Assim, a diferença da abordagem de Collins (2009) para a concepção de Durkheim é que em

12 Essas representações “são então alojadas nas mentes dos indivíduos e passam a atuar como giroscópios que guiam os indivíduos na direção de determinados encontros e os afastam de outros” (COLLINS, 2004, p. 202).

vez de enxergar o ritual como “algo que cria pertencimento à sociedade como um todo”, o autor identifica a sociedade “dividida em grupos estratificados, e cada qual reconhece seus membros a partir das diversas peças de simbolismo estratificado que esses membros trazem consigo em seus encontros sociais” (COLLINS, 2009, p. 199).

A cadeia de interações rituais – que possibilita a negociação das características simbólicas de cada pessoa e, logo, a construção, troca ou manifestação da Energia Emocional (EE) – se dá no decorrer da movimentação dessas pessoas de um encontro para o outro. A sociedade como um todo pode ser visualizada como uma longa cadeia de interações rituais (COLLINS, 2009). O autor chama atenção para o fato de que não deve haver qualquer rigidez nessa estrutura, uma vez que qualquer combinação de pessoas pode acontecer no decorrer dos encontros *face to face* – tanto ampliando a estratificação como gerando a coesão.

A partir do exposto, concluída essa resumida contextualização teórica a respeito das bases da Teoria da Interação Ritual (IR), da noção geral de Energia Emocional (EE) e dos processos gerais que possibilitam a sua distribuição, resta-nos especificar como se dá a construção da Energia Emocional (EE) nos encontros sociais, em que condições as pessoas podem sentir essas emoções e, ao mesmo tempo, experimentar os sentimentos de solidariedade, pertencimento ou moralidade na dimensão micro das situações de interação social. Considerando, portanto, o contexto de estratificação da sociedade moderna, importa saber como se configura a microdinâmica que faz emergir e reproduzir a coesão social no âmbito do grupo constituído por duas ou mais pessoas que não necessariamente pertencem a uma mesma “hierarquia de estratificação social”¹³, mas se encontram em um contexto de “estratificação situacional” (COLLINS, 2004).

Afinal, o nosso objeto (de transição informacional) se relaciona com o processo dinâmico que age na formação dos laços fracos (imprescindíveis às perspectivas únicas de informação) e na transformação destes em laços fortes (imprescindíveis para a consciência coletiva e para as práticas informacionais orientadas para o bem comum) em contextos de desestruturação das bases de conhecimento e enfrentamento de

13 A imagem hierárquica de estratificação que prevalece como uma estrutura fixa na qual o micro espelha o macro é uma herança histórica (COLLINS, 2004).

incertezas. Nesse sentido, consideramos que os elementos explicativos da Teoria da Interação Ritual – relacionados com a configuração dessa microdinâmica – são os mais relevantes para esta argumentação em detrimento de outros recursos explicativos, inerentes à própria teoria, que tratam das relações de poder e status, os quais podem ser explorados em pesquisas futuras. A seguir, esta microdinâmica é apresentada de forma didática.

3.1.1 O Modelo da Interação Ritual

O Modelo da Interação Ritual desenvolvido por Collins (2004) descreve a interação ritual como um conjunto de processos com conexões causais e *loops* de *feedbacks* entre eles. No centro de uma interação ritual está o processo no qual os participantes desenvolvem um foco de atenção mútua e suas emoções situacionais são arrastadas na perspectiva de uma experiência intensa de emoção compartilhada, que, por sua vez, produz resultados em nível individual e coletivo que podem se prolongar no tempo, a exemplo da solidariedade, simbolismo e energia emocional. Diante disso, é pertinente saber os ingredientes, processos e resultados que envolvem essa dinâmica da interação ritual. No tocante aos ingredientes que dão início ou condicionam a microdinâmica, Collins (2004) os concebe em quatro:

Quadro 2: Ingredientes rituais.

Ingredientes rituais
1 - Duas ou mais pessoas estão fisicamente reunidas no mesmo lugar de modo que afetam umas às outras pela presença corporal, quer seja no primeiro plano da atenção consciente ou não;
2 - Existem fronteiras para pessoas de fora para que os participantes tenham um senso de quem está participando e quem está excluído;
3 - As pessoas concentram sua atenção sobre um objeto ou atividade e, ao comunicar esse foco um ao outro, tornam-se mutuamente cientes do foco de atenção do outro;
4 - Eles compartilham um humor comum ou experiência emocional.

Fonte: Adaptado de Collins (2004).

Todos os ingredientes exercem *feedbacks* uns sobre os outros. Na perspectiva de Collins (2004, p. 48), o mais importante é que o número 3 (foco de atenção mútua) e o número 4 (humor compartilhado)

se reforçam mutuamente. Assim, “à medida que as pessoas ficam mais focadas em sua atividade comum, mais conscientes do que o outro está fazendo e sentindo, e mais conscientes da consciência de cada um, elas experimentam a emoção compartilhada de forma mais intensa, chegando a dominar as suas consciências”. É este processo que, na visão do autor, faz com que os membros de uma multidão entusiasmada se tornem mais entusiasmados, os participantes de um serviço religioso se tornem mais respeitosos e solenes, ou, até mesmo, os participantes de um funeral se tornem mais tristes do que antes de seu começo. É esta microdinâmica que produz aquilo que Émile Durkheim chamou de efervescência coletiva e, por conseguinte, aquilo que ele também intitulou de consciência coletiva (COLLINS, 2004).

Todos os exemplos se aproximam dos “rituais formais” que correspondem, na linguagem comum, às cerimônias formais ou ações estereotipadas: recitando fórmulas verbais, cantando, fazendo gestos prescritos ou vestindo trajes tradicionais. No entanto, os rituais formais não se configuram como ingredientes cruciais deste processo, mas apenas podem contribuir para que ele aconteça – na medida em que contribuem para um foco de atenção mútua. Desta maneira, as formalidades estereotipadas podem gerar um ritual socialmente bem sucedido se, de fato, os participantes também experimentam uma emoção compartilhada e passam a aumentar seu senso de participação mútua, tornando-se fortemente conscientes da consciência um do outro. Sem isso, mesmo quando bem feito, o ritual é meramente formal (COLLINS, 2004, p. 49).

Do mesmo modo, este foco de atenção mútua pode acontecer espontaneamente e sem explícita preocupação de que isso esteja acontecendo, como, por exemplo, acontece com as interações cotidianas de sociabilidade na perspectiva goffmaniana. A estas interações, que constroem o foco de atenção mútua e o arrastamento emocional sem procedimentos formalmente estereotipados, Collins (2004) se refere como “rituais naturais”. Como exemplo, temos as conversações de pequena escala em que, quando as interações se tornam mais envolventes, os participantes ficam presos no ritmo e humor da conversa. Tanto os rituais formais como os naturais podem gerar símbolos e sentimentos de pertencimento, assim como podem alcançar altos níveis de intensidade. Embora os rituais naturais expressem um senso mais fluído de adesão com o grupo do que os rituais formais, uma vez que eles começam

espontaneamente por uma ocorrência natural, o autor afirma que eles podem gerar um senso de pertencimento à medida que os seus efeitos são cristalizados e prolongados em símbolos. A respeito dos resultados desses rituais naturais, Collins (2004) assinala os quatro principais:

Quadro 3: Resultados rituais.

Resultados rituais
1 - Solidariedade de grupo, um sentimento de adesão ou pertencimento;
2 - Energia Emocional (EE) no nível individual: um sentimento de confiança, exaltação, força, entusiasmo e iniciativa em agir;
3 - Símbolos que representam o grupo: emblemas ou outras representações (ícones visuais, palavras, gestos) que os membros sentem associados; são os objetos sagrados de Durkheim. Pessoas empolgadas com sentimentos de solidariedade de grupo tratam os símbolos com grande respeito e os defendem contra o desrespeito de estranhos e renegados “insiders”
4 - Sentimentos de moralidade: o senso de retidão em aderir ao grupo, respeitando os seus símbolos e defendendo-os contra transgressores.

Fonte: Adaptado de Collins (2004).

Todos estes resultados da interação ritual se articulam entre si fazendo emergir e reproduzir a coesão social, bem como influenciam as ações individuais e/ou coletivas nas próximas situações de interação dentro e fora do grupo. Diferentemente de um laço social constituído de forma racional e utilitarista, ou negociado de forma simbólica para fins de obtenção de vantagens sociais, a exemplo do “círculo do kula”¹⁴, os resultados da interação ritual culminam para uma coesão social constituída de forma situada e inconsciente¹⁵. Neste ponto, um elemento importante que merece destaque é o fluxo de emoções. Afinal, são os estímulos emocionais transitórios presentes nos encontros sociais (medo, raiva, tristeza, felicidade, decepção, entre muitos outros) que dão início ao processo de interação ritual e se transformam em emoções de longo prazo. Inicialmente, o modelo pressupõe que as pessoas presentes (e suas emoções) são contagiadas emocionalmente “porque elas estão focando

14 Uma dinâmica evidenciada por Marcel Mauss que acontecia entre chefes de ilhas distintas que trocavam presentes entre si para estabelecer a paz necessária para as trocas econômicas.

15 A ação social tem um grande componente inconsciente. Ao focarmos a nossa atenção para um objeto de ação, a nossa atenção é desfocada do processo social em que estamos sendo arrastados (COLLINS, 2004).

a atenção na mesma coisa e estão conscientes do foco um do outro, elas ficam apanhadas nas emoções uma das outras” (COLLINS, 2004, p. 107-108). Isso caracteriza o humor compartilhado. Consequentemente, a partir da intensificação de *feedbacks* e da sincronização de emoções e atenções, “o clima emocional fica mais forte e mais dominante, e os sentimentos concorrentes são expulsos pelo principal sentimento do grupo”. Assim, há um arrastamento de emoções para uma experiência intensa de emoção compartilhada ou efervescência coletiva nos termos de Durkheim. O resultado disso é a solidariedade, o sentimento de apego ao grupo e/ou de moralidade, que nada mais são que emoções de longo prazo – denominadas por Collins (2004) de Energia Emocional (EE). No nível individual, a Energia Emocional (EE) determina as ações dos sujeitos nas situações com o grupo e fora dele, mesmo quando eles estão sozinhos.

Estas emoções de longo prazo deixam de ser efêmeras e passam a ser realmente prolongadas na medida em que são armazenadas em símbolos carregados de significados sociais, e esses recarregam as emoções em situações futuras de modo a prolongar o sentido da experiência. Quando esses símbolos são invocados nas situações de interação no grupo ou, até mesmo, no plano dos pensamentos, sonhos e imaginação dos sujeitos que se encontram sozinhos, os sentimentos de pertencimento, solidariedade e moralidade são trazidos à tona de modo a orientar o curso das ações (COLLINS, 2004). Nesse sentido, Collins (2004) argumenta que os símbolos podem ser compreendidos em três ordens: uma ordem primária relacionada com o significado social que eles carregam e que emerge das interações rituais; uma segunda ordem relacionada com a circulação desses símbolos nas interações rituais que compõem os círculos das redes sociais, tornando-se, assim, representações de grupos que estão em outro lugar, à distância, ou seja, relacionada com a reprodução simbólica; e uma terceira ordem relacionada com a circulação desses símbolos quando os sujeitos estão sozinhos, nas conversas internas que compõem o pensamento, nas fantasias que compõem o “eu interior”.

3.1.1.1 Interações rituais mediadas pelas tecnologias móveis

A Teoria da Interação Ritual de Collins (2004) se baseia nas práticas interacionais ritualizadas no âmbito do grupo, ou melhor, quando duas ou mais pessoas se encontram e passam a interagir em torno de um sentido comum – gerando Energia Emocional. Alguns estudos recentes vêm empregando o modelo teórico de Collins (2004) para o contexto das interações mediadas pelas TIC's, principalmente as tecnologias móveis, a exemplo da abordagem de Ling (2008) sobre o telefone móvel. Em geral, os estudos se concentram nos significados atribuídos aos códigos de comunicação e aos comportamentos das pessoas de modo a compreender a formação da coesão social por meio dessas tecnologias. Além destes, numa perspectiva menos humanista, alguns autores, como Linke (2013), ultrapassam os limites da interação entre os seres humanos e as tecnologias, buscando aplicar os pressupostos para o contexto da interação entre humanos e “robôs sociais”.

Ling (2008) expande os rituais de interação que ocorrem nas formações sociais para além das situações de copresença, ou seja, para as interações mediadas pelas tecnologias móveis. Para tanto, o autor parte das questões sobre os rituais de interação desenvolvidas por Durkheim, Goffman e Collins. Todos focam os rituais em situações de copresença. Enquanto Durkheim concebe os rituais numa perspectiva mais estrutural (*top-down*), voltando-se para a criação da ordem social como um todo, a exemplo dos rituais religiosos, Goffman se concentra nos rituais de interação que conduzem as microssituações cotidianas e que determinam os comportamentos das pessoas nas interações face a face. Já Collins integra as duas perspectivas no sentido de mostrar que os rituais de interação face a face nos encontros sociais são capazes de gerar uma coesão social. Assim sendo, Ling (2008) se concentra na abordagem de Collins (2004) para desenvolver o seu trabalho de expansão do Modelo de Interação Ritual para a área da comunicação mediada.

Inicialmente, Ling (2008) aborda os rituais de interação envolvendo as tecnologias móveis na dimensão das situações em copresença. Cada vez mais, as pessoas estão tendo a necessidade de gerenciar, em copresença, tanto os rituais de interação no espaço virtual quanto os rituais inerentes aos espaços da vida. Como demonstração, temos o resumo de uma observação feita pelo autor – uma mulher que caminha na rua

concentrada em seu telefone móvel (numa prática digital) encontra outra mulher de muletas acompanhada de outras duas pessoas caminhando em sua direção e, ao mesmo tempo em que escreve, olha para a mulher de muletas e negocia a vez de passagem com o corpo para que ambas possam progredir (LING, 2008).

Observamos, neste exemplo, que a mulher que escreve demonstra uma capacidade hábil de gerenciamento da prática digital exercida e da interação copresente, assim como aqueles que com ela interagem mostram uma certa tolerância (LING, 2008). Provavelmente, a mulher que escreve desempenha uma prática informacional social com um amigo ou parente até então invisível na situação de copresença. Nesse sentido, Richard Ling (2008) destaca que a mulher que escreve está no processo de manutenção de uma cadeia de interação ritual, pois em ambas as linhas de interação, a mulher que escreve e as pessoas com quem interage levam em consideração os aspectos de diferentes rituais para a negociação dessa situação cotidiana.

Neste caso, a nosso modo de ver, as práticas informacionais colaborativas se manifestam em duas situações. A primeira quando a mulher que escreve continua a estabelecer, enquanto caminha, um processo informacional (seleção, organização e socialização da informação) com outra pessoa, em ubiquidade, no sentido de não romper a situação de interação. A segunda quando a mulher que escreve e a mulher de muletas estabelecem uma negociação que permite uma compreensão mútua da situação. Esta última se aproxima de uma prática de busca por informação em copresença com um médico que, mesmo acontecendo simultaneamente com outra interação mediada (com amigos em grupo), pode ser negociada e mantida. Ambos os processos são baseados em códigos simbólicos construídos no âmbito das situações de interação ritual.

Em seguida, Ling (2008) mantém o foco nos rituais de interação exclusivos das interações mediadas por tecnologias móveis, isto é, em situações remotas. Para o autor, a perspectiva da cadeia de interações rituais de Collins (2004) pode ser ampliada para além das situações de copresença. Nesse sentido, tanto as interações mediadas pelas tecnologias móveis podem construir símbolos que potencializam as dimensões rituais das interações copresentes quanto os rituais de interação – no nível microssocial – podem ser negociados exclusivamente no âmbito das interações tecnomediadas (LING, 2008).

Trazemos como exemplo o resumo de outra observação do autor referente à maneira como os adolescentes negociam os momentos iniciais de um relacionamento amoroso: depois de se conhecerem e trocarem números de telefone móvel, o recém casal se engaja num namoro mais ou menos baseado em mensagens de texto (SMS). Neste período, as mensagens são estrategicamente pensadas, escritas, editadas e enviadas. A interação é calculada (inclusive o tempo de resposta) no sentido de permitir que os dois evitem cair em armadilhas que possam comprometer o início do romance. Com o tempo, os rituais de interação geram um estado de espírito compartilhado que, geralmente, produz alguns símbolos de texto que passam a representar emocionalmente a relação do casal em outras situações cotidianas (LING, 2008).

Neste caso, as práticas informacionais colaborativas acontecem exclusivamente no âmbito das interações mediadas pelas tecnologias de informação móveis. Evidencia-se que a informação é selecionada (pensada), organizada (escrita e editada) e socializada (enviada) ou compartilhada. A ordem que conduz o processo informacional está nos rituais emergentes da situação de interação do recém casal. Certamente, numa situação de intimidade, os dois realizariam práticas informacionais diferentes, ou seja, alinhadas com a rede de significados compartilhada entre os envolvidos, a qual, por sua vez, reproduziria alguns outros rituais de interação distintos.

Assim, as interações rituais mediadas pelas tecnologias móveis, quando associadas com o foco mútuo e o engajamento coletivo, podem gerar um senso de solidariedade e, conseqüentemente, a coesão social (LING, 2008). A rede de significados produzida e compartilhada neste contexto, além de representar as relações emocionais do grupo, serve como referência para as práticas informacionais individuais e/ou coletivas em situações futuras, tanto no espaço virtual construído pelo artefato quanto nos espaços públicos da vida social cotidiana.

Ling (2008), contudo, salienta a possibilidade de algumas práticas ritualizadas surtirem o efeito adverso na interação, isto é, quando há um deslize que ameaça a solidariedade simbólica do grupo. Nesse sentido, o autor destaca que “apesar de ser talvez desconfortável para as pessoas [...] estes deslizes mostram a natureza dinâmica da situação. É quando nós escorregamos ou caímos frente aos outros [...] que vemos a amplitude e a profundidade da estrutura social” (LING, 2008, p. 170,

tradução nossa). Em outras palavras, é quando percebemos a necessidade de realizarmos reparo/manutenção das situações rompidas.

Dessa forma, as práticas informacionais desempenhadas no âmbito das tecnologias móveis tanto por alguém que se encontra na posição de “emissor” da informação quanto na posição de “receptor” podem agir de encontro com a rede simbólica de solidariedade do grupo, despertando o sentimento desfavorável, que caracteriza uma situação de adversidade. Como exemplo, é possível mencionar o compartilhamento de uma informação na rede que ponha em ameaça a fachada do outro ou, simplesmente, quando há uma demora no processamento da informação, isto é, no retorno à solicitação do outro que, provavelmente, passa a ser percebido como desinteresse ou descaso.

Numa situação cotidiana de copresença, vários aspectos podem dificultar ou romper a interação ritual, entre eles, a dificuldade de se prever a linha de ação do outro (GOFFMAN, 2011). De acordo com Ling (2008), a utilização do telemóvel nos põe em um tipo de limbo social, em que os outros não podem saber o nosso verdadeiro status. Nesse sentido, o autor argumenta sobre a importância que a projeção das linhas de ação dos participantes tem no que tange o alinhamento das ações dos outros, devendo, dessa maneira, fazer parte do corpo de estratégias empregadas no âmbito das interações mediadas por tecnologias móveis.

Em tempos de *WhatsApp*, *Messenger*, *Facebook*, *Instagram*, entre muitas outras plataformas digitais de conversação que se adaptam aos dispositivos de comunicação móveis, os fluxos de informação são potencializados e exigem cada vez mais das pessoas – ou “portais de informação” (FIDALGO et al., 2013) – o gerenciamento da informação, que abrange também o esforço de gerenciamento dos rituais de interação, no sentido de projetar as linhas de ação esperadas. Por outro lado, tais plataformas podem servir como suporte para a superação das adversidades, a partir do aprendizado e desenvolvimento de novas práticas ritualizadas, nestes casos, reconfiguradas em outro contexto mais favorável.

3.2 Dimensão empírica: o mecanismo da coesão social em redes virtuais

Com base no estudo empírico realizado com o grupo de mulheres primíparas, assentado em um ambiente sociocultural complexo que realça as formas de vida da sociedade midiaticizada, desvelamos tanto a natureza das incertezas experimentadas pelos sujeitos durante o processo de transição para uma nova ambiência informacional relacionada com o contexto de maternidade – especificamente as incertezas que emergem das práticas informacionais dirigidas e/ou não dirigidas no âmbito virtual – como as condições favoráveis ao processo de resiliência informacional a partir das redes sociais virtuais. Nesta oportunidade, foi possível evidenciar os espaços virtuais atrelados aos dispositivos móveis de comunicação como espaços cotidianos de sociabilidade e aprendizado em contextos de vida adversos, e, ao mesmo tempo, demonstrar que estes espaços são úteis às práticas de letramento informacional e reconstrução das bases de conhecimento à medida que geram uma “coesão social” nas interações.

Para chegarmos a esse entendimento, o estudo procurou apreender os elementos da “estratégia informacional de enfrentamento coletivo” (ou *pooling* de informações) em redes sociais virtuais, atrelada aos dispositivos de comunicação móveis, que viabilizam a construção da resiliência informacional. Nesta etapa, com base na Teoria da Interação Ritual (IR) e no método do Discurso do Sujeito Coletivo, apreendemos que a conexão coletiva destinada ao enfrentamento das incertezas no espaço virtual é favorável ao processo de resiliência informacional à medida que os participantes partilham de uma intencionalidade da informação em comum – direcionada aos saberes construídos em colaboração com outros sujeitos que enfrentam as mesmas incertezas – e que essa intencionalidade em comum passa a ser reconhecida por meio da apreensão dos estímulos que expressam o foco de atenção dos outros nas interação *online* e/ou *offline*.

Apreendemos também que a microdinâmica situacional tecno-mediada, envolvendo o foco de atenção mútua, o humor compartilhado e a intensificação de *feedbacks* de informações, é capaz de produzir uma consciência coletiva a respeito da estratégia informacional de enfrentamento coletivo em redes virtuais direcionada para o bem comum, que, por sua vez, possibilita o entendimento coletivo do grupo a respeito das

configurações socioculturais da informação e, principalmente, as relações de confiança e compromisso ético necessárias às práticas informacionais colaborativas nos espaços virtuais. Isso significa dizer que há a produção de sentimentos, valores e emoções individuais e coletivas necessárias à construção da resiliência informacional e ao desenvolvimento de competências informacionais – de forma alternativa, criativa, situacional e negociada – frente às restrições informacionais que particularizam um determinado contexto vivenciado (significativo, pessoal e de saúde). A nosso ver, tais resultados intersubjetivos dessa microdinâmica reduzem os desafios à aprendizagem nos espaços virtuais, a exemplo da desinformação e do julgamento acerca da veracidade das fontes, entre outros.

De forma sistematizada, os elementos constituintes do mecanismo da coesão social negociada e situada nas interações sociais mediadas pelos espaços virtuais, atrelados aos dispositivos de comunicação móveis, são apresentados nas próximas seções deste capítulo sob a perspectiva infocomunicacional condutora da abordagem.

3.2.1 Foco de atenção e intencionalidade em comum

As mulheres primíparas participantes do nosso estudo empírico demonstram que o estado de incerteza informacional decorrente do contexto vivenciado motiva a estratégia informacional de enfrentamento coletivo na web a fim de se obter o conforto necessário para a tomada de decisões. Neste processo, destacam-se dois dos elementos fundamentais para o arranjo e o equilíbrio das práticas informacionais em colaboração: a atenção e a intenção.

No contexto específico, a atenção dessas participantes está voltada para os assuntos relacionados com a gestação e maternidade desde o momento em que a gravidez é descoberta (ou até mesmo antes dele). Ricardo Lima (2005, p. 116) consente, com base em Dalgalarondo (2000), que a atenção pode ser dividida em voluntária ou involuntária. Enquanto a atenção voluntária “envolve a seleção ativa e deliberada do indivíduo em uma determinada atividade [...], a atenção involuntária é suscitada pelas características dos estímulos, ou seja, ocorre diante dos eventos inesperados no ambiente e o indivíduo não é agente de escolha da sua

atenção”. Sendo assim, as práticas informacionais¹⁶ de busca e exploração ativa realizadas no ambiente virtual correspondem à atenção voluntária dessas mulheres, que emerge do contexto não-familiar, enquanto as práticas de monitoramento não dirigido e por procuração têm maior relação com a ideia de atenção involuntária.

Todas as práticas e atenções, como já abordado, envolvem as conexões e interações com outras pessoas (fontes de informação em potencial ou não) nos espaços virtuais, as quais podem se configurar em laços sociais tanto favoráveis quanto desfavoráveis à resiliência informacional. Nesse sentido, apresentamos o *foco de atenção mútua* (COLLINS, 2004) como um dos elementos cruciais tanto na formação dos laços sociais favoráveis na web quanto na transformação destes laços sociais em solidariedade.

Collins (2004) acredita que no contato presencial entre duas ou mais pessoas, ao centrarem as atenções para um objeto ou atividade em comum e comunicarem esse foco para as outras, as pessoas tornam-se mutuamente cientes do foco de atenção das outras. Isso explica a ocorrência do modo por procuração de McKenzie (2003), quando um agente identifica uma mulher grávida/mãe buscadora de informação – a qual pode comunicar seu foco de atenção tanto verbalmente quanto pelo próprio corpo, por exemplo – e se junta a ela. Collins (2004) acrescenta que, quando ambas as pessoas compartilham um humor ou estado de espírito comum, a interação pode se tornar uma experiência intensa de emoção compartilhada à medida que as pessoas ficam mais focadas às atividades comuns, mais conscientes do que os outros estão fazendo e sentindo, e mais conscientes da consciência de cada um. Consequentemente, essa experiência tende a apresentar – como um de seus resultados – o laço social de solidariedade (COLLINS, 2004), o qual viabiliza o processo de resiliência informacional.

Nos espaços virtuais, esse processo também pode se desenrolar, com algumas peculiaridades. Cada vez mais as interações mediadas pelas tecnologias de informação e comunicação são estabelecidas com a mesma “sensação de presença” da realidade situada no plano material ou biossocial (SODRÉ, 2013). Isso pode ser evidenciado no âmbito

16 Referentes ao modelo de McKenzie (2003) de busca por informação: busca ativa; exploração ativa; monitoramento não dirigido; por procuração.

dos novos dispositivos móveis de comunicação disponíveis na web, os quais simulam as situações de copresença, a exemplo do *WhatsApp*, *Facebook* e *Instagram*. Nesse contexto, Ling (2008) amplia a perspectiva da “cadeia de interação ritual” de Collins (2004) para além das situações de copresença, ao constatar que os rituais de interação podem ser negociados no âmbito das interações mediadas pelas tecnologias móveis, levando em consideração a troca de mensagens de texto, o tempo de resposta, a projeção das linhas de ação esperadas, a construção de símbolos de pertença, e outros aspectos. Sendo assim, as interações tecnomediadas têm a potencialidade, de fato, de construir os laços sociais de solidariedade que viabilizam a resiliência informacional.

Ainda no que diz respeito ao foco de atenção mútua – no âmbito das interações tecnomediadas – as mulheres primíparas podem comunicar o foco de atenção para outras pessoas de diversas maneiras, como, por exemplo, por meio de uma imagem ou comentário publicado na *timeline* da rede social, do compartilhamento de uma informação, da produção de um *blog* pessoal, do envio de um *e-mail* dirigido, de uma mensagem particular no *WhatsApp*. Em McKenzie (2003, p. 36), entendemos que as conexões e interações com as fontes de informação nem sempre “partem do zero”, de uma busca ativa de informação, mas, com efeito, podem acontecer a partir de uma exploração ativa na internet. Prova disso é o caso apresentado pela autora sobre uma mulher grávida de gêmeos que, ao pesquisar sobre gêmeos na internet, encontra um site (sobre o dia a dia de uma mãe de gêmeos) produzido por outra grávida de gêmeos e, oportunamente, resolve enviar um *e-mail* pessoal a fim de obter mais informações. Após a obtenção da resposta e de outras trocas, as práticas eletrônicas de “leva e traz” estabelecidas entre as duas faz emergir uma “relação duradoura e idiossincrática”, a qual faz da produtora do site uma “buscadora por procuração” para a primeira, ou seja, tornando-a “parte da rede de busca informacional” (MCKENZIE, 2003). Embora a comunicação por *e-mail* seja considerada uma interação assíncrona (PRIMO, 2001), ou seja, sem sincronização, observa-se que o caso demonstra a formação de um laço social capaz de atuar como suporte informacional – mesmo que sem efervescência coletiva¹⁷.

17 Conceito central na abordagem de Collins (2004) que tem origem na obra de Émile Durkheim. Collins (2004) emprega a efervescência coletiva para se referir aos efeitos dos rituais de interação de grande intensidade capazes de gerar a solidariedade social e a energia emocional.

Com base em Collins (2004, p. 63), todavia, dificilmente este laço social construído a partir de uma comunicação remota por *e-mail* possa acender “fortes sentimentos de solidariedade” ou, até mesmo, fazer emergir um símbolo com significado coletivo de pertencimento devido à ausência de *feedbacks* em tempo real e a restrição de sinais que expressem uma atenção mútua ou um humor compartilhado. Ao contrário, Collins (2004) argumenta que a comunicação por *e-mail* implica uma redução de solidariedade devido ao caráter utilitarista das mensagens, o qual enfraquece os aspectos dos rituais de interação. No caso apresentado por McKenzie (2003), a relação duradoura construída por *e-mail* entre as grávidas pode estar fundamentada por fatores como a empatia com o contexto vivenciado pela outra ou pela manutenção da face vinculada aos conteúdos de apoio às grávidas (por parte da produtora do site), porém, não pelos efeitos da interação ritual em si. Outro ponto saliente é o contexto sócio informacional em que o caso se refere, principalmente quanto à questão temporal; isto porque há aproximadamente uma década, os fluxos de informação no âmbito das tecnologias de informação e comunicação de uso pessoal – comparados com os tempos atuais – eram restritos e facilmente gerenciáveis, o que possivelmente motivava a manutenção de uma relação por *e-mail*. Hoje em dia, segundo Fidalgo et al. (2013, p. 547), as tecnologias móveis amplificam os fluxos de informação a serem gerenciados pelos humanos no cotidiano de modo a transformá-los em verdadeiros “portais de comunicação ou informação”¹⁸, possibilitando-os estar acessíveis não só às geografias de amizades, mas a um espectro potencial de novos contatos, ainda desconhecidos.

A partir do exposto, retomando a discussão para o contexto dos discursos, apontamos que os sujeitos coletivos participantes da pesquisa, após a realização das práticas informacionais diversas no ambiente virtual, passam a ter a consciência de que a comunicação virtual pode apresentar restrições à construção de laços sociais de solidariedade (COLLINS, 2004). Do mesmo modo, também têm a consciência de que há a possibilidade de construção de laços fracos que tanto podem

18 Entendido por Fidalgo et al. (2013, p. 547) como “espaço que aglutina e dissemina informação organizada de acordo com um conjunto de critérios. A grande vantagem destes repositórios online é a riqueza do conhecimento disponibilizado num só espaço, mas também a rapidez na resposta às solicitações dos utilizadores”.

atuar como suporte informacional (BRASHERS et al., 2002; JOHNSON; CASE, 2013; LLOYD, 2014) quanto como ameaças ao estado de incerteza informacional, sendo estes últimos os mais comuns nas redes sociais na web, caracterizadas, segundo Recuero (2013), pela hiperconexão. Nesse sentido, em busca de transpor algumas barreiras à informação na web, os sujeitos coletivos aderem à prática informacional de colaboração no *WhatsApp* com o propósito inicial de formar um suporte informacional constituído por mulheres primíparas que estejam vivenciando o mesmo contexto, mas, sobretudo, que não sejam distantes de suas realidades socioculturais e nem anônimas, isto é, conhecidas apenas por meio da internet: *“Eu queria ouvir algo mais próximo de mim, que não estivesse na internet e que não fosse de qualquer lugar, mas sim de pessoas reais, com suas singularidades, mesmo sem conhecê-las pessoalmente”*. Para tanto, recorrem e/ou acolhem os laços fracos situados na vida *off-line* (que também podem se apresentar na vida *online*) – conhecidos e amigos de amigos (conhecidos ou não), por exemplo – para formar o grupo.

Sendo assim, constatamos que a formação e/ou participação no grupo se dá a partir de uma *intencionalidade em comum* das participantes, para *“saber como pessoas no mesmo contexto lidam com as incertezas”*. Esta intencionalidade, conforme discutido anteriormente, emerge das experiências do contexto não familiar e das barreiras à informação na web. Segundo Miranda (2010, p. 156), *“ter consciência intencional refere-se à direcionalidade do estado de consciência; é ter informação a respeito de, acerca de, sendo a experiência de cada ser em particular que faz essa direcionalidade”* (grifo do autor). Assim, as experiências das participantes direcionam suas consciências à informação colaborativa na web na perspectiva de uma estratégia informacional de enfrentamento coletivo (LLOYD, 2014) que, na leitura de Hobfoll (1998) apud Krum e Bandeira (2008), corresponde à busca por suporte¹⁹. Embora os discursos das mulheres primíparas nos permitam entender que tal intencionalidade é comum entre as participantes, ressaltamos que o grupo não se constitui de forma instantânea, ou seja, todas juntas e ao mesmo tempo, mas, ao

19 Uma perspectiva de estratégia de *coping* de Hobfoll (1998) que tem como característica (ativa, pró-social e direta) o foco social. *“O coping pró-social envolve ações adaptativas como cuidar e/ou buscar cuidados de outros ou comportar-se positivamente nas interações sociais. As estratégias que apresentam essas características abrangem busca por suporte e tentativas de construir coalizões com outros”* (KRUM; BANDEIRA, 2008, p. 78).

contrário, vai se formando ao passo em que vai havendo uma percepção do foco de atenção em comum e, paralelamente, um reconhecimento de que há uma mesma intencionalidade, que podem se expressar tanto a partir da visualização de informações pessoais nas redes sociais quanto da comunicação cotidiana na “vida *off-line*”, ou, até mesmo, das indicações de terceiras pessoas.

Notamos, por conseguinte, que a atenção e a intenção caminham lado a lado nestas fases iniciais da estratégia informacional de enfrentamento coletivo em redes sociais virtuais. Enquanto a atenção possibilita a apreensão dos estímulos que expressam o foco de atenção dos outros (importante tanto para as conexões com os laços de suporte informacional quanto para a transformação destes em laços de solidariedade), a intencionalidade fundamenta a “consciência estratégica” que dá direcionalidade à informação colaborativa na web. No caso dos discursos, a intencionalidade em comum das participantes é propícia para a formação dos laços sociais de solidariedade, tendo em vista estar direcionada para informações de cunho social em detrimento do individual.

Observamos também que emergiu do discurso de uma das participantes a intencionalidade direcionada para “*adquirir conhecimentos específicos com liberdade de interação*”. Neste caso, a participante revela que as barreiras de interação inerentes à relação entre médico e paciente, na vida *off-line*, motivaram a busca por alternativas informacionais capazes de permitir a construção de conhecimentos específicos sem as apreensões e deferências que envolvem a consulta médica. Nessa direção, a participante fundamenta a sua intencionalidade da informação e se conecta ao grupo a fim de obter informações em colaboração. Ao contrário da intencionalidade em comum das demais participantes, que têm como eixo da estratégia de enfrentamento coletivo uma orientação pró-social (HOBFOLL, 1998), o discurso da referida participante demonstra a intencionalidade voltada à resolução de um problema particular, que está afetando sua experiência.

Isso pode ser explicado com base no “Modelo Multi-Axial de *Coping*” de Hobfoll (1998) apud Krum e Bandeira (2008), desenvolvido em três eixos: 1. *coping* ativo *versus* passivo; 2. *coping* pró-social *versus* antissocial; e 3. *coping* direto *versus* indireto. De acordo com o modelo, o direcionamento da estratégia informacional de enfrentamento coletivo da participante tem uma característica ativa e diretamente focada na

“resolução do problema”. Contudo, isso não quer dizer que a participante assume uma orientação antissocial, visto que o eixo social se refere a como as pessoas interagem com as outras para lidar com o estresse, e compreende desde uma postura pró-social, passando pela *asocial*, até uma resposta antissocial. Sendo assim, as pessoas podem ter uma orientação focada na resolução do problema e, ao mesmo tempo, preservar uma característica pró-social nas interações. Da mesma forma, poderiam adotar uma característica de *coping asocial* relacionada com as respostas imparciais independente do ambiente social ou, até mesmo, poderiam adotar características de *coping* antissocial relacionadas com a intenção de causar dano a outros a fim de obter vantagens (HOBFOLL, 1998 apud KRUM; BANDEIRA, 2008, p. 78).

Nesse sentido, ao ter a intencionalidade da informação direcionada para adquirir conhecimentos específicos com liberdade de interação, a participante mantém o foco na resolução do problema, mas, ao mesmo tempo, preserva uma postura pró-social frente às interações. A diferença é que a intencionalidade da informação em comum das demais participantes – “*saber como pessoas no mesmo contexto lidam com as incertezas*” – está diretamente focada na busca por suporte, que, essencialmente, envolve as práticas informacionais de busca e compartilhamento – no sentido de “cuidar e/ou buscar cuidado de outros” (HOBFOLL, 1998 apud KRUM; BANDEIRA, 2008, p. 78) – inerentes ao *coping* pró-social. Destarte, no decorrer das próximas etapas deste capítulo, ambas as intencionalidades têm suas características expressas de forma convergente para os laços sociais de solidariedade – os laços fortes.

3.2.2 Barreiras de interação: práticas cautelosas

O estudo com as mulheres primíparas nos mostra que a estratégia informacional de enfrentamento coletivo – especificamente em grupo formado no *WhatsApp* – também envolve algumas barreiras de interação nos instantes iniciais dos encontros informacionais, as quais afetam, principalmente, as práticas de compartilhamento de informações íntimas e/ou pessoais, como: a falta de confiança nas pessoas; o medo de ser mal interpretada; a timidez por não conhecer as outras pessoas; e a pouca experiência para compartilhar. Todas estão relacionadas com os rituais de interação face a face (GOFFMAN, 2002; 2011), que aqui são ampliados para o contexto das tecnologias móveis (LING, 2008) e seus espaços virtuais.

Nesse contexto, com o propósito de facilitar a discussão, é possível relacionarmos as barreiras às práticas de compartilhamento de informações reveladas pelas participantes em duas dimensões. A primeira diz respeito à desconfiança e/ou insegurança para o compartilhamento de informações íntimas; e a segunda tem a ver com a preocupação de evitar impressões indesejadas nos momentos iniciais dos encontros e, logo, um desconforto.

A primeira dimensão envolve a barreira de interação representada como “*a falta de confiança nas pessoas*” que, por sua vez, compreende o trabalho de preservação da fachada (GOFFMAN, 2011) das participantes para além dos limites do grupo. As participantes têm a percepção de que o risco de propagação ou vazamento das informações íntimas e pessoais compartilhadas no grupo é iminente e, estrategicamente, empregam a prática de evite do compartilhamento a fim de manter a reputação *a posteriori*. Ressaltamos que este risco é potencializado pela dinâmica da “cadeia de interação ritual” (COLLINS, 2004) no contexto das tecnologias móveis (LING, 2008). Entendemos que as pessoas têm consciência de que ao mesmo tempo em que são estabelecidas práticas informacionais colaborativas na interface digital do grupo, mediado pelas tecnologias móveis, outras práticas sociais de interação ritual são estabelecidas entre as pessoas na vida *off-line*, isto é, nos espaços públicos e privados de sociabilidade e conhecimento. Assim, pressupomos que uma informação materializada no grupo durante uma interação tem a potência de ser, instantaneamente, disseminada para terceiros que não participam do

grupo, mas, indiretamente, estão próximos a ele (em casa, no trabalho, no lazer etc.). Além disso, como abordado anteriormente, a disseminação pode ocorrer simultaneamente em outros espaços virtuais mediados por estas tecnologias de comunicação móveis.

A segunda dimensão envolve as barreiras de interação representadas como “*o medo de ser mal interpretada*”, “*a timidez por não conhecer as outras pessoas*”, e “*a pouca experiência para compartilhar*”, as quais compreendem o trabalho de preservação da fachada das participantes dentro do próprio grupo. De um modo geral, as participantes empregam a prática de *evite* do compartilhamento a fim de não causar impressões indesejadas nos momentos iniciais dos encontros informacionais e, ao mesmo tempo, preservar as linhas de ação tomadas pelas demais participantes. Nesse sentido, percebemos que as participantes adotam comportamentos de interação que vão ao encontro de uma estratégia informacional de enfrentamento coletivo (LLOYD, 2014) com característica de *coping* pró-social (HOBFOLL, 1998 apud KRUM; BANDEIRA, 2008, p. 78), quer dizer, focada socialmente na busca por suporte e na construção de coalizões sociais por meio de comportamentos interacionais positivos ou, em algumas situações, cautelosos. Quando norteadas pela cautela – com atitudes caracterizadas pelo respeito ao outro, como posturas iniciais de silêncio e *evite* de contato visual –, as interações podem gerar impressões antissociais, mas, na verdade, denotam um comportamento pró-social cauteloso. Assim, levando em consideração que as participantes comungam de uma intencionalidade da informação direcionada ao saber coletivo, as práticas de *evite* do compartilhamento de informações podem ser momentâneas enquanto se prevalece o estado de cautela.

Ambas as dimensões – atreladas às barreiras que envolvem o compartilhamento de informações – se manifestam no âmbito dos laços fracos do grupo. Embora as participantes possam ser inseridas no grupo por intermédio de uma conexão de laço forte na vida *off-line/online*, a maior parte das conexões no grupo é de laços fracos, os quais, muitas vezes, são estranhos na vida *off-line*. Se, por um lado, os laços fracos são favoráveis para a troca e construção de novos saberes, ao desenvolvimento de perspectivas únicas de informação (JOHNSON; CASE, 2013), por outro, dificultam a apropriação direta e imediata das informações por falta de sentimentos de identificação e confiança. Isso é evidenciado no

contexto do ciberespaço por Dora Kaufman (2012, p. 209) que, com base em Granovetter (1983), supõe que “através das relações de laços fracos os mesmos são expostos à inovação, mas para abraçá-la dependem do aval de suas relações de laços fortes”. A autora pensa os laços fracos como “redes eficientes no transporte de informação, mas não tão eficientes para provocar uma decisão”. A esse respeito, podemos acrescentar a não eficiência destes laços no compartilhamento de informações íntimas. Assim, nos momentos iniciais, os comportamentos cautelosos nas interações são naturais e compreensíveis, principalmente quando os espaços de encontro em questão se caracterizam pela problemática da hiperconexão em rede e *mobile*.

Além disso, alicerçada na perspectiva de Collins (2004), importa saber que o fluxo contínuo de interação envolvendo as participantes nos encontros (aqui, virtuais) pode revelar aspectos de poder e status – relacionados com o estado de Energia Emocional (EE) de cada participante – capazes de interferir nas relações intergrupais, causando atração ou repulsão entre determinadas participantes, por exemplo, e, ao mesmo tempo, aumentando ou diminuindo a Energia Emocional de cada uma delas (COLLINS, 2004). Isso, possivelmente, interfere nas barreiras de compartilhamento ou, em último caso, no desinteresse sobre o grupo.

Estes microprocessos contínuos na interface do grupo, contudo, não se configuram como objeto de estudo, uma vez que demandam a observação na plataforma do *WhatsApp* – focada nas conversações tecnomediadas e em rede (LING, 2008; RECUERO, 2012) – de forma longitudinal. A observação participante na interface digital do grupo se torna inviável devido ao caráter sigiloso e íntimo das interações envolvendo as participantes que, geralmente, compartilham imagens do próprio corpo ou informações sobre a saúde pessoal e do bebê. O estudo longitudinal, por sua vez, se torna inviável tendo em vista as próprias limitações de tempo para a realização do estudo que, prioritariamente, busca atingir o seu objetivo geral e original: a proposição de um modelo explicativo do processo de resiliência informacional em redes sociais virtuais.

3.2.3 Atenção mútua, humor compartilhado e *feedbacks*

Com base no estudo empírico constatamos que as barreiras de busca e compartilhamento de informações – que motivam as práticas de evite do compartilhamento de informações no âmbito da estratégia informacional de enfrentamento coletivo na web – são superadas no decorrer do tempo, à medida que alguns mecanismos importantes são estabelecidos: ver pessoas trazendo experiências pessoais numa interação presente e frequente; perceber que as opiniões das outras pessoas não são dadas como verdades absolutas; sentir o acolhimento por parte das pessoas; e adquirir mais experiências com o passar do tempo.

Os mecanismos supracitados são compreendidos neste estudo na perspectiva da Teoria da Interação Ritual de Collins (2004) e de sua aplicação e expansão no trabalho de Ling (2008) para o contexto das interações mediadas pelas tecnologias móveis. Nesse sentido, os mecanismos evidenciados pelas participantes são diretamente relacionados com alguns dos elementos da teoria: o foco de atenção mútua; o humor compartilhado; e a intensificação de *feedbacks*. Tais elementos se juntam à estrutura conceitual da resiliência informacional em redes sociais virtuais tendo em vista possibilitarem o fortalecimento dos laços fracos predominantes no grupo e, por conseguinte, despertarem os sentimentos de identificação, confiança e comprometimento necessários às práticas informacionais colaborativas entre pessoas relativamente desconhecidas e à distância – sobre temas significativos e/ou pessoais.

O *foco de atenção mútua* no âmbito do grupo já constituído se estabelece a partir do momento em que as participantes constatarem – por meio da comunicação mediada pelo dispositivo móvel – que o foco de atenção das outras é o mesmo que o seu. No caso em questão, o foco de atenção mútua das participantes está relacionado com a intencionalidade da informação em comum (direcionada aos saberes coletivos no contexto das incertezas) que, por sua vez, se expressa por meio das práticas de compartilhamento de informações e experiências íntimas/pessoais materializadas na interface digital. Isso, certamente, contribui para a consciência coletiva das participantes a respeito do papel e importância do *pooling* de informações para a tomada de decisões de modo a evitar quaisquer julgamentos de valor no que diz respeito à pertinência das opiniões dadas ou à própria competência para dar opiniões.

O *humor compartilhado* no grupo tem origem no próprio estado de incerteza informacional vivenciado pelas participantes nas fases que antecedem a conexão coletiva, e, assim como o foco de atenção mútua, se estabelece a partir da apreensão do estado de humor das outras por meio da comunicação mediada pelo dispositivo móvel. Se, por um lado, o contexto vivenciado conduz as mulheres primíparas a um plano existencial capaz de aflorar as emoções – que, ao ser confrontado com as barreiras à informação na *web*, reforça aquilo que denominamos de estado de incerteza informacional –, por outro, permite o reconhecimento mútuo das emoções que envolvem cada experiência íntima/pessoal compartilhada no grupo ao mesmo tempo em que orienta um comportamento de interação acolhedor. Nesse sentido, a expressividade das participantes, quando simulada pelos recursos dos dispositivos móveis, é facilmente interpretada tanto por meio dos elementos linguísticos e paralinguísticos digitais – a exemplo das onomatopeias, *emoticons*, oralização e pontuação (RECUERO, 2008), gravações de áudios etc. – quanto pela aproximação e identificação com as emoções do contexto vivenciado. Todas estas expressões possibilitam uma sensação de acolhimento e de humor compartilhado.

A *intensificação de feedbacks* tem a ver com a sincronização das interações entre as participantes na interface digital de maneira a ampliar o foco de atenção mútua e o humor compartilhado na perspectiva de um arrastamento de atenções e emoções. No instante em que as interações síncronas – envolvendo a troca de mensagens de texto, áudio, vídeos, links etc. – são intensificadas no âmbito do grupo, o foco de atenção mútua e o humor compartilhado se reforçam mutuamente de modo a gerar uma experiência intensa de emoção compartilhada capaz de dominar as consciências das participantes. Consequentemente, as participantes passam a se sentir mais íntimas umas com as outras, mais seguras a respeito do propósito da estratégia informacional de enfrentamento coletivo em rede e, principalmente, mais dispostas a ajudar e acolher as outras que lidam com mesmas incertezas e buscam informações.

Sendo assim, os laços fracos do grupo podem ser fortalecidos ou, até mesmo, transformados em laços fortes, gerando tanto os sentimentos necessários à superação das barreiras de busca e compartilhamento das informações quanto os sentimentos de solidariedade fundamentais à colaboração coletiva. Contudo, cabe lembrar que os efeitos deste processo –

solidariedade, símbolos de pertencimento, energia emocional, sentimentos de moralidade (COLLINS, 2004) – não são homogêneos no âmbito do grupo, tendo em vista estarem relacionados ao grau de envolvimento de cada participante nas situações de interação. Nesse sentido, levando em consideração as restrições à observação dos microprocessos de interação na interface digital, resta-nos saber, a partir dos depoimentos das participantes, se, de fato, os laços fortes emergentes são percebidos como determinantes para as práticas que orientam as outras pessoas, quer dizer, se exercem influência sobre o papel de “intermediação da informação” assumido pelas participantes que, na perspectiva de Lloyd (2014), é importante para a introdução das outras às informações vinculadas às fontes relevantes do ambiente informacional.

3.2.4 Sentimentos de solidariedade e energia emocional

As mulheres primíparas participantes do estudo empírico demonstram que as práticas de intermediação da informação no contexto da estratégia informacional de enfrentamento coletivo na web são influenciadas e/ou motivadas ao tempo em que alguns mecanismos são estabelecidos, como: *a percepção de que a outra pessoa precisa de informação ou ajuda; e o compromisso criado com as outras a partir das trocas das experiências reais*. Ambos são capazes de revelar dois planos de solidariedade que, por sua vez, caracterizam os laços estabelecidos no grupo.

O primeiro tem a ver com aqueles sentimentos de solidariedade que são próprios do contexto de gestação/maternidade vivenciado pelas mulheres primíparas, os quais, independentemente do grau de aproximação, tendem a ser despertados no decorrer dos encontros sociais não só entre as mulheres primíparas, mas, eventualmente, por agentes terceiros que se deparam com situações propícias para oferecer ajuda. No caso do grupo de *WhatsApp*, a estratégia informacional de enfrentamento coletivo possibilita o fortalecimento dos laços fracos relativos à centralização e dinamização dos encontros informacionais entre as participantes de modo a gerar, de acordo com Johnson e Case (2013), perspectivas únicas de informação. Por outro lado, não equivale à transformação destes laços fracos em laços fortes, uma vez que a solidariedade entre os sujeitos pode se apresentar de forma reduzida, “como mero compartilhamento de um fundo comum” (SODRÉ, 2013, p. 223)

enquanto perdura os interesses e/ou as dificuldades individuais inerentes ao “estado de incerteza informacional” experienciado.

No que diz respeito às práticas de intermediação da informação no grupo, portanto, é possível dizer que as participantes se sentem motivadas especialmente nas situações em que se conectam e percebem que outras pessoas buscam informações e/ou ajuda. Ou seja, as participantes não demonstram o comprometimento permanente com as outras para além dos estímulos *online* que, como um vínculo social (SODRÉ, 2013), seria capaz de motivar a intermediação da informação sem que fosse necessário um acionamento eventual nas interações ou, conforme Collins (2004), uma “recarga” de símbolos prévios – intrínsecos ao próprio contexto da maternidade.

O segundo mecanismo corresponde aos sentimentos de solidariedade de longo prazo (COLLINS, 2004) que são construídos no decorrer das interações mediadas pelas tecnologias móveis (LING, 2008). Estes sentimentos são decorrentes dos efeitos da “efervescência coletiva”, envolvendo o arrastamento de atenções e emoções entre algumas participantes – certamente as mais engajadas com os fluxos de interação – transformando as emoções transitórias (medo, tristezas, alegrias etc.) inerentes ao “estado de incerteza informacional” em Energia Emocional que, ao ser armazenada em símbolos, prolonga o sentido de identificação com o grupo e orienta as ações individuais/coletivas nas próximas interações (COLLINS, 2004). Levando em consideração que as participantes evidenciam em seus depoimentos a construção de um vínculo no grupo (um compromisso e uma necessidade de ajudar) capaz de transcender quaisquer estímulos episódicos nas interações, constatamos então a transformação dos laços fracos em laços fortes. Estes laços sociais, construídos sobre os pilares das práticas colaborativas, são carregados de alta Energia Emocional, que compreende sentimentos de autoconfiança, entusiasmo e iniciativa, importantes às interações e, no caso, às práticas de intermediação da informação. O oposto disso, segundo Collins (2004), seria a baixa Energia Emocional atrelada aos sentimentos de depressão e falta de iniciativa, os quais enfraquecem as práticas de intermediação da informação no grupo, tendo em vista a ausência de motivações.

Nesse contexto, tanto os sentimentos de solidariedade situacionais quanto os sentimentos de solidariedade de longo prazo motivam as práticas de intermediação da informação. No entanto, os que pertencem

ao segundo plano tendem a ser mais favoráveis ao processo de resiliência informacional em redes sociais virtuais, por quatro motivos – 1. o compromisso prolongado com os problemas alheios em contextos remotos, possibilitando as trocas contínuas entre pessoas pouco conhecidas ou até mesmo desconhecidas no plano biossocial; 2. a possibilidade de acesso ou de intermediação de informações de fontes relevantes, mesmo quando não há um estímulo específico/eventual nas situações de interação; 3. o direcionamento ético às práticas, quando se prioriza a veracidade ou credibilidade das informações em prol de um bem comum; e 4. os próprios efeitos individuais da alta Energia Emocional, os quais podem despertar os sentimentos necessários para o processo dinâmico de superação do estado de incerteza informacional.

No caso específico do *WhatsApp*, estes sentimentos de solidariedade de longo prazo e de Energia Emocional no grupo podem ser cristalizados em símbolos de pertencimento diversos, a exemplo da imagem de abertura ou título do grupo, de alguma frase ou palavra específica, dos nomes ou números das participantes, de *emoticons*, entre outros, que, ao serem reinvocados pelas participantes, reforçam os sentimentos de associação com o grupo. Collins (2004) relaciona os símbolos de pertencimento construídos nas situações de interação em copresença com os “objetos sagrados de Durkheim”. No âmbito das interações tecnomediadas, Ling (2008) estende as suas possibilidades de construção para os elementos linguísticos e paralinguísticos digitais. Em nossa investigação, estes símbolos de pertencimento presentes na perspectiva de Ling (2008) não são possíveis de serem descritos com precisão tendo em vista as limitações do método adotado, uma vez que se faz necessário uma observação direta nas situações de interação. Em outras palavras, seria ingênuo ou confuso tentar descrever os símbolos através de perguntas do tipo: “Quais são os símbolos construídos no grupo que geram elevados níveis de associação? Quais são os símbolos que reinvocam a Energia Emocional?” Nesse sentido, como estratégia inicial de clarear os sentimentos de associação e desvelar a Energia Emocional, optamos por apreender as representações simbólicas do grupo de modo genérico e, a partir de então, relacioná-las às práticas colaborativas.

3.2.5 Símbolos de pertencimento

Compreendemos que o próprio grupo criado na plataforma digital *WhatsApp* se configura como um símbolo de pertencimento que tem significado social positivo. De modo geral, constatamos que o grupo representa alguns significados intensos de alto valor pessoal e coletivo para as participantes, como solidariedade; intimidade; amor e fraternidade. Cada significado – influenciado pelo contexto vivenciado – foi construído nas interações que envolveram as práticas informacionais colaborativas, à medida que alguns elementos do processo de interação ritual (COLLINS, 2004) foram estabelecidos, a exemplo do foco de atenção mútua, do humor compartilhado, da intensificação de *feedbacks* e experiência intensa de emoção compartilhada.

Sendo assim, as representações simbólicas que o grupo tem para as participantes desvendam um plano primário simbólico de associação intensamente significativo, emergente das interações. As participantes ainda revelam que o nome do grupo cristaliza as representações simbólicas relacionadas com a solidariedade mútua – de modo a recarregar o estado de espírito e os significados compartilhados sempre que evocado nas situações de interação. Logo, o título do grupo, materializado na interface digital, desponta como um importante símbolo de pertencimento permanente que possibilita a reprodução da solidariedade construída em outras situações.

A reprodução da solidariedade em outras situações é compreendida, aqui, como uma circulação simbólica secundária (COLLINS, 2004) que envolve tanto as participantes mais antigas quanto as mais recentes. Nesse sentido, a representação simbólica de solidariedade circula em outras situações, reforçando o sentimento de solidariedade uma vez construído pelas mais antigas em situações de “efervescência” e, ao mesmo tempo, sendo reproduzido para as participantes inseridas posteriormente; o que caracteriza uma cadeia de interação ritual (COLLINS, 2004). Em outras palavras, as práticas informacionais colaborativas entre certas participantes – quando envolvem o foco de atenção mútua, o humor compartilhado e a intensificação de *feedbacks* – têm como um de seus efeitos o sentimento de solidariedade que, materializado no título (*Mamães de Plantão*), é capaz de interferir não apenas nas próximas práticas informacionais das participantes que experimentaram

a experiência emocional intensa no grupo, mas também nas práticas informacionais das participantes recém adicionadas que não participaram da mesma experiência emocional intensa. Isso ocorre à medida que as participantes recém adicionadas passam a ter contato com as práticas das mais antigas, ou melhor, com suas expressões que envolvem ações como acolhimento atencioso, disponibilidade para o compartilhamento de informações independente da hora; intermediação de informações relevantes; doação e respeito. Logo, após o engajamento com esse fluxo de interação, sucede-se um arrastamento de atenção e emoção, que, por sua vez, as conectam com o estado das outras.

Levando em consideração que a cadeia de interação ritual no contexto das interações mediadas pelo *WhatsApp* é capaz de produzir e reproduzir significados de alto valor pessoal e coletivo que, materializados em informações digitais, correspondem ao elemento por meio do qual o processo de resiliência informacional em redes sociais virtuais se estabelece e se reproduz, convém, relacionarmos essa dinâmica com o conceito de regime de informação (GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 1999; 2002; 2003; 2004; 2012; 2015). Ao desenvolver este conceito, González de Gómez (2004) põe em evidência o caráter estratificado que compõe as ações de informação dos atores nas redes hipermídia e interativas. Nos atentarmos a menção que a autora faz ao “modelo em cascata” de Bates (2002) no contexto dos “componentes de recuperação da informação” em meios eletrônicos, mostrando que “os estratos de um componente de recuperação interagem entre si de maneira sinérgica, neutra ou conflitual”, formando uma cascata de interações que culmina em uma interface, ou seja, “o que se faz em um estrato – bem ou de modo inadequado – afetar o próximo, que afetará o seguinte, e assim sucessivamente, alcançando todos os estratos” (GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 2004, p. 60).

A ampliação desses estratos para “todas as práticas e ações sociais de informação envolvendo qualquer tipo de mediação material e cultural, formal ou informal” é representada por González de Gómez (2004, p. 61) em três heterogêneos – o estrato semântico pragmático; o regulatório ou metainformacional; e o infraestrutural ou tecnológico – que, articulados entre si, constituem um regime de informação. O estrato semântico pragmático constitui, conforme regras e usos intersubjetivos, uma profusão de narrativas e ontologias culturais polimórficas. O estrato regulatório ou metainformacional constitui as regras formalizadas, os

padrões convencionais e contratos. Já o estrato infraestrutural ou estrato tecnológico constitui as ações pré-modeladas ou que tomam sua forma de exemplos prévios de ação, conforme princípios mimeomórficos.

Nesse sentido, ao relacionarmos os referidos estratos do regime de informação com os estratos ou planos da cadeia de interação ritual, temos, de modo geral, que: 1. o estrato semântico pragmático corresponde ao plano primário de construção simbólica em que os sujeitos intersubjetivos têm uma experiência intensa de emoção compartilhada no decorrer de um processo de interação ritual e, logo, passam a compartilhar entre si sentimentos de solidariedade e alta Energia Emocional; 2. o estrato infraestrutural ou tecnológico corresponde ao plano secundário de circulação simbólica em que os sujeitos que não participaram da experiência intensa de emoção compartilhada passam a ter acesso – por meio do fluxo de interações – aos significados e humores compartilhados de modo a reproduzi-los em suas práticas; 3. o estrato regulatório corresponde aos próprios símbolos de pertencimento construídos nas interações, os quais, quando evocados, recarregam tanto os significados de solidariedade quanto os sentimentos de moralidade, que geram respeito às representações simbólicas compartilhadas e as preservam frente às possíveis práticas transgressoras.

No contexto das interações mediadas pelos dispositivos de comunicação móveis, o regime de informação em grupos virtuais se constitui e se preserva através dos símbolos de pertencimento – carregados de sentimentos de solidariedade e moralidade – construídos e reproduzidos nos processos de interação ritual. Estes símbolos, ao mesmo tempo em que são cristalizados (nome, imagem, palavra etc.) e colocados em posição de destaque, são materializados em informações digitais na interface do dispositivo quando circulam por meio das práticas informacionais colaborativas, que podem ser recuperadas a qualquer momento por todos os sujeitos, incluindo aqueles que não participaram em tempo real do fluxo de interação. Assim, levando em consideração que o regime em formações sociais híbridas não dispõe de regras formalizadas ou contratos, os símbolos materializados e circulantes agem como mecanismos que carregam as regras de informação.

Além desses aspectos, uma circulação simbólica de terceira ordem (COLLINS, 2004) pôde ser evidenciada no discurso das participantes. Tal circulação ocorre no nível mais íntimo, isto é, na dimensão dos

pensamentos e da imaginação de cada sujeito, podendo ser investigada desde as situações de interação com os símbolos, quando os pensamentos foram internalizados, passando pela configuração e efeitos destes pensamentos nas fantasias que compõem o eu interior, até chegar nas situações de interação em que estes pensamentos ressurgem em ação (COLLINS, 2004). No contexto do discurso das participantes, dadas as limitações do método, observamos que, após interagirem com o plano simbólico primário e/ou secundário (carregados de solidariedade), as participantes passam a internalizar pensamentos de que estão amparadas pelo grupo mesmo quando se encontram sozinhas nos espaços cotidianos ou, até mesmo, de que podem ter acesso ao suporte do grupo nos momentos mais íntimos e pessoais de suas vidas. Nesse sentido, acreditamos que a circulação destes pensamentos nas participantes interfere de forma positiva em suas práticas e decisões frente às barreiras de informação em outras ambiências externas ao grupo. Isso, que pode ser considerado como reflexo de uma alta Energia Emocional individual (COLLINS, 2004), pretendemos argumentar nas próximas etapas do presente livro.

3.2.6 Sentimentos de moralidade

Chegamos ao entendimento de que as práticas informacionais colaborativas em grupos mediados pelos dispositivos de comunicação móveis são estabelecidas e equilibradas com base em alguns princípios morais. Tais princípios, conforme a perspectiva de Collins (2004), são fundamentados nos sentimentos de moralidade emergidos no decorrer do processo de interação ritual, os quais correspondem ao senso de retidão das pessoas em aderir ao grupo, respeitando seus símbolos e defendendo-os contra transgressores. Além disso, os sentimentos de moralidade dos indivíduos envolvem os sentimentos de certo e errado, de moral e imoral, no âmbito das interações rituais.

No caso do grupo, os sentimentos de moralidade foram analisados a partir das percepções das participantes sobre as práticas informacionais que contribuem ou não com a solidariedade compartilhada. Em outras palavras, a investigação se ateve a saber quais práticas informacionais podem ser consideradas como “aprovadas” ou “não aprovadas” no contexto do grupo. No que tange as práticas “aprovadas”, as participantes evidenciaram o

compartilhamento de experiências pessoais; o respeito às decisões e dúvidas dos outros; e a discussão sobre problemas difíceis que fazem parte do dia a dia. Em relação às práticas consideradas “não aprovadas”, as participantes mencionaram duas, a disseminação de informações restritas ao grupo e a exposição descuidada de casos negativos.

As práticas tidas como “aprovadas” vão ao encontro da consciência coletiva do grupo sobre a estratégia informacional de enfrentamento coletivo na web, especificamente quanto ao papel e importância do *pooling* de informações. Levando em consideração que as participantes demonstraram que o foco de atenção mútua no grupo está relacionado com uma intencionalidade da informação em comum, “os saberes coletivos no contexto das incertezas”, e que o acesso a estes saberes se dá por meio do compartilhamento das experiências pessoais, é natural que as participantes aprovem as práticas de compartilhamento das experiências pessoais e, principalmente, o respeito coletivo à diversidade de pensamentos e experiências que envolvem estas práticas. Afinal, conforme a abordagem de Lloyd (2014), o *pooling* de informações visa reduzir as incertezas por meio da coleta dos fragmentos de informações de inúmeras fontes. Sendo assim, qualquer informação compartilhada de experiência pessoal contribui com o processo e deve ser respeitada, uma vez que tem o potencial de ser relevante para a tomada de decisão de outras pessoas. Na contramão disso, logicamente, seria o não compartilhamento de experiências pessoais ou a não participação nas interações do grupo, bem como o desrespeito com as opiniões colocadas ou a desqualificação dos questionamentos e dúvidas levantadas.

Lembramos, todavia, que os sentimentos de moralidade das participantes – refletores das práticas informacionais “aprovadas” – estão relacionados não somente com a consciência coletiva do grupo, mas, sobretudo, com a Energia Emocional individual resultante das interações rituais (COLLINS, 2004). De modo geral, as participantes passam a estabelecer as práticas informacionais colaborativas “aprovadas” ou “não aprovadas” a partir do que elas passam a sentir (pós-experiências intensas de emoção compartilhada), quer dizer, com base na Energia Emocional individual adquirida ou perdida no decorrer das interações rituais no grupo. Nesse escopo, a Energia Emocional não é apenas algo que impulsiona alguns indivíduos e deprime outros, mas, também, algo que exerce um certo controle nas práticas destes indivíduos. Essa opinião

é vislumbrada por Collins (2004), que relaciona a Energia Emocional individual com o que Durkheim (1912; 1954) chamou de “sentimento moral”, de modo a evidenciar que essa energia gerada atua sobre o juízo moral das próprias ações dos indivíduos. Em outras palavras, uma realidade de alta Energia Emocional individual faz com que as pessoas se sintam moralmente boas pessoas, isto é, se sintam justas sobre o que estão fazendo (COLLINS, 2004). Isso, certamente, mantém as pessoas motivadas para a preservação da solidariedade compartilhada no grupo – representada pelos símbolos.

Certificamos assim que as práticas informacionais colaborativas em redes virtuais, além de receberem influências do contexto vivenciado e das experiências sócio históricas das participantes, são orientadas tanto pelos princípios morais inerentes à consciência coletiva sobre o *pooling* de informações (construída e reconstruída no processo de interação tecnomediada), quanto pelos “sentimentos de moralidade” inerentes à alta Energia Emocional individual adquirida, também resultante das interações rituais mediadas pelo dispositivo móvel. Com efeito, estes sentimentos motivam as práticas informacionais consideradas como “aprovadas” nas situações de interação mediada, uma vez que envolvem um comprometimento individual com o grupo e, ao mesmo tempo, um entusiasmo para preservar a solidariedade compartilhada. Embora as interações tecnomediadas sejam vulneráveis ao não engajamento das pessoas com os princípios morais que possam emergir, tendo em vista a liquidez das relações sociais virtuais (BAUMAN, 2004)²⁰ e o fato de as outras pessoas não conseguirem saber as linhas de ação que ocorrem em situações de copresença (LING, 2008)²¹, os sentimentos de moralidade inerentes à Energia Emocional individual atuam como mecanismos que sustentam os princípios morais no decorrer do tempo.

20 Zygmunt Bauman entende que as relações humanas no ciberespaço são líquidas, uma vez que para deixarem de existir basta uma desconexão, sem encargos e tensões a serem suportadas.

21 A utilização do dispositivo nos coloca em um tipo de limbo social em que os outros não podem dizer como está o nosso verdadeiro status (LING, 2008).

4 A RESILIÊNCIA INFORMACIONAL

Os estudos que exploram o conceito de resiliência no campo da informação são recentes e, em geral, estão relacionados com a dimensão dos estudos dos sujeitos informacionais. Nesta linha, os estudos mais evidentes se referem ao artigo publicado por Hersberger (2013) no *American Society Information Science and Technology*, intitulado *Resilience theory, information behaviour and social support in Everyday*; ao artigo publicado por Lloyd (2014) no *Australian Academic & Research Libraries*, intitulado *Building information resilience: how do resettling refugees connect with health information in regional landscapes – implications for health literacy*; e, mais recentemente, ao artigo publicado por Lloyd (2015) no *Journal of Documentation*, sob o título *Stranger in a strange land: enabling information resilience in resettlement landscapes*.

Todos se dedicam à apresentação e exploração do conceito de resiliência nos processos informacionais estabelecidos por sujeitos que experimentam contextos de vida adversos – suscetíveis ao estresse e às incertezas. O primeiro, focado em pessoas que se encontram desabrigadas, desenvolve uma perspectiva mais “individualista” da resiliência, voltada para a compreensão dos conceitos chave que afetam o comportamento informacional frente aos eventos estressantes, a fim de conscientizar bibliotecários sobre seus papéis na promoção da resiliência¹. Os outros dois, relacionados com as práticas de letramento informacional de refugiados, desenvolvem uma perspectiva da resiliência de natureza “coletivista”, voltada à construção colaborativa do letramento informacional em contextos de transição e incertezas. Estes últimos cunham o conceito “*information resilience*” que, basicamente, se refere à capacidade de conexão e engajamento com informações em tempos de incertezas – envolvendo processos de orientação, ajuste e ressignificação – de modo a construir novos “cenários de informação”, reestabelecer redes sociais e, sobretudo, permitir o autogerenciamento de informações/tomada de decisão.

Se, por um lado, o conceito da resiliência é recente na literatura do campo da informação, por outro, nas últimas décadas, vem se consolidando nas áreas das Ciências Humanas e Sociais, como, por exemplo, na

1 A autora visa informar os profissionais de informação sobre como melhor prover informações requisitadas de modo que aqueles que as buscam possam processá-las (HERSBERGER, 2013).

Psicologia e Educação. Em geral, se refere à capacidade que uma pessoa, grupo ou comunidade desenvolve para precaver, minimizar ou superar contingências ambientais consideradas adversas. Contudo, embora tenham espaço delimitado na agenda de pesquisa dessas áreas, os estudos sobre a resiliência apresentam diferentes perspectivas teóricas e metodológicas – relacionadas com as escolas a que se vinculam, a exemplo da anglo-saxã e da latino-americana – que tornam complexos o entendimento e a aplicação do conceito frente aos fenômenos/objetos de outras áreas do conhecimento como, por exemplo, acontece com os fenômenos informacionais (objeto de estudo no campo da informação). Afinal, o sistema do conceito de resiliência informacional é desenhado, de acordo com Lloyd (2015), com base na literatura científica existente nestas áreas.

Um dos fatores dessa complexidade tem a ver com a própria origem do termo resiliência, no âmbito das Ciências Exatas (especificamente na Física e na Engenharia de Materiais), referindo-se à propriedade pela qual a energia contida em um corpo deformado é devolvida quando cessa a tensão causadora da deformação elástica. Nestes termos, um dos percussores foi o inglês Thomas Young (1807), que considerou tensão e compressão nos módulos da elasticidade, e introduziu o olhar analítico sobre os estresses trazidos pelo impacto, gerando a elaboração do método do cálculo dessas forças (YUNES; SZYMANSKI, 2001).

Em outras palavras, o significado original do termo resiliência² faz menção à capacidade que alguns materiais têm de acumular energia quando exigidos ou submetidos a estresse, sem apresentar rompimentos quando cessada a tensão. A esse respeito, algumas metáforas são corriqueiramente empregadas na literatura científica a fim de ilustrar o termo – uma vara de salto em altura que, ao se vergar até certo limite sem se quebrar, retorna à forma original dissipando a energia acumulada e lançando o atleta para o alto; uma tira de borracha ou elástico que, ao ser esticada, também recupera a sua forma original dissipando a energia contida; entre outros. Destarte, neste contexto, a resiliência é estudada por aspectos objetivos e matemáticos, os quais, por sua vez, não se ajustam ao contexto das Ciências Humanas e Sociais, uma vez que se afastam dos aspectos intersubjetivos/sociais que envolvem o ser-

2 Considerando a palavra resiliência a partir de sua procedência etimológica, tem-se que sua origem está no latim *resiliens*, que significa saltar para trás, voltar, ser impelido, recuar, encolher-se, romper. (PINHEIRO, 2004)

em-comum, como, por exemplo, emoções, simbolismo e solidariedade. Neste ponto, corroborando com Hersberger, consideramos limitado tecer analogias entre os exemplos empregados e a resiliência dos indivíduos, isto é, de que “alguém resiliente desenvolve habilidades que o permitem experimentar situações estressantes e recuperar-se para níveis sem estresse” (HERSBERGER, 2013, p. 2). Para a autora, analogias desta natureza reduzem a resiliência à ideia de retorno para os níveis pré-estresse quando, na verdade, assim como uma tira de borracha que se alarga, não é possível voltar à origem uma vez que o estresse provoca sequelas ou, até mesmo, pode levar à prosperidade³.

Com efeito, nas últimas décadas, o conceito da resiliência passou a incorporar elementos explicativos da subjetividade humana, inicialmente, quando passou a ser estudado pelas áreas da Psicologia e Psiquiatria (no contexto clínico) nas décadas de 1970 e 1980 e, posteriormente, ampliada para outras áreas das Ciências Humanas e Sociais. Na Psicologia e Psiquiatria, a resiliência se desenvolve como a capacidade que uma pessoa, grupo ou comunidade tem de resistir às adversidades da vida, desenvolvendo a força suficiente para a saúde mental se reestabelecer (TAVARES, 2001; ASSIS et al., 2006; AZEVEDO, 2011). Nesse contexto, a década de 1970 é representada principalmente pelos estudos do médico Norman Garmezy, voltados para competências de crianças em situações de risco, isto é, filhos de pais com transtornos mentais que, mesmo crescendo em ambiente adverso, não apresentavam transtornos psicológicos. Nos anos 1980, estudos do psiquiatra Michael Rutter e equipe destacam a importância da combinação de fatores individuais e contextuais que permitem o enfrentamento de situações adversas (BENETTI; CREPALDI, 2012). Estes estudos, de acordo com Azevedo (2011), despertam o interesse de pesquisadores de todo o mundo sobre as características pessoais e comportamentais inerentes aos sujeitos, em busca de promovê-las para incentivar e/ou melhorar as condições resilientes. Dito de outra forma, passaram a incluir na agenda de pesquisa a necessidade de promoção das características “sadias” e “protetoras” dos indivíduos para que, assim, pudessem superar as adversidades a que fossem submetidos.

3 Com base em Adrian VanBreda (2001), a autora considera que a experiência e o aprendizado ou informação podem levar o indivíduo a um resultado avançado de prosperidade, a qual, segundo Charles Carver (1998), corresponde ao nível mais alto de funcionamento da resiliência (HERSBERGER, 2013).

No entanto, embora considerem a subjetividade dos indivíduos e a influência do contexto ambiental no entendimento da resiliência, ambos os estudos (que correspondem à escola anglo-saxã ou clássica) seguem uma perspectiva individualista da resiliência, que “foca traços e disposições pessoais” (YUNES, 2003, p. 78) como sexo, temperamento e *background* genético, por exemplo. Por outro lado, outros estudos de “filiação” latino-americana da resiliência (YUNES; SZYMANSKI, 2001; YUNES, 2003; JUNQUEIRA; DESLANDES, 2003; OJEDA, 2005; MELILLO, 2005; RODRIGUES, 2005; INFANTE, 2005; LIBÓRIO et al., 2006; FARJADO et al. 2013) se afastam dos aspectos individuais que historicamente serviram como fundamento para explicar o processo saúde/doença e se aproximam do enfoque coletivo que, na concepção de Ojeda (2005, p. 49), “encontra as suas causas nas características da estrutura da sociedade e nos atributos do processo social”. Nas palavras de Ojeda (2005, p. 47-49), “o enfoque coletivo ou comunitário da resiliência foi uma contribuição latino-americana” que, influenciada pelas adversidades naturais e sociais que afetam os países em desenvolvimento, permite “repensar o objeto de estudo: dos atributos dos indivíduos às condições coletivas de grupos humanos ou sociedades para enfrentar as adversidades e procurar, em conjunto, a obtenção de seu bem-estar”. Para o autor, “as chaves explicativas não estão nas características individuais, mas nas condições sociais, nas relações coletivas e em aspectos culturais e valorativos de cada sociedade”. Enquadrando-se nesta perspectiva, Junqueira e Deslandes (2003) apresentam uma discussão interessante sobre a resiliência que possibilita a compreensão das diferenças entre as duas “tradições”. Para tanto, os autores controvertem o conceito em três polos temáticos: o inato e adquirido; o circunstancial e característica permanente; e a adaptação e superação.

O primeiro polo traz o histórico debate das Ciências Humanas e Sociais, pautado nas reflexões darwiniana e ambientalista da resiliência. A primeira compreende que os fatores propiciadores da resiliência, como característica *inata* ao ser humano, estão relacionados com as habilidades e capacidades naturais, ou seja, como características da personalidade do sujeito. No entanto, o olhar ambientalista ou de *aquisição* traz a resiliência como uma habilidade social construída, aprendida e estimulada através das práticas sociais de interação estabelecidas em situações cotidianas.

No segundo polo, a resiliência como *componente permanente* é apresentada dentro de um enfoque imutável, ou seja, que se mantém ao

longo da vida do sujeito e em qualquer tipo de situação adversa emergente. No aspecto *circunstancial*, a resiliência é entendida como força, estratégia ou conjunto de habilidades que são despertados no âmago das situações. Azevedo (2011) chama atenção para o fato de que não se trata de ser ou não resiliente, visto que a resiliência não corresponde a um traço da personalidade, mas, sobretudo, a um conjunto de influências que movem crenças, pensamentos e atitudes num determinado momento. O terceiro e último polo implica uma dicotomia acerca do processo resiliente entre a manutenção da saúde *apesar das adversidades* e o desenvolvimento pessoal *através das adversidades*. Junqueira e Deslandes (2003) apontam que pensar a resiliência pelo viés *apesar da adversidade* remete a um esforço que o sujeito tem de manter suas características anteriores frente às adversidades (adaptação) ou, ainda, retornar ao estado de equilíbrio anterior (situação possível na epistemologia das Ciências Exatas e Naturais). Entretanto, pensar pelo viés *através da adversidade* é considerar que a resiliência atua como um catalisador para o aprendizado, sendo a adversidade um acontecimento propício à mudança, percebida como uma oportunidade para a superação dos próprios limites e construção de uma nova vida (JUNQUEIRA; DESLANDES, 2003; AZEVEDO, 2011).

Considerando, portanto, a perspectiva latino-americana da resiliência e os três polos apresentados por Junqueira e Deslandes (2003), temos que a resiliência corresponde a um processo dinâmico, o qual envolve a capacidade de superação das adversidades que, por sua vez, é adquirida de forma circunstancial nas interações sociais cotidianas. Além disso, está relacionada com os agrupamentos de pessoas, os contextos socioculturais e os recursos disponíveis no ambiente. Nesta direção, embora desvinculado da escola latino-americana, o pesquisador canadense Michael Ungar traz contribuições à resiliência que se aproximam dos “enfoques utilizados por autores latino-americanos” (LIBÓRIO; UNGAR, 2010, p. 477) e que fazem parte da contextualização apresentada por Lloyd (2015) para sedimentar a resiliência informacional.

De acordo com Ungar et al. (2008, p. 3) apud Libório e Ungar (2010), a resiliência está associada à “capacidade do indivíduo em navegar seu caminho em direção a recursos de bem-estar assim como a capacidade de suas comunidades oferecerem esses recursos de forma culturalmente significativas”. Os estudos de Lloyd (2015) apontam que essa mesma abordagem é utilizada como base por Lynne Pooley e Julie Ann Cohen

(2010) para acrescentar que a resiliência está associada à adaptabilidade, ao aprendizado e às habilidades de usar conhecimento para transformar e, ao mesmo tempo, continuar a funcionar. Inerente a essa definição, “está a capacidade de usar a informação para orientar, ajustar e ressignificar em tempos de incerteza” (LLOYD, 2014, p. 62), – como é o caso de grupos que se encontram em transição para novos e complexos ambientes informacionais por causa de circunstâncias que vão além do controle. Estas circunstâncias, conforme Lloyd (2015), não necessariamente estão relacionadas a extremas rupturas, como acontece com guerras e traumas sociais ou psicológicos graves, mas, também, podem se referir a desafios trazidos por questões menos extremas (embora traumáticas), como, por exemplo, a perda do emprego, mudanças organizacionais e/ou trabalhistas. Em suma, Lloyd (2015) afirma que a resiliência pode ser influenciada e erguida por uma série de fatores, entre eles o acesso à informação e os desafios para o letramento informacional.

Nesse contexto, a nosso modo de ver, o conceito de resiliência informacional (LLOYD, 2014; 2015) se aproxima da perspectiva “coletivista” (latino-americana) à medida que descreve a resiliência informacional como um resultado das práticas colaborativas de letramento informacional⁴ em contextos de incertezas. Todavia, apresentando como originalidade o foco no papel da informação e das práticas informacionais no processo de resiliência. Além disso, traz como grande contribuição para o campo da informação, dentre outras, o fato de evidenciar tanto a importância de se estudar as práticas informacionais em contextos de transição de ambientes informacionais, repletos de incertezas, como os elementos e estratégias informacionais que envolvem este processo (LLOYD, 2014; 2015).

Sendo assim, considerando que o objeto de estudo deste livro também tem como primeiro plano de análise a informação e as práticas informacionais, cabe aqui descrevermos alguns elementos explicativos da resiliência – de acordo com o conceito emergente da resiliência informacional – que serviram como fundamento para as nossas análises e propostas. Antes de tudo, importa elencar os elementos-chave que constituem a perspectiva “individualista” da resiliência para o campo

4 Resultado este que abrange a capacidade de entender como a informação se situa e se molda no novo ambiente, reconhecer as aquisições que habilitarão o acesso à informação e operacionalizar habilidades informacionais para engajar-se em práticas informacionais (LLOYD, 2015).

da informação (HERSBERGER, 2013), uma vez que, acreditamos, estejam inter-relacionados com elementos da perspectiva “coletivista” desenvolvida por Lloyd (2014; 2015) à medida que, como um processo dinâmico, são afetados pelas experiências sociais adversas (e suas incertezas), afetam as respostas individuais de busca por informação e, positivamente, são afetados pelos efeitos das práticas informacionais colaborativas, fazendo emergir “o novo”.

4.1 Perspectiva individualista: foco no comportamento

Julie Hersberger (2013) introduz o conceito da resiliência no campo da informação visando conscientizar os profissionais de informação sobre como melhor prover informações buscadas por usuários que experimentaram eventos estressantes ou adversos de modo que estes possam processá-las. Ao mesmo tempo em que considera o “conceito de resiliência” presente em várias pesquisas no campo da Psicologia, Hersberger (2013) chama atenção para a pouca presença do conceito em estudos informacionais e, neste contexto, chama atenção para a sua importância no que tange as “intervenções” dos profissionais de informação, uma vez que, como provedores de informação, interagem com e procuram ajudar usuários lidando com estresse e adversidade na vida cotidiana (HERSBERGER, 2013).

Nesse sentido, a autora examina alguns conceitos/elementos-chave da resposta individual aos resultados negativos dos eventos estressantes e adversidades (que afetam o comportamento informacional) – o estresse, a resiliência, a sobreposição cognitiva e o suporte social. Embora nesta oportunidade não consideremos os elementos examinados por Hersberger (2013) como primeiro plano de análise (da resiliência informacional em redes sociais virtuais), tecemos, aqui, breves descrições a respeito de cada um deles.

O estresse é compreendido por Hersberger (2013, p. 1) não necessariamente com uma conotação negativa, mas como algo neutro. A autora mostra que o estresse pode ser explicado pelo *eustress* e pelo *distress*. Enquanto o *eustress* “é o termo para estresse positivo, que pode ser um motivador, excitando e criando um resultado construtivo” como, por exemplo, uma motivação para a busca por informação, o *distress* “é o oposto e pode levar a resultados negativos como ansiedade de curto

ou longo prazo”. Ambos, conforme a própria autora, não são termos adequados para serem utilizados em um contexto de polarização (“ou-ou”), mas, relativamente, como a representação de um *continuum*.

A resiliência, por sua vez, é compreendida com base nos conceitos de Garmezy (1994), “significa as habilidades, conhecimentos e o *insight* acumulados ao longo do tempo pelas pessoas para superar adversidades e encarar desafios. É uma reserva de energia e habilidade em desenvolvimento que pode ser usada em situações corriqueiras” (HERSBERGER, 2013, p. 2). Além disso, a autora utiliza o modelo de Charles Carver (1998) – sobre as possíveis respostas de um indivíduo a um evento estressante – para situar a “prosperidade” como o nível mais alto de funcionamento da resiliência, enquanto a “recuperação”, a “sobrevivência com danos” e a “queda”, respectivamente, correspondem aos níveis mais baixos. Os fatores que afetam a resiliência relacionados com o comportamento informacional são o *hardiness*⁵, que diz respeito à capacidade de meditar e reduzir os efeitos negativos do estresse; a *desenvoltura aprendida*, que se refere a “uma lista de habilidades cognitivas – como busca de informações e comportamentos utilizados – mas não é um traço de personalidade” (HERSBERGER, 2013, p.3.); o *locus de controle*, que consiste na percepção que o sujeito tem sobre o controle do seu destino, se ele se sentirá vítima ou não das circunstâncias; a *autoeficácia*, relacionada à crença do sujeito sobre suas capacidades de enfrentar os eventos; a *experiência*, que está relacionada com recursos aprendidos pelos sujeitos e se configura como base para futuros esforços de enfrentamento. O *abalo* e o *processamento de informações* são explicados por Hersberger com base em Wyer, Clore e Isabell (1999) para se referir à sobreposição cognitiva. O abalo é entendido como uma experiência interna e subjetiva, são “as reações de valência subjetiva positivas ou negativas que uma pessoa experimenta em um período de tempo” (2013, p. 4). À medida que o abalo se cruza com os sistemas de conhecimento externos (que correspondem à cognição), “a habilidade de um indivíduo de processar informação como um processo cognitivo pode ser interferida”. O suporte social e os recursos informacionais em ambientes reais e virtuais mostram a importância da comunidade, redes sociais e parceiros para a reconstrução

5 O *hardiness* ou personalidade resistente abrange um conjunto de componentes da personalidade do indivíduo (compromisso, controle e desafio) que são aprendidas ou aumentadas no decorrer das experiências de vida (BATISTA; BIANCHI, 2013).

do significado de “lugar”. Assim, as bibliotecas e agências de informação – como fontes potencialmente valiosas de informação – devem prover o senso de suporte social aos usuários que lidam com estresse, como os desabrigados que se sentem “desconfortáveis em bibliotecas porque se sentem negativamente julgados sobre sua higiene” (HERSBERGER, 2013, p. 4). Para isso, podem dispor dos espaços comunitários reais/virtuais em meios sociais emergentes.

Todos estes elementos são importantes para a compreensão da resiliência nos estudos da informação, que têm como primeiro plano a “ação de mediação da informação” (GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 2003) institucional (*top down*) – voltada para o acesso, uso e apropriação da informação pelos sujeitos que enfrentam adversidades, ou seja, para a “promoção da resiliência”. No entanto, outros elementos/processos que se desenvolvem no campo interacional/situacional e em espaços menos formais (cotidianos, virtuais e/ou de lazer) também são importantes ao processo de resiliência informacional e, aqui, são vistos sob um “enfoque coletivo” – que põe em evidência as condições coletivas, sociais e culturais da informação.

4.2 Perspectiva coletivista: foco nas práticas

O conceito de resiliência informacional é introduzido no campo da informação por Lloyd (2014; 2015) para se referir aos processos de conexão com novos ambientes informacionais estabelecidos por sujeitos que experimentam rupturas em suas bases de conhecimento – envolvendo os cenários de informação, as redes sociais, as fontes de informação e os modos habituais de conhecimento. Esta transição de um ambiente informacional familiar para um outro ambiente informacional (complexo e desconhecido) requer o desenvolvimento do letramento informacional (novos conhecimentos, habilidades, cenários informacionais, etc.) a fim de possibilitar o engajamento com as informações encontradas e a navegação no novo ambiente. Contudo, conectar-se a um novo ambiente informacional não corresponde a um trabalho fácil, uma vez que, geralmente, a transição envolve uma série de barreiras de naturezas pessoais, sociais e estruturais, que dificultam a conexão e a interação com as fontes de informação – aumentando as incertezas (LLOYD, 2014; 2015).

Nesse contexto, Lloyd (2014; 2015) aponta que a resiliência informacional emerge como a capacidade de orientação, ajustamento e ressignificação frente às adversidades e incertezas de modo a desenvolver competências informacionais necessárias para a transição ambiental. A autora chama atenção para o fato de que os processos de orientação, ajuste e ressignificação são experimentados no âmbito das práticas informacionais colaborativas (conscientes ou não). A esse respeito, Lloyd (2014) desenvolve um estudo empírico com refugiados que experimentam um novo ambiente informacional de saúde para explorar como se desenvolve, coletivamente, o letramento informacional em contextos de transição e, assim, a resiliência informacional. Partindo de algumas questões específicas do contexto de transição de refugiados, a exemplo das diferenças culturais e das barreiras linguísticas e de letramento, Lloyd (2014) identificou diferentes temas/elementos-chave que servem para explicar a associação das práticas informacionais com a construção da resiliência. Eles são categorizados da seguinte forma: a orientação; o ajustamento; a ressignificação; a construção de cenários; as informações sobre saúde em espaços cotidianos e o agrupamento de informações.

A *orientação* é compreendida como uma experiência física e visual com as fontes de informação relevantes, que além de permitir conhecer como as informações estão situadas no cenário, reduz os efeitos estressantes da incerteza – resultante da experimentação de uma mudança significativa do cenário de informação ou de uma sobrecarga de informação (LLOYD, 2014). Para a autora, neste processo, os mediadores têm o papel de introduzir as pessoas às informações das fontes relevantes de modo a orientá-las no que tange a navegação pelo novo ambiente informacional. O *ajustamento* consiste na modificação dos métodos de conhecimentos, habilidades e estratégias informacionais prévios a fim de se adequar ao contexto de transição e, a partir de então, superar as barreiras que dificultam a conexão com o novo ambiente informacional. A *ressignificação*, por sua vez, é catalisada pela orientação e ajustamento, e consiste em reconciliar, rearranjar, reformular o conhecimento (envolvendo as experiências prévias e o entendimento cultural a respeito do contexto informacional específico) com a realidade sociocultural que permeia o novo ambiente informacional (LLOYD, 2014).

Todos os processos são fundamentados e viabilizados, segundo Lloyd (2014), pelos três outros temas (elementos) restantes: a *construção do*

cenário; as informações sobre saúde em espaços cotidianos e o agrupamento de informações. A construção do cenário se refere às conexões dos sujeitos com as fontes de informação e métodos de conhecimento relevantes à situação particular – permitindo conhecer o local das coisas, com quem falar, os recursos informacionais disponíveis. Neste ponto, Lloyd (2014) chama atenção para a participação importante das outras pessoas por quatro razões: *instrucional*, relacionada ao provimento de informações sobre como fazer algo, como, por exemplo, acessar um serviço de saúde; *mediação*, referente a auxiliar o desenvolvimento dos sujeitos no entendimento das peculiaridades do novo ambiente; *confirmação*, que consiste em confirmar se determinada informação ou entendimento estão corretos; e *local*, que envolve o ato de interpretar o conteúdo e conhecimentos locais associados ao contexto vivenciado. Estas pessoas agem como “intermediários formais, informais ou contingentes”. Enquanto os intermediários formais correspondem às “fontes institucionais ou domínios do conhecimento como médicos e provedores de serviços”, os intermediários informais correspondem às conexões entre amigos e família. Já os intermediários contingentes abrangem os formais e informais, e “representam uma fonte de informação contingente que pode apenas ser oferecida no momento da prática ou ser incidental à necessidade de informação pretendida” (LLOYD, 2014, p. 59).

As informações sobre saúde em espaços cotidianos referem-se aos espaços para buscar informações e confirmar sua veracidade; a exemplo de grupos religiosos, comunitários e bibliotecas. Segundo Lloyd (2014), estes espaços cotidianos são reconhecidos como fontes significativas de informação, uma vez que podem atender mais que a propósitos primários. Ao mesmo tempo em que servem para certo propósito social (a exemplo dos serviços dominicais e religiosos de um grupo religioso), podem servir como fontes de informação e/ou oportunidades para a confirmação das informações encontradas (propósito secundário). Já o agrupamento de informações tem a ver com a estratégia informacional de enfrentamento coletivo. O conceito se refere às práticas que envolvem a reunião de pessoas (que enfrentam certas barreiras à informação) para a divisão ou compartilhamento de partículas/fragmentos de informações visando criar um quadro mais compreensivo da questão ou desafio. Para Annemaree Lloyd, agrupar informações em espaços cotidianos permite informar as pessoas a respeito do contexto vivenciado e, ao mesmo tempo, apoiá-las

nos processos de tomada de decisão, principalmente quando as habilidades para o entendimento das informações são limitadas (LLOYD, 2014).

Este agrupamento de informações – que corresponde à resposta estratégica de pessoas que enfrentam barreiras, dificuldades e incertezas – é concebido por Lloyd (2014) na perspectiva de um *pooling* de informações. O *pooling* de informações é compreendido como um ato de coletar fragmentos de informações de uma ampla rede de fontes visando construir um cenário informacional (LLOYD, 2014; 2015). O *pooling* pode ocorrer tanto de forma proposital, “quando as pessoas dividem informações sobre um assunto particular deliberadamente” (LLOYD, 2015, p. 1036), como de forma incidental nos espaços cotidianos (envolvendo grupos comunitários e familiares) que expressam confiança. Como resultados desta estratégia, a autora ressalta a ocorrência em dois níveis: o primeiro relacionado com o entendimento de onde as informações estão localizadas e de como acessá-las; e o segundo relacionado com a compreensão das informações e o conhecimento sobre operacionalizar as habilidades informacionais. Ao mesmo tempo, esse *pooling* permite o alívio do estresse criado por rupturas do conhecimento, e, logo, a redução das incertezas (LLOYD, 2015).

Todo este processo se desenvolve no âmbito da coletividade/colaboração. Nesse contexto, alguns outros aspectos das redes sociais devem ser considerados. Inicialmente, importa saber que Lloyd (2014) compreende a teoria proposta por Mark Granovetter (1973), relacionada com a Força dos Laços Fracos, como central ao funcionamento das bases informacionais e espaços cotidianos, considerando que, com conexões próximas (laços fortes, a exemplo da família e amigos), há um potencial para os membros desenvolverem as mesmas bases informacionais. Por outro lado, com base em Mark Granovetter (1973), David Johnson e Donald Case (2013), a autora ressalta que os “laços fracos” podem ser mais benéficos no que tange as informações em saúde, uma vez que transcendem a base de laços fortes e oferecem o desenvolvimento de “perspectivas únicas de informação” (LLOYD, 2014). Isso é evidenciado no estudo realizado com os refugiados que, ao se conectarem com pessoas pouco conhecidas nos espaços cotidianos, passam a ter acesso às informações de saúde e às fontes relevantes do ambiente.

Em um segundo momento, Lloyd (2015) ressalta a necessidade de reconstrução dos capitais social e cultural quando as bases de conhecimento

são desestruturadas, uma vez que, geralmente, o desenvolvimento de relações e redes sociais é considerado como uma característica central ao desenvolvimento da resiliência. A esse respeito, a autora parte da definição de Bourdieu (1986, p. 248) sobre capital social – “conjunto dos recursos reais ou potenciais que estão ligados à posse de uma rede durável de relações mais ou menos institucionalizadas de interconhecimento e de inter-reconhecimento mútuos” – para relacionar, dentro de uma perspectiva informacional, os recursos com as “informações e conhecimentos sobre a natureza, fluxo e localização de informações e a operacionalização de habilidades informacionais em um sistema social” (LLOYD, 2015, p.1038). A partir de então, a autora enfatiza a importância do acesso aos relacionamentos (e aos capitais a esses incorporados) para o aumento do capital cultural. Utilizando como exemplo o contexto de refugiados, ela aponta que ao chegarem a novos países sem conexões ou apoio imediato de redes sociais, os refugiados carecem de capitais social e cultural. Por isso, devem aprender a criar suas relações sociais com grupos estabelecidos e situados, que servirão como ponte para a construção de cenários e formação de redes. Neste ponto, a autora também considera que a noção de “capital de ligação e de pontes”, de Robert Putnam (2000), possa contribuir para o entendimento de como a resiliência informacional se constrói. Com base em Putnam (2000), Lloyd (2015) esclarece que o “capital de ponte” diz respeito às condições que possibilitam tanto a conexão com pessoas que não são semelhantes como a identificação dos locais que ajudam as pessoas a se conectarem. O “capital de ligação”, por sua vez, se refere aos elementos que aproximam as pessoas dos seus grupos⁶, mantendo suas redes.

Tanto no primeiro momento como no segundo, observamos que Lloyd (2014; 2015) evidencia as *relações e redes sociais* como elementos centrais à resiliência informacional. Enquanto o primeiro momento ressalta o papel das conexões com os “laços fracos” (pessoas pouco aproximadas ou desconhecidas) no acesso às informações relevantes, o segundo momento ressalta tanto a importância da reconstrução dos relacionamentos sociais para a apropriação dos recursos (informacionais, culturais, de conhecimento) que permitem a transição de ambientes informacionais (marcados pela diversidade de normas, valores e realidades culturais) como

6 Grupos semelhantes, como a mesma etnia ou religião, por exemplo.

a importância dos “elementos” que possibilitam e mantêm as conexões entre sujeitos semelhantes ou não semelhantes. Em outras palavras, ambas as perspectivas da autora são complementares e deixam claro que o capital social atrelado à informação – em contextos de transição – pode ser adquirido e apropriado pelos sujeitos por meio da combinação das diferentes formas de redes: as conexões com os “laços fortes” (relacionadas aos capitais de ligação) agem nas trocas de reciprocidade e confiança; e as conexões com os “laços fracos” (relacionadas aos capitais de ponte) agem no acesso aos novos recursos informacionais.

Na mesma direção, incluindo também o “capital social de conexão” (laços com indivíduos que estejam em posição de autoridade), Marteleto e Silva (2004, p. 44) argumentam que a situação ideal para as comunidades é ter o seu “capital social dividido entre essas três formas de redes sociais, uma vez que cada uma delas responde por aspectos importantes para o sucesso da comunidade: 1. confiança e comprometimento; 2. ampliação das fontes de informação e conhecimento; 3. acesso às instituições de poder”.

Importa, contudo, ressaltarmos que cada contexto sociocultural experimentado apresenta suas próprias condições, possibilidades e restrições às conexões com outras pessoas, grupos e/ou instituições. Afinal, de acordo com Hicks e Lloyd (2016, p. 334), “estruturas de apoio familiar podem não estar disponíveis”, por exemplo. Sendo assim, cada contexto necessita ser compreendido frente às dinâmicas situacionais que envolvem as interações sociais em detrimento das estruturas sociais mais amplas, quer dizer, considerando a experiência informacional também como uma prática sociocultural coletiva capaz de emergir da negociação de significados, e não simplesmente como influência estrutural de um corpo de conhecimento unificado e crenças imutáveis (HICKS; LLOYD, 2016).

No contexto de refugiados, por exemplo, caracterizado pela desestruturação das bases de conhecimento (incluindo as redes sociais) e pelas barreiras linguísticas/letramento, as conexões se desenvolvem predominantemente de forma situacional com outras pessoas desconhecidas (laços fracos) que agem como intermediários de informação em espaços cotidianos diversos e, logo, como pontes para a formação das redes sociais (LLOYD, 2014; 2015). Em outros contextos de transição menos extremos, como a mudança sociocultural na vida de estudantes que precisam desenvolver o letramento informacional para navegar

em novos ambientes informacionais, práticas informacionais habituais podem não funcionar (HICKS; LLOYD, 2016) e diversas barreiras podem provocar dificuldades à conexão com as várias formas de redes sociais, exigindo práticas socioculturais alternativas de letramento informacional em sala de aula.

No contexto de vida das mulheres primíparas, a mudança sociocultural experimentada se relaciona, especialmente, com a representação de um novo papel até então nunca desempenhado (embora projetado no imaginário da mulher com base em seus contextos socioculturais/ambientes informacionais); e com as mudanças fisiológicas que envolvem novas questões de saúde (pessoal e do bebê). Ambas as mudanças despertam uma multiplicidade de incertezas e emoções, que caracterizam o contexto das mulheres primíparas como um contexto de vida significativo e pessoal (CLEMENS; CUSHING, 2010) e, ao mesmo tempo, como um contexto de saúde (BRASHERS; GOLDSMITH; HSIEH, 2002).

Dentre as estratégias possíveis para o gerenciamento das incertezas, considerando os modos de sociabilidade contemporâneos, destacamos a estratégia informacional de enfrentamento coletivo em redes – mediada pelos espaços virtuais – como uma alternativa à conexão com laços fracos (responsáveis pelo acesso às informações relevantes) e à formação de redes sociais (importantes para as trocas de reciprocidade, solidariedade e confiança). Contudo, diferentemente dos contextos de refugiados e de estudantes (que têm como característica a mudança de seus países ou lugares de origem), as mudanças no contexto das mulheres primíparas acontecem dentro de seus próprios ambientes “geográficos e socioculturais” e concorrem com outras questões emocionais, significativas e pessoais relacionadas com as relações sociais historicamente construídas e com as novas conexões. Sendo assim, não há uma desvinculação absoluta, mas uma reconfiguração dos vínculos sociais. Nesse contexto, por exemplo, ao mesmo tempo em que o suporte informacional de familiares e amigos pode ser considerado menos valioso do que o de pessoas que vivenciam o mesmo contexto (BRASHERS et al., 2002), o suporte informacional de pessoas desconhecidas ou pouco conhecidas pode ser percebido como ameaça ao “estado emocional e de incertezas” à medida que exige a negociação e coordenação de práticas de *face work* (que podem gerar novas rupturas). No caso do ambiente informacional virtual, estas conexões podem ainda oferecer risco à

medida que as trocas “são públicas ou têm o potencial de ser” (RECUERO, 2013, p. 55). Afinal, a busca e o compartilhamento de informações (sobre a maternidade) demandam confiança e segurança nas fontes, uma vez que, geralmente, tratam de assuntos íntimos e/ou pessoais.

Diante disso, no contexto das mulheres primíparas, consideramos que tanto as conexões com os laços fracos como a transformação desses em laços fortes – por meio dos espaços virtuais – envolvem alguns elementos de natureza emocional nas situações de interação (em espaços *off-line* e *online*), os quais, acreditamos, permitem a atração e a coesão social imprescindível ao processo de resiliência informacional aqui tratado. Estes elementos são explorados e explicados, neste livro, com base no modelo teórico de Randall Collins (2004), que versa sobre a Teoria da Interação Ritual (IR), e em sua expansão, na perspectiva de Richard Ling (2008), para o contexto das interações mediadas pelas tecnologias móveis. Em geral, o modelo considera desde as emoções transitórias que particularizam uma determinada situação (medo, tristeza, alegria, frustrações) como importantes para a atração das pessoas (à medida que há um reconhecimento das emoções experimentadas pelos outros), passando pela transformação dessas emoções – nos fluxos de interação – em “energia emocional” no nível coletivo (que resulta em sentimentos de solidariedade e moralidade importantes ao compromisso com o outro, o respeito mútuo, as relações de confiança) e, finalmente, chegando aos resultados da energia emocional no nível individual das pessoas (envolvendo segurança, motivação, entusiasmo, autoconfiança, dentre outros).

No caso dos espaços virtuais, atrelados aos dispositivos de comunicação móveis, especificamente ao telefone móvel (LING, 2008), as práticas informacionais colaborativas contam ainda com algumas características da interação mediada: a sensação de presença; a centralidade de informações; a rapidez nas trocas de informações; os recursos linguísticos e paralinguísticos digitais; a mobilidade; a multidimensionalidade; entre outras. Tudo isso provavelmente contribui para o processo de resiliência informacional ao tempo em que permite a experimentação de fontes de informação relevantes; reduz as incertezas, seus efeitos estressantes e emocionais; agrupa informações de um amplo escopo de fontes (multidimensionais); traduz informações de difícil compreensão; gera uma identificação com as experiências informacionais dos outros; permite a sensação de apoio a qualquer momento; reformula o entendimento sociocultural do contexto vivenciado e os critérios de

valor das informações; viabiliza o autogerenciamento de informações e a tomada de decisões; entre outros pontos. Permite, portanto, os processos centrais – “orientação”, “ajustamento” e “ressignificação”.

4.3 Dimensão empírica: os processos em redes virtuais

Ainda com base no estudo empírico realizado com o grupo de mulheres primíparas, buscamos verificar se de fato a estratégia informacional de enfrentamento coletivo em redes sociais virtuais é capaz de atuar alternativamente no reequilíbrio do estado emocional/ de incertezas e no desenvolvimento das competências informacionais necessárias à transição do contexto. Constatamos, neste ponto, que as práticas colaborativas mediadas pelos espaços virtuais possibilitam os processos centrais da resiliência informacional, a saber: 1. orientação, com a introdução dos sujeitos, por intermédio de outros, ao novo ambiente informacional virtual relacionado com o novo contexto; 2. ajuste, com a modificação dos hábitos de busca por informação na web à medida que os sujeitos passam a ter experiências positivas de encontrabilidade da informação – frente às barreiras à informação na web – mediadas pelo grupo; e 3. ressignificação, com a atribuição de novos significados às experiências prévias com o ambiente informacional virtual e com as representações sociais do novo contexto (envolvendo o entendimento sociocultural da informação). Paralelamente, tais práticas afetam positivamente os fatores de resiliência em nível individual ao produzirem alta Energia Emocional. Sendo assim, argumentamos que os espaços virtuais, atrelados aos dispositivos de comunicação móveis, podem, de fato, atuar como “suporte” na construção da resiliência informacional em contextos de vida significativos, pessoais e de saúde.

De forma sistematizada, os processos centrais da resiliência informacional – orientação, ajuste/adaptação e ressignificação – são apresentados nas próximas seções deste capítulo de forma expandida ao ambiente digital, tendo como suporte estratégico os espaços virtuais e em rede, atrelados aos dispositivos de comunicação móveis.

4.3.1 Superação das barreiras na web: orientação e ajuste

As mulheres primíparas participantes da pesquisa demonstram que as práticas informacionais colaborativas em redes virtuais promovem a superação de algumas dificuldades encontradas no contexto individual da busca por informação na internet: a encontrabilidade e a validação da informação; a transliteração da informação científica; a adequação da informação à realidade; e a tomada de decisões sobre questões significativas e pessoais. Todas as dificuldades são superadas paralelamente à superação de algumas barreiras à informação na web: barreiras emocionais, de tradução, diaspóricas, linguísticas e/ou de letramento, de interação e de rede. Em decorrência disso, o *mix* de incertezas emergente, constituinte do “estado de incerteza informacional”, passa a ser experimentado e gerenciado de forma positiva por cada participante, uma vez que, agora, elas desenvolvem a resiliência informacional.

Levando em consideração que Lloyd (2014, p. 62) compreende a resiliência informacional associada à “capacidade de usar informação para orientar, ajustar e ressignificar em tempos de incerteza ou crise”, a presente investigação possibilitou a verificação do papel das práticas informacionais colaborativas mediadas pelas tecnologias móveis nos processos de orientação, ajuste e ressignificação das mulheres primíparas no contexto de incertezas. Com base no Discurso do Sujeito Coletivo das participantes, apresentamos a ocorrência da orientação e do ajuste. Antes, porém, é pertinente mencionar que Lloyd (2014) também elenca outros três elementos fundamentais para o processo de transição entre os ambientes informacionais e a construção de novos cenários de informação, que fundamentam a orientação, o ajuste e a ressignificação. São eles: a construção do cenário; informações sobre saúde em espaços cotidianos; e o agrupamento das informações.

A *orientação*, no contexto das interações mediadas pelo dispositivo móvel, ocorre à medida que as participantes passam a se conectar (*online*) com os fragmentos de informações provenientes das fontes do ambiente informacional da internet que tratam do contexto específico e, ao mesmo tempo, com os fragmentos de informações provenientes das fontes formais ou das experiências pessoais das próprias participantes. A orientação consiste em uma experiência física e visual com as fontes de informação relevantes, que reduz o estresse da incerteza resultante da

experimentação de uma mudança significativa do cenário de informação ou de uma sobrecarga de informação. Neste processo, os mediadores assumem o papel de introduzir as pessoas às informações das fontes relevantes de modo a orientá-las na navegação pelo novo ambiente informacional (LLOYD, 2014). No caso estudado, as participantes têm uma experiência virtual com as fontes de informação relevantes a partir do momento em que as outras participantes agem como mediadoras infocomunicacionais, isto é, compartilhando alguns *links* de *websites*, *blogs*, páginas de redes sociais, documentos, trechos de conteúdos informacionais, experiências pessoais e posicionamentos médicos. Esta experiência, além de introduzir as participantes ao novo ambiente informacional de maternidade, possibilita a redução da diáspora digital à medida que permite a confirmação ou validação das informações provenientes das diversas fontes utilizadas pelas participantes, bem como a transliteração da informação científica e a adequação das informações às realidades particulares que marcam o contexto vivido.

Neste processo, é possível situar os três elementos elencados por Annemaree Lloyd (2014): 1. a construção do cenário, relacionada à conexão com fontes de informação digitais relevantes por intermédio das outras mulheres (intermediárias contingentes); 2. as informações sobre saúde em espaços cotidianos, relacionadas com os espaços utilizados pelas participantes para a busca, intermediação e validação da informação, os quais, embora converjam para o grupo no *WhatsApp*, se estendem, simultaneamente, às consultas com os médicos e aos encontros com outros grupos de mulheres; e 3. O agrupamento de informações, relacionado com a reunião das participantes de modo a compartilharem os fragmentos de informações obtidos.

O ajuste, por sua vez, ocorre quando as participantes modificam os seus hábitos de busca de informação a partir das suas experiências de encontrabilidade da informação mediadas pelo grupo. Para Lloyd (2014), o processo de ajustamento é catalisado pelas experiências de orientação e se dá quando as pessoas passam a desenvolver novos métodos de conhecimentos e novas habilidades informacionais. No caso estudado, a partir de um certo momento, as participantes passam a adotar o grupo no *WhatsApp* como método para buscar informações básicas sobre o contexto vivenciado e, ao mesmo tempo, validar informações provenientes tanto do grupo quanto de outras fontes a fim de construir

conhecimentos práticos. Nesse sentido, o ajustamento permite a superação de algumas barreiras à informação na web que, anteriormente, geravam dificuldades e incertezas, como as barreiras de tradução, ao ter acesso às informações científicas por intermédio de outras participantes com habilidades de busca mais refinadas; as barreiras diaspóricas, ao passar a se identificar com informações ligadas a experiências reais ou próximas de suas realidades particulares, de modo a obter maior confiança; as barreiras linguísticas e/ou de letramento, ao compreender as informações com linguagem técnico-científica de forma efetiva e eficiente; e as barreiras de rede, ao ampliar o escopo e a qualidade de suas conexões e, conseqüentemente, as possibilidades de obtenção de informações relevantes. Além dessas, é possível considerar a superação das barreiras de interação, circunscritas na busca de informação sobre saúde nos espaços cotidianos (*off-line*), a exemplo das consultas com o médico, quando as participantes passam a se sentir mais à vontade para explorar, juntamente com as outras participantes, algumas questões significativas e pessoais que demandam certas decisões. A esse respeito, o grupo atua na discussão das possibilidades que envolvem a tomada de decisões de modo a otimizar/facilitar a consulta com o médico *a posteriori*.

Nesse contexto, as práticas informacionais colaborativas em redes sociais virtuais, especificamente no âmbito das interações mediadas pelas tecnologias móveis, promovem os processos de orientação e ajuste necessários à construção da resiliência informacional. Diversamente do estudo de Lloyd (2014), que aborda os recursos virtuais da internet como fontes secundárias de informação sobre saúde para refugiados, aqui, o espaço virtual colaborativo é visto como uma fonte primária de informação, uma vez que reúne vários mediadores infocomunicacionais (contingentes) em um único espaço (de forma ágil e acessível), ao mesmo tempo em que viabiliza a conexão com fontes secundárias (*websites*, páginas de redes sociais, televisão etc.) e a discussão sobre os fragmentos das informações dessas fontes em tempo real. Nesse sentido, considerando que a orientação e o ajuste são catalisadores da ressignificação (LLOYD, 2014), resta-nos argumentar sobre a possibilidade de a estratégia informacional de enfrentamento coletivo em redes virtuais promover uma ressignificação do estado de incerteza informacional passível de influência no processo de tomada de decisões.

4.3.2 Ressignificação do estado de incerteza informacional

Os sujeitos coletivos participantes da pesquisa demonstram que as práticas informacionais colaborativas em redes sociais virtuais exercem influências sobre os processos informacionais que envolvem a tomada de decisão, tanto no ganho de segurança individual – para buscar, usar e avaliar as fontes de informação do novo ambiente informacional de gestação/maternidade (da internet), quanto na manutenção da sensação de apoio (ou suporte) frente às situações de incerteza; ou melhor, antes, simultaneamente ou após quaisquer situações nunca antes vivenciadas que demandem a tomada de decisão. Tanto o ganho de segurança quanto a sensação de apoio se devem à ressignificação do estado de incerteza informacional que, por sua vez, é catalisada pelos processos de orientação e ajuste (LLOYD, 2014) viabilizados por dispositivos móveis.

A ressignificação do estado de incerteza informacional tem a ver com o processo de atribuição de novos significados às experiências prévias com o ambiente informacional da internet e com as representações sociais do papel de “mãe de primeira viagem”. Em relação às experiências prévias com o ambiente informacional da web, a ressignificação atua nos modos de práticas informacionais habitualmente estabelecidos pelas participantes na web, reconciliando-os com os novos modos de práticas (relacionados com o “saber coletivo”), os quais, neste livro, estão ligados à estratégia informacional de enfrentamento coletivo em redes virtuais – na perspectiva de um *pooling* de informações – viabilizada pelo *WhatsApp*. Nesse sentido, as participantes passam a incorporar os novos modos de práticas colaborativas às suas experiências prévias e prosperar no novo ambiente informacional (materno).

No que diz respeito às experiências prévias com as representações sociais do papel de “mãe de primeira viagem”, a ressignificação se dá nas dificuldades e incertezas relacionadas com o contexto vivenciado de modo a reconstruir o entendimento das participantes sobre a realidade cotidiana de uma mulher primípara, a qual, em geral, é reproduzida pelas fontes de informação (formais e informais) da web, de forma descontextualizada ou padronizada, sem levar em consideração as peculiaridades de cada contexto sociocultural e os casos desviantes. Nesse sentido, as participantes passam a atribuir novos significados às incertezas próprias do contexto e aos “critérios de valor pelos quais a eficácia e a adequação dos esforços

do sujeito podem ser julgados” (GOLDSMITH, 2001, p. 530). Logo, as múltiplas incertezas informacionais que emergem das práticas na web – e que podem dificultar os objetivos informacionais – são experimentadas e/ou gerenciadas de forma positiva e com autonomia. Isso pode ser constatado a partir das ideias centrais extraídas dos discursos das próprias participantes sobre os resultados obtidos com o grupo tecnomediado: 1. *“Mais segura: agora eu consigo buscar e avaliar as fontes de informação”*; 2. *“Mais apoiada: consultar o grupo me ajuda a ter certeza antes de tomar uma decisão”*; e 3. *“Mais apoiada: compartilhar as decisões reduz a culpa e ajuda nas próximas decisões”*.

Assim sendo, em contextos de vida significativos, pessoais e/ou de saúde, o processo de ressignificação do estado de incerteza informacional se configura como elemento fundamental às tomadas de decisões cotidianas, uma vez que culmina na sensação individual de segurança diante dos processos informacionais e, ao mesmo tempo, na sensação de apoio/suporte coletivo diante das incertezas.

Embora seja evidenciada pelo prisma dos processos de orientação e de ajuste relacionados com a informação (LLOYD, 2014), notamos que a ressignificação envolve também a transformação de alguns elementos emocionais e intersubjetivos atrelados a estes dois processos – que, mediados pelas tecnologias móveis, promovem e são promovidos pelo foco de atenção mútua, pelo humor compartilhado e pela intensificação dos *feedbacks*.

Estes, por sua vez, resultam em uma experiência intensa de emoção compartilhada capaz de dominar as consciências das pessoas e, conseqüentemente, gerar sentimentos de solidariedade, energia emocional, símbolos de pertencimento e sentimentos de moralidade (COLLINS, 2004), necessários à resiliência informacional em redes sociais virtuais. Sendo assim, a ressignificação abrange os resultados destes processos (individuais e coletivos) uma vez que se relaciona a um novo estado de consciência.

5 MODELO DA RESILIÊNCIA INFORMACIONAL EM REDES SOCIAIS VIRTUAIS

Neste capítulo, procuramos representar todo o processo da resiliência informacional em redes sociais virtuais de modo a explicar e fazer compreender as características das incertezas que originam o processo, os elementos que o viabilizam, seus efeitos e, sobretudo, suas relações. Aqui, apresentamos uma proposta de modelo explicativo da resiliência informacional, no contexto específico das práticas colaborativas mediadas pelos espaços virtuais, capaz de abarcar desde as barreiras à informação na ambiência virtual da web decorrentes das práticas informacionais digitais (dirigidas e/ou não dirigidas) – que caracterizam o estado de incerteza informacional e afetam negativamente o autogerenciamento de informações e a tomada de decisões sobre assuntos do contexto vivenciado – como as condições favoráveis ao processo de transição e de resiliência informacional – que afetam positivamente o autogerenciamento de informações e tomada de decisões – na própria ambiência virtual.

Para tanto, como já dito nas partes introdutórias deste livro, os elementos considerados relevantes para a construção do modelo foram selecionados e explorados com base em três eixos teóricos que possuem relações diretas com o objeto a ser representado. Para fins didáticos, podemos apontá-los mais uma vez. O primeiro abrange o modelo de práticas informacionais de McKenzie (2003); o modelo normativo para os estudos da incerteza de Goldsmith (2001); o modelo normativo para a gestão da informação em contextos de saúde de Brashers, Goldsmith e Hsieh (2002); e a abordagem de Goffman (2002; 2011) sobre o trabalho de face. O segundo abarca o modelo teórico de Collins (2004), que trata da Teoria da Interação Ritual e sua expansão, na perspectiva de Ling (2008), para o contexto das interações mediadas pelas tecnologias móveis. O terceiro, por fim, envolve o quadro de referência da resiliência informacional de Lloyd (2014; 2015) e suas relações com os conceitos de resiliência apresentados por Hersberger (2013) para o campo da informação. Todos têm como pano de fundo o contexto virtualizante da vida contemporânea atrelado ao processo de midiaticização (SODRÉ, 2013); os efeitos da “convergência tecnológica” propiciada pela internet (GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 2004); e a dinâmica das redes sociais nos espaços virtuais (RECUERO, 2013).

Os elementos do primeiro eixo foram selecionados, basicamente, conforme suas aproximações com as microssituações de interação que envolvem a busca cotidiana por informação e suas relações com o gerenciamento de informações em contextos de incertezas. O modelo de práticas informacionais de McKenzie (2003), além de ser desenvolvido com base em relatos de busca por informação de mulheres grávidas, se aproxima da nossa abordagem à medida que põe em evidência o caráter social, cotidiano, idiossincrático e complexo das práticas informacionais em prejuízo às abordagens cognitivas – relacionadas com o comportamento informacional – e aos processos sistemáticos de busca por informação. Nesse sentido, orientou a nossa exploração e nos permitiu relacionar as múltiplas incertezas que emergem do ambiente informacional virtual com os diferentes modos e estágios das práticas informacionais nestas ambiências.

O modelo normativo para os estudos da incerteza de Goldsmith (2001) contribuiu para a compreensão de que os significados das incertezas variam de acordo com o contexto sociocultural em que ocorrem as práticas dos sujeitos, ao mesmo tempo em que as práticas em resposta às incertezas variam de acordo com os objetivos conflitantes que emolduram a experiência da incerteza. Isso nos fez considerar que as incertezas enfrentadas pelos sujeitos podem apresentar múltiplos significados, funções e efeitos, e que, deste modo, não são passíveis de serem caracterizadas de forma geral ou, até mesmo, de terem suas respostas previsíveis. Nesse sentido, originalmente, buscamos compreendê-las frente às restrições que emergem das práticas dos sujeitos, as quais impedem e/ou dificultam os seus objetivos informacionais (apreendendo as incertezas que se relacionam com as informações), considerando, ao mesmo tempo, os aspectos emocionais e socioculturais¹ que particularizam o contexto vivido.

Por sua vez, o modelo normativo para a gestão da informação em contextos de saúde de Brashers, Goldsmith e Hsieh (2002) contribuiu para a compreensão de que o gerenciamento de informações em contextos de incertezas envolve práticas de natureza colaborativa, as quais exigem negociação e coordenação entre os sujeitos envolvidos, uma vez que

1 Incluindo os critérios de valor pelos quais as práticas dos sujeitos podem ser julgadas e, especificamente, a influência do processo de mediação (atrelado à *web* social) sobre tais critérios em nível sociável.

concorrem com a multiplicidade de objetivos² de cada um, como, por exemplo, reduzir, manter ou aumentar a incerteza, gerenciar a identidade e/ou manter a relação. Além disso, apresentou características contextuais do ambiente de informação que influenciam a capacidade de gerenciamento de informações, como a ampla disseminação nos canais do ambiente midiático (que dificulta o evite de informações indesejáveis), o volume de informações na internet (que dificulta a busca por informações quando se tem poucas competências), entre outras. Por conseguinte, levando em consideração que nosso objeto se relaciona com o ambiente virtual, e que este envolve interações sociais em rede e conexões com fontes de informação diversas, o modelo nos possibilitou constatar as barreiras³ na web que interferem nos diversos objetivos de gerenciamento de informações, para que, a partir de então, fosse possível caracterizar o estado de incerteza informacional e, em seguida, compreender as possibilidades de arranjo entre as práticas informacionais colaborativas de enfrentamento de incertezas e os objetivos conflitantes nos espaços virtuais.

Já a abordagem de Goffman (2002; 2011) sobre o trabalho de face contribuiu para desvelarmos alguns dos objetivos conflitantes – relacionados com as práticas em rede nos espaços virtuais – que concorrem com os objetivos informacionais em contextos de incertezas. Ao mesmo tempo, permitiu que compreendêssemos uma faceta da natureza dos critérios de valor da informação – nos espaços públicos das redes sociais (pessoais) – e seus efeitos no estado de incerteza informacional. De modo geral, tal abordagem nos fez perceber que quanto maior a exposição do “eu” e a conexão com laços fracos nos espaços das redes sociais virtuais, maior o risco ao gerenciamento das informações em contextos de incertezas. Contudo, considerando que os laços fracos também possibilitam a conexão com informações relevantes, a abordagem nos motivou a explorar em que circunstâncias as conexões de laços fracos em redes sociais virtuais podem favorecer a estratégia de enfrentamento coletivo das incertezas.

2 Tanto os objetivos informacionais quanto os objetivos de sociabilidade.

3 Incluindo aquelas que impedem ou dificultam os objetivos de sociabilidade que são conflitantes aos objetivos informacionais.

Os elementos do segundo eixo foram selecionados de acordo com seus recursos explicativos sobre os processos sociais que envolvem a formação e a manutenção dos laços sociais que, a nosso ver, se configuram como fundamentais à resiliência informacional em redes sociais virtuais. O modelo teórico de Collins (2004), que trata da Teoria da Interação Ritual, contribuiu para a compreensão dos mecanismos da dinâmica microssituacional e das circunstâncias em que a coesão social – entre duas ou mais pessoas que se encontram nos diferentes espaços cotidianos e que não necessariamente pertencem a uma mesma estratificação social (classe econômica, status, poder) – se estabelece e se reproduz. O modelo se aproxima e se ajusta ao nosso objeto de estudo, visto que põe os processos emocionais como centrais à coesão social. Desta maneira, considera como importantes as emoções transitórias que particularizam uma determinada situação e atraem as pessoas; a transformação dessas emoções transitórias em Energia Emocional em nível coletivo – que corresponde à “experiência intensa de emoção compartilhada” ou à “efervescência coletiva”, nos termos de Durkheim; e, ainda, os resultados da Energia Emocional em nível individual.

Nesse sentido, lançando mão de seus demais elementos, o modelo nos ajudou a compreender que 1. os sujeitos (desconhecidos ou pouco conhecidos) que enfrentam incertezas e, logo, emoções diversas (medo, tristeza, frustração), se atraem e se organizam nos espaços das redes sociais virtuais à medida que há um reconhecimento – por meio das conexões e interações em outros espaços *online* e/ou *off-line* – das emoções experimentadas pelos outros; 2. os objetivos conflitantes que concorrem com as práticas informacionais colaborativas – envolvendo, por exemplo, a busca e o compartilhamento de informações íntimas/ pessoais nos espaços virtuais – são coordenados ou, até mesmo, reconfigurados à medida que os sujeitos têm uma experiência intensa de emoção compartilhada no decorrer das interações e, em consequência, passam a partilhar de uma consciência coletiva a respeito dos laços fracos (baseada no respeito mútuo, no pertencimento, na confiança, no acolhimento, na presença, no compromisso com o outro, na liberdade de opinião); 3. os sujeitos, quando obtêm alta Energia Emocional no nível individual, passam a se sentir mais seguros e confiantes para a tomada de decisões, isto é, com maior autonomia frente ao ambiente informacional, mais motivados para compartilhar informações pessoais

e/ou intermediar informações de outras fontes relevantes, e, ainda, mais entusiasmados para preservar e reproduzir a solidariedade compartilhada.

A abordagem de Ling (2008), que expande o modelo de Collins (2004) para o contexto das interações mediadas pelas tecnologias móveis, contribuiu para a compreensão de que a coesão social é possível ser construída por meio das interações mediadas pelas tecnologias móveis, especificamente pelo telefone móvel que, cada vez mais, conectado à internet e aos sistemas interativos, impacta a mecânica da interação social. Isso nos permitiu explorar o dispositivo móvel como um portal para a interação com outras pessoas, ou melhor, envolvendo duas ou mais pessoas (em rede) – que se encontram fisicamente ou temporalmente separadas – com a mesma sensação de presença de uma situação copresente. Nesse sentido, ao considerar o telefone móvel como um objeto multidimensional, a abordagem nos motivou a explorar a mecânica das práticas informacionais colaborativas em duas perspectivas. A primeira e a mais importante para o nosso objeto de estudo diz respeito à dimensão das interações exclusivamente mediadas, isto é, que acontecem no espaço virtual do dispositivo móvel, envolvendo a formação dos laços sociais de solidariedade e seus efeitos (informacionais) no enfrentamento das incertezas. A segunda está relacionada com a dimensão que abarca, simultaneamente, tanto as interações mediadas pelo dispositivo móvel (no espaço virtual) quanto as interações em situação de copresença nos espaços públicos e privados de sociabilidade e conhecimento, envolvendo, em tempo real, as práticas informacionais colaborativas em duas dimensões. A primeira dimensão pode ser vislumbrada a partir da intermediação de informações de fontes relevantes encontradas na vida *off-line*, a exemplo de uma consulta médica, com conteúdo transferido para outras pessoas que se encontram no espaço virtual do dispositivo. A segunda dimensão ocorre em direção contrária, quando, por exemplo, orientações recebidas por meio do espaço virtual podem ser aproveitadas e exploradas durante a consulta.

Os elementos do terceiro eixo foram selecionados com base em suas relações com o processo informacional experimentado pelo sujeito que vivencia contextos de incertezas, o qual, superando as diversas barreiras à informação, envolve desde a conexão e interação com fontes de informação relevantes até a transformação das “capacidades individuais” que interferem na tomada de decisão – frente a um novo ambiente

informacional. O quadro de referência da resiliência informacional de Lloyd (2014; 2015) contribuiu para a compreensão de que este processo se desenvolve no âmbito das práticas colaborativas direcionadas ao enfrentamento das incertezas, a exemplo de um *pooling* de informações, isto é, de um agrupamento dos fragmentos das informações de um amplo escopo de fontes. Nesse sentido, nos motivou a explorar o espaço virtual em rede do dispositivo móvel como um espaço cotidiano (multidimensional) favorável tanto à centralização dos fragmentos de informações quanto à construção de uma imagem mais compreensiva da situação experimentada.

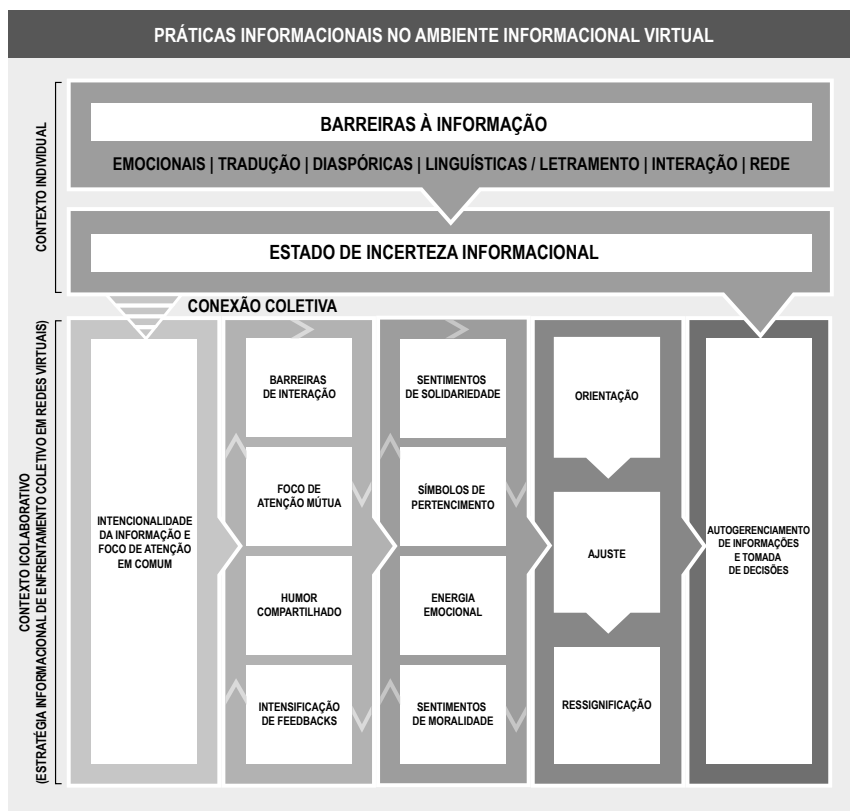
O quadro também contribuiu para a compreensão dos micro-processos (ou etapas) que constituem a resiliência informacional: a orientação, o ajuste e a ressignificação. Assim, associamos estas etapas com as práticas colaborativas em redes virtuais da seguinte forma: 1. a orientação associada à experiência virtual dos sujeitos com as fontes de informação relevantes à medida que outros sujeitos agem como mediadores infocomunicacionais, isto é, introduzindo os primeiros ao ambiente informacional; 2. o ajuste, relacionado com a modificação dos hábitos de busca por informações e conhecimentos na internet à medida que os sujeitos passam a ter experiências positivas de encontrabilidade da informação – diante das barreiras à informação na web – mediadas pelo grupo; e 3. a ressignificação atrelada à atribuição de novos significados às experiências prévias com o ambiente informacional da internet e com as representações sociais no novo contexto vivenciado. Isso ocorre quando, respectivamente, os sujeitos reconciliam os modos de práticas habituais com os novos modos colaborativos na web e reconstróem o entendimento sobre a realidade cotidiana reproduzida pelas fontes (formais e informais) do ambiente informacional (ressignificando as incertezas e os critérios de valor).

Por fim, a perspectiva – individualista – da resiliência apresentada por Hersberger (2013) contribuiu para a compreensão dos conceitos-chave da resiliência (no nível individual), que são de interesse para o campo da informação, na assertiva de que interferem na busca cotidiana por informação e na reconstrução do significado do lugar de sujeitos que vivenciam contextos adversos. Alguns dos conceitos apresentados (os “fatores” de resiliência) são afetados negativamente pelo estado de incerteza informacional e, ao mesmo tempo, positivamente pelos

efeitos das práticas informacionais colaborativas em redes virtuais: o *hardiness*, que diz respeito à capacidade de meditar e reduzir os efeitos negativos do estresse; o *locus de controle*, que consiste na percepção que o sujeito tem sobre o controle do seu destino – se este se sentirá vítima ou não das circunstâncias; a autoeficácia, relacionada à crença do sujeito sobre suas capacidades de enfrentar os eventos; a experiência, que está relacionada com recursos aprendidos pelos sujeitos e se configura como base para futuros esforços de enfrentamento, entre outros. Estes fatores ou mecanismos de resiliência relacionados com a busca por informação nos ajudam a demonstrar a importância da alta Energia Emocional no nível individual para a busca cotidiana por informação – especificamente onde a alta Energia Emocional pode atuar diretamente. Também defendemos o argumento de que as experiências informacionais no espaço virtual do dispositivo móvel – atreladas aos resultados da alta Energia Emocional no nível individual – favorecem os mecanismos de resiliência no que se refere ao autogerenciamento de informações/tomada de decisões.

Todos os elementos selecionados – relacionados com os três eixos teóricos – para a construção do modelo da resiliência informacional em redes sociais virtuais possibilitam uma compreensão aproximada da realidade a partir de nossa perspectiva teórica e metodológica sobre o objeto. Nesse sentido, a partir das considerações de Sayão (2001, p. 83), sabemos que “os modelos apresentam também uma dimensão heurística, na medida em que, criado para explicar e fazer compreender alguns aspectos de uma realidade, são factível de evolução e de assegurar a percepção de outros aspectos não imaginados antes de sua elaboração”. Sendo assim, acreditamos que os elementos selecionados neste momento e contexto podem ser ampliados, reconstruídos ou, até mesmo, questionados em estudos futuros – orientados por outras perspectivas – que venham a se aproximar do mesmo objeto, uma vez que, como uma representação aproximada da realidade, o modelo proposto não tem a pretensão de abarcar a totalidade. Finalmente, com base nessas considerações, apresentamos a Figura 2, que representa o nosso modelo sobre o processo da resiliência informacional em redes sociais virtuais:

Figura 2: Modelo da resiliência informacional em redes sociais virtuais.



Fonte: Brasileiro (2017).

O modelo da resiliência informacional em redes sociais virtuais se propõe a explicar como é estruturado o processo de resiliência informacional no contexto das práticas colaborativas mediadas pelos espaços virtuais. Antes de tudo, o modelo se refere às *práticas informacionais no ambiente informacional virtual* dirigidas e não dirigidas, agenciadas no contexto individual, isto é, sem uma conexão colaborativa previamente instituída. Neste contexto, o modelo evidencia algumas *barreiras à informação* que correspondem às restrições emergentes que incidem sobre as incertezas inerentes ao contexto vivenciado (significativo, pessoal e de saúde) e, por conseguinte, dificultam a satisfação dos objetivos informacionais e o alívio

da experiência estressante. Estas barreiras estão categorizadas em seis: 1. *as barreiras emocionais*, vinculadas a sentimentos de ansiedade, medo, desânimo, entre outros, que são próprios do contexto e/ou emergem das conexões de modo a interferir nas capacidades de engajamento com as fontes de informação e tomada de decisões; 2. *as barreiras de tradução*, que estão relacionadas com as limitações por parte dos provedores de informação científica de disponibilizar os resultados das pesquisas em linguagem compreensível para pessoas ou comunidades de pessoas leigas que têm interesses e demandas urgentes pela informação de credibilidade; 3. *as barreiras diaspóricas*, concernentes às experiências instáveis dos sujeitos com as fontes de informação desconhecidas e dispersas no ambiente informacional não familiar da Web Social, que podem despertar insegurança, desconfiança ou frustração nos momentos críticos das situações; 4. *as barreiras linguísticas e/ou de letramento*, que estão relacionadas com as habilidades e competências informacionais limitadas que interferem nas capacidades de engajamento com as fontes de informação e tomada de decisões; 5. *as barreiras de interação*, que se referem aos rituais de interação destinados ao trabalho de face no contexto das redes sociais virtuais que, por sua vez, se configuram como objetivos conflitantes, concorrentes com os objetivos informacionais; e 6. *as barreiras de rede*, que estão relacionadas com as características, contexto e quantidade de conexões ou laços sociais estabelecidos nas redes sociais virtuais, que podem restringir o encontro com informações relevantes ou amplificar o encontro com informações complexas. Todas as barreiras à informação, quando experimentadas em conjunto com as tensões que particularizam um contexto não familiar, caracterizam e constituem aquilo que chamamos antes de “*estado de incerteza informacional*”.

O estado de incerteza informacional – compreendido como um modo de estar no momento, que abrange tanto as incertezas e/ou emoções inerentes a um contexto de vida não familiar como as incertezas que emergem das práticas informacionais dirigidas ou não em um ambiente informacional complexo – interfere negativamente nas capacidades individuais de *autogerenciamento de informações e tomada de decisões*. Isso significa que interfere na autonomia informacional dos sujeitos diante das configurações socioculturais da informação, das fontes de informação do ambiente complexo, e das demandas de conhecimento em ação que emergem das situações cotidianas do contexto vivenciado.

Ao mesmo tempo, a experimentação situacional desse estado de incerteza informacional desloca os sujeitos em direção à *conexão coletiva*, ao direcionar o estado de consciência para a informação colaborativa, isto é, para os saberes construídos em colaboração por outras pessoas (conhecidas ou não) que também lidam com as incertezas do mesmo contexto, constituindo a *estratégia informacional de enfrentamento coletivo em redes virtuais*. Esta conexão coletiva se torna possível à medida que existe o reconhecimento de uma *intencionalidade da informação em comum* por parte dos sujeitos, ou seja, de que outros sujeitos também têm a consciência intencional direcionada à informação colaborativa acerca das incertezas do contexto – com orientação pró-social em detrimento de interesses individualistas. Este reconhecimento, por sua vez, se torna possível quando os sujeitos apreendem, de forma situacional, os estímulos que expressam o foco de atenção dos outros e percebem a existência de um *foco de atenção em comum*, que pode acontecer, por exemplo, a partir da visualização de informações pessoais relacionadas com o contexto publicadas nos espaços virtuais, dos encontros sociais nas situações cotidianas em espaços da vida *off-line* ou, até mesmo, da intermediação de terceiras pessoas.

No contexto das interações sociais no grupo já constituído, envolvendo as práticas colaborativas de busca e compartilhamento de informações íntimas/pessoais, outras *barreiras de interação* emergem nos instantes iniciais dos encontros informacionais e procrastinam o engajamento das pessoas com as práticas colaborativas. Estas barreiras envolvem duas dimensões: 1. desconfiança e insegurança para o compartilhamento de informações íntimas e/ou pessoais; e 2. preocupação em evitar impressões indesejadas nos momentos iniciais dos encontros informacionais. As duas dimensões se manifestam no âmbito das conexões de laços fracos, as quais, embora sejam favoráveis ao acesso de informações relevantes, reduzem a confiança e intimidade necessárias ao compartilhamento das informações íntimas/pessoais. Contudo, estas barreiras começam a ser superadas ao tempo em que os sujeitos passam a se conectar com as informações relevantes e experiências íntimas/pessoais compartilhadas pelos outros e, diante disso, constatarem que os outros lidam com incertezas comuns; as informações se ajustam às realidades vivenciadas; os outros se voltam para a construção de saberes colaborativos; e, principalmente, o grupo não se atem a uma verdade

absoluta. Logo, passam a buscar e compartilhar informações íntimas/pessoais de modo a comunicar o foco de atenção para os outros e, assim, permitir o desenvolvimento de um foco de atenção mútua.

Paralelamente, as emoções que envolvem o estado de incerteza informacional e o contexto vivenciado são reconhecidas pelos sujeitos interagentes por meio das expressões simuladas pelos recursos linguísticos/paralinguísticos digitais (disponíveis nos aplicativos de comunicação instantânea) e dos relatos de experiências comuns de modo a possibilitar um *humor compartilhado*, que, por sua vez, orienta as práticas acolhedoras no grupo. Tanto o foco de atenção mútua como o humor compartilhado se reforçam mutuamente a partir da *intensificação de feedbacks*, ou seja, a partir da sincronização das interações entre os sujeitos, envolvendo as práticas de intermediação de fontes informacionais relevantes e de compartilhamento de experiências íntimas/pessoais, gerando uma experiência intensa de emoção compartilhada ou efervescência coletiva, capaz de dominar as consciências dos participantes e expulsar os sentimentos concorrentes. Consequentemente, os sujeitos passam a se sentir mais íntimos uns com os outros, mais seguros a respeito do propósito da estratégia informacional de enfrentamento coletivo em redes virtuais (*pooling* de informações) e, principalmente, mais dispostos a ajudar e acolher as outras pessoas que enfrentam as mesmas incertezas e buscam informações no grupo. Em outras palavras, a microdinâmica informacional situacional permite a experimentação de uma consciência coletiva direcionada para um bem comum.

A consciência coletiva direcionada para um bem comum é imprescindível para o entendimento coletivo do grupo a respeito das configurações socioculturais da informação e, principalmente, para as relações de confiança e compromisso ético necessárias às práticas informacionais colaborativas tecnomediadas. Essa consciência coletiva, fundada em uma experiência emocional, se expressa em alguns elementos importantes para a emergência e reprodução da coesão social, a qual condiciona o desenvolvimento de competências informacionais de maneira alternativa em contextos de transição (significativos, pessoais e de saúde). Tais elementos correspondem, aproximadamente, aos sentimentos de solidariedade; aos símbolos de pertencimento; a Energia Emocional (EE) e aos sentimentos de moralidade.

Os *sentimentos de solidariedade* se configuram como o mecanismo que determina o compromisso prolongado, no âmbito das redes virtuais, com as incertezas e os problemas vivenciados pelos outros de modo a possibilitar o compartilhamento de experiências íntimas/pessoais e, principalmente, a intermediação de informações de outras fontes externas ao grupo, mesmo quando não há um acionamento prévio, mas apenas uma motivação de ajudar. Isso permite a introdução das outras pessoas (pouco conhecidas ou desconhecidas no plano biossocial) às informações de credibilidade e fontes de informação relevantes, posto que há um compromisso com o outro.

Os *símbolos de pertencimento* se configuram como o mecanismo que age na preservação e na reprodução da solidariedade compartilhada, à proporção que as emoções e os significados de alto valor pessoal/coletivo emergentes das interações são cristalizados em símbolos (nome, imagem, palavra, título, *emoticons* etc.) que, quando invocados nas próximas situações de interação ou imaginação, recarregam essas emoções e significados. A reprodução se dá a partir do momento em que estes símbolos circulam nas interações envolvendo as pessoas que vão sendo inseridas no grupo com o passar do tempo e que não experimentaram a efervescência coletiva. Isso ocorre quando essas pessoas passam a observar as práticas das mais antigas envolvendo: 1. um acolhimento atencioso; 2. a disponibilidade para o compartilhamento de informações independente da hora; 3. a intermediação de informações relevantes. Logo, após o engajamento com esses fluxos de interação, naturalmente, sucede-se o arrastamento de atenção e emoção, que as conectam ao estado das outras.

A *Energia Emocional* no nível individual, quando alta, compreende os sentimentos de autoconfiança, entusiasmo, exaltação, força, iniciativa, entre outros, que são importantes para a motivação colaborativa, para a tomada de decisões sobre as demandas de conhecimento em ação ou seleção de fontes de informação; para o juízo moral de suas próprias práticas de compartilhamento e intermediação; e para a atribuição de novos significados aos valores de informação, ao conhecimento prévio e as incertezas do contexto vivenciado. Ou seja, reforça positivamente os fatores de resiliência no nível individual que afetam o comportamento e o engajamento informacional.

Os *sentimentos de moralidade* sustentam os princípios morais que equilibram as práticas informacionais colaborativas ao longo do tempo e

vão ao encontro da consciência coletiva a respeito do papel da estratégia informacional de enfrentamento coletivo em rede, como, por exemplo, as práticas consideradas “aprovadas” (relacionadas com o compartilhamento de experiências pessoais, o respeito às decisões e incertezas dos outros, a discussão sobre assuntos cotidianos), e as práticas consideradas “não aprovadas” (relacionadas com a disseminação de informações íntimas e pessoais restritas aos integrantes do grupo, e a exposição/publicação descuidada de casos ou assuntos negativos e sensíveis).

Toda esta microdinâmica e efeitos fundamentam a estratégia informacional de enfrentamento coletivo em redes virtuais e viabilizam a resiliência informacional. A respeito da construção da resiliência informacional e o desenvolvimento de competências informacionais em tempos de incertezas, as práticas colaborativas mediadas pelos espaços virtuais (atrelados aos dispositivos móveis) possibilitam os processos de orientação, ajuste e ressignificação, ao permitirem o agrupamento de informações de um amplo escopo de fontes (multidimensionais), a discussão, a intermediação contingencial de informações, a sincronização das informações, a rapidez nos fluxos informacionais, a mobilidade, a ubiquidade e a efervescência coletiva.

A *orientação*, nessa perspectiva, ocorre quando os sujeitos passam a se conectar (*online*) com os fragmentos de informações provenientes das fontes do ambiente informacional virtual que tratam do contexto específico e, ao mesmo tempo, com os fragmentos de informações provenientes das fontes formais ou das experiências pessoais dos outros sujeitos. Os sujeitos têm uma experiência virtual com as fontes de informação relevantes a partir do momento em que os outros sujeitos agem como mediadores infocomunicacionais, isto é, compartilhando alguns links de *websites*, *blogs*, páginas de redes sociais, documentos, trechos de conteúdos informacionais, experiências pessoais e posicionamentos médicos. Esta experiência, além de introduzir os sujeitos ao novo ambiente informacional relacionado com o contexto vivenciado, possibilita a confirmação/validação das informações provenientes das diversas fontes utilizadas pelos sujeitos, bem como a transliteração da informação científica e a adequação das informações às realidades particulares.

O *ajuste* ou ajustamento ocorre quando os sujeitos modificam os seus hábitos de busca de informação a partir das suas experiências

de encontrabilidade da informação mediadas pelo grupo. A partir de um certo momento, os sujeitos passam a adotar o grupo virtual como principal método para buscar informações básicas sobre o contexto vivenciado e, ao mesmo tempo, validar informações provenientes tanto do grupo como de outras fontes, a fim de construir conhecimentos práticos. Assim, o grupo se apresenta como uma alternativa frente aos motores de busca tradicionais da web, como o *Google*. Nesse sentido, o ajustamento permite uma superação das barreiras à informação na web que geravam dificuldades e/ou incertezas, como 1. as barreiras de tradução, à medida que os sujeitos passam a ter acesso às informações científicas por intermédio de outros sujeitos com habilidades de busca mais refinadas; 2. as barreiras diaspóricas, à medida que passam a se identificar com informações ligadas a experiências reais ou próximas de suas realidades particulares, de modo a obter maior confiança; 3. as barreiras linguísticas e/ou de letramento, à medida que passam a compreender as informações com linguagem técnico-científica de forma efetiva e eficiente; e 3. as barreiras de rede, à medida que ampliam o escopo e a qualidade de suas conexões e, conseqüentemente, as possibilidades de obtenção de informações relevantes. Além dessas, é possível considerar a superação das barreiras de interação no que vincula a busca de informação sobre saúde nos espaços cotidianos, a exemplo das consultas com o médico, quando os sujeitos se sentem à vontade, juntamente com os outros, para explorar questões significativas e pessoais que demandam decisões sensíveis/delicadas.

A *ressignificação*, por sua vez, é catalisada pelos processos de orientação e ajuste, e tem a ver com o processo de atribuição de novos significados às experiências prévias com o ambiente informacional virtual e com as representações sociais do novo contexto (envolvendo o entendimento sociocultural da informação). Quanto às experiências prévias com o ambiente informacional virtual, a resignificação atua nos modos de práticas informacionais habitualmente estabelecidos pelos sujeitos nesta ambiência, de modo a reconciliá-los com os novos modos de práticas (relacionados com o saber coletivo), os quais, estão ligados à estratégia informacional de enfrentamento coletivo viabilizada pelos dispositivos móveis. Nesse sentido, os sujeitos passam a incorporar os novos modos de práticas colaborativas às suas experiências prévias e disposições pessoais, a ponto de prosperar no novo ambiente informacional relacionado com o contexto vivenciado.

Cabe-nos, aqui, realçar a atuação das experiências prévias com as representações sociais do novo contexto (atrelado ao novo papel social). A ressignificação se dá nas dificuldades e incertezas relacionadas com o contexto vivenciado, reconstruindo o entendimento dos sujeitos sobre a realidade cotidiana do contexto, a qual, em geral, é reproduzida pelas fontes de informação (formais e informais) do ambiente virtual, de maneira descontextualizada ou padronizada, isto é, sem levar em consideração as peculiaridades de cada contexto sociocultural e os casos desviantes. Nesse sentido, os sujeitos passam a atribuir novos significados às incertezas próprias do contexto e aos critérios de valor. Logo, as incertezas informacionais que emergem das práticas tecnomediadas – que podem dificultar os objetivos informacionais – são experimentadas e/ou gerenciadas de forma positiva e com autonomia. Dessa forma, em contextos significativos e pessoais, a ressignificação do estado de incerteza informacional, propiciada pela coesão social tecnomediada, se configura como elemento fundamental às tomadas de decisões cotidianas, uma vez que culmina na sensação individual de segurança frente aos processos informacionais e, ao mesmo tempo, na sensação de apoio/suporte coletivo frente às incertezas que emergem.

Finalmente, o processo da resiliência informacional em redes sociais virtuais – negociado e construído nas situações de interação tecnomediadas – caminha em direção ao desenvolvimento das competências informacionais necessárias à vinculação dos sujeitos com um novo ambiente informacional até então desconhecido, quer dizer, à transição de ambientes complexos em contextos significativos, pessoais e de saúde (que envolvem uma experiência de vulnerabilidade emocional, de incertezas, e de incertezas informacionais). Nesse sentido, o referido processo, atrelado aos dispositivos de comunicação móveis, contribui favoravelmente para o *autogerenciamento de informações e tomada de decisões*, ao permitir a negociação e coordenação dos objetivos informacionais e conflitantes de forma confortável e segura para os participantes, potencializando a encontrabilidade de informações relevantes para o contexto vivenciado e, principalmente, possibilitando a equação das dinâmicas informacionais provenientes de múltiplos canais e estratos informacionais que, de regra, geram conflitos, desconfortos e incertezas.

Em outras palavras, constitui um regime de informação alternativo e favorável às práticas infocomunicacionais, uma “forma de vida híbrida”

sustentada em emoções, capaz de trazer um sentido informacional em meio ao caos informacional experimentado pelas pessoas nas tensões transitórias que particularizam as sociedades complexas e midiaticizadas.

CONSIDERAÇÕES

O propósito deste livro foi o de explicar e fazer compreender, por meio de um modelo, como se estrutura o processo da resiliência informacional no contexto das práticas colaborativas mediadas pelos espaços virtuais atrelados aos dispositivos de comunicação móveis. Com base no levantamento bibliográfico realizado foi possível observar que o conceito da resiliência informacional é emergente e, por isso, se configura como um objeto de estudo relevante e com um grande potencial de exploração – teórica e empírica – quando se pretende investigar o desenvolvimento das competências informacionais em contextos de vida considerados adversos – que demandam uma transição de ambientes informacionais complexos.

Até o presente momento, os estudos mais evidentes encontrados na literatura especializada da área relacionados com a resiliência informacional são desenvolvidos em contextos de saúde de refugiados, em contextos educacionais de estudantes que se mudam para novos ambientes socioculturais, e em contextos de mudanças no mundo do trabalho. Quer dizer, em contextos que se caracterizam pelas mudanças socioculturais causadas por algum tipo de deslocamento geográfico ou de referências profissionais. Nestes estudos, as práticas informacionais alternativas de letramento situadas em espaços cotidianos são destacadas como elemento fundamental do processo que envolve a conexão dos sujeitos com um novo ambiente informacional. Neste livro, considerando os achados desses estudos anteriores, procuramos explorar de forma original o conceito em contextos de vida que também se caracterizam por mudanças socioculturais, mas que não necessariamente evidenciam algum tipo de deslocamento geográfico ou profissional. Buscamos trazer à tona contextos que põem em primeiro plano as tensões emocionais, pessoais, relacionais e outras, que são próprias da experiência de vida dos sujeitos no âmbito da sociedade contemporânea e que interferem diretamente no processo de autogerenciamento de informações e tomada de decisões à mediada que fragmentam as referências de verdade e de identidade.

Nesse sentido, consideramos como ponto de partida deste livro as tensões experimentadas por um grupo de mulheres primíparas dentro de um ambiente sociocultural complexo que realça as formas de vida da sociedade contemporânea – caracterizada pelo processo de midiaticização.

Deste modo, foi possível desvelar tanto a natureza das incertezas experimentadas pelas pessoas durante o processo de transição para um novo ambiente informacional relacionado com o contexto vivenciado (neste caso, o de maternidade) – especificamente as incertezas que emergem das práticas informacionais digitais (dirigidas ou não dirigidas) – como as condições favoráveis ao processo de resiliência informacional em redes sociais virtuais.

Nesta oportunidade, foi possível evidenciar a potencialidade do uso dos espaços virtuais atrelados aos dispositivos móveis como espaços cotidianos de sociabilidade e aprendizado em contextos adversos, e, ao mesmo tempo, demonstrar que estes espaços são úteis às práticas de letramento informacional e reconstrução das bases de conhecimento à medida que geram uma coesão social negociada nas interações capaz de transformar os laços fracos – provedores de informações relevantes – em laços fortes geradores de confiabilidade e pertencimento.

Diante disso, acreditamos que o modelo explicativo até então apresentado pode servir como recurso metodológico para outros estudos relacionados com o mesmo objeto na Área de Comunicação e Informação, a exemplo das competências informacionais, das práticas informacionais e das políticas de informação. Isso porque o modelo desvela a microdinâmica situacional das práticas informacionais colaborativas que, a nosso ver, pode estruturar o processo da resiliência informacional no contexto das interações mediadas pelas tecnologias móveis, uma vez que vislumbra a possibilidade de negociação e coordenação entre os objetivos informacionais e conflitantes dos sujeitos necessários ao desenvolvimento das competências informacionais no processo de transição para uma nova ambiência informacional desconhecida.

Evidentemente, corroboramos com a perspectiva de que nem todas as conexões coletivas e/ou interações viabilizadas por estes dispositivos e ambiências são capazes de possibilitar a segurança e o conforto necessários para a busca, compartilhamento e intermediação de informações sobre o contexto vivenciado, haja vista os seus fatores de complexidade já identificados na introdução deste livro. Nesse sentido, por exemplo, uma intervenção informacional agenciada por profissionais de informação e comunicação – por meio destes dispositivos móveis de comunicação – pode falhar ou se tornar desinteressante do ponto de vista dos sujeitos que necessitam de informações específicas e/ou suporte informacional de natureza íntima e pessoal. Isso pela possibilidade de não existir a coesão

social necessária às práticas colaborativas, a qual, por sua vez, depende dos elementos até então incorporados ao referido modelo.

Além de trazer à tona todo o processo alternativo e situado que envolve a conexão com um novo ambiente informacional por meio dos espaços virtuais, portanto, o modelo auxilia na compreensão de alguns aspectos interacionais, coletivos e individuais a serem considerados por parte dos atores institucionais – provedores de informações – para que o emprego destes dispositivos móveis de comunicação como espaços informacionais em contextos de vida significativos, pessoais e de saúde seja feito de forma adequada – eficaz, eficiente e efetiva.

O modelo abre caminhos, assim, para que outros estudos sejam realizados no sentido de avaliar a coerência dos elementos utilizados no modelo e, ao mesmo tempo, de ampliar suas possibilidades de aplicação com outros coletivos de pessoas que lidam com incertezas em outros contextos. Nessa direção, acreditamos que estes estudos podem lançar mão da dimensão emocional e sua influência nas práticas de busca por informação dos sujeitos – como base empírica para uma avaliação mais detalhada das relações feitas no modelo e sua aplicação em nível institucional, isto é, no âmbito das políticas de informação e comunicação. A priori, vislumbramos que a utilização dos dispositivos de comunicação móveis como espaços informacionais para a resiliência informacional – por parte de uma estratégia de política institucional – deve estimular a informalidade, os encontros e a dinâmica colaborativa tecnomediada entre as pessoas que necessitam de informações de cunho íntimo e/ou pessoal em detrimento de intervenções exclusivamente formalizadas (*top down*) com linguagens padronizadas e conteúdos predefinidos.

Para tanto, deve haver uma articulação entre as esferas polimórficas e mimeomórficas das ações informacionais no sentido de preservar as condições necessárias à coesão social fundada em emoções, fundamental à resiliência informacional, e, ao mesmo tempo, garantir o acesso a fontes de informação científicas de credibilidade por parte das pessoas. Certamente, o como fazer esta articulação pelo prisma das ações mediadoras de uma política de informação e comunicação institucional se configura, para nós, como um caminho profícuo a ser investigado em trabalhos futuros que tratam deste objeto.

REFERÊNCIAS

ADELMAN, M. B.; PARKS, M. R.; ALBRECHT, T. L. Supporting friends in need. In: ALBRECHT, T. L.; ADELMAN, M. B. et. al. (Org.). **Communicating social support**, Beverly Hills: Sage Publications, p. 105-125, 1987.

ALEXANDER, J. C. O novo movimento teórico. **X Encontro Anual da ANPOCS**, Campos do Jordão, 1986.

ALMEIDA, C. C. Mediação como processo semiótico: em busca de bases conceituais. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, v. 5, n. 1, 2012.

ALMEIDA, I. S.; RIBEIRO, I. B.; RODRIGUES, B. M. R. D.; COSTA, C. C. P.; FREITAS, N. S.; VARGAS, E. B. Amamentação para mães primíparas: perspectivas e intencionalidades do enfermeiro ao orientar, **Cogitare Enferm.**, v. 15, n. 1, p. 19-25, 2010.

ARAÚJO, C. A. Á. A ciência da informação como ciência social. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 32, n. 3, p. 21-27, 2003.

ARAÚJO, C. A. A. O conceito de informação na Ciência da Informação. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 20, n. 3, p. 95-105, 2010.

ARAÚJO, C. A. A. Paradigma social nos estudos de usuários da informação: abordagem interacionista. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 22, n. 1, p. 145-159, 2012.

ASSIS, S. G.; PESCE, R. P.; AVANCI, J. Q. **Resiliência**: enfatizando a proteção dos adolescentes. Porto Alegre: Artmed, 2006.

AZEVEDO, R. L. W. **Resiliência, sintomatologia depressiva e ansiedade em pessoas com HIV/AIDS**. (Tese de doutorado).

Programa de Pós-Graduação em Psicologia Social - UFPB. João Pessoa, 2011.

BACKSTROM, L.; BOLDI, P.; ROSA, M.; UGANDER, J.; VIGNA, S. **Four degrees of separation**. 2012. Disponível em: <http://arxiv.org/pdf/1111.4570v3> . Acesso em 12 de dezembro de 2016.

BATISTA, K. M.; BIANCHI, E. R. F. A relação stress, Hardiness e turno de trabalho em enfermeiros de um hospital de ensino. **Enfermería Global**: Murcia, n. 29, p. 281-287, 2013.

BENETTI, I. C.; CREPALDI, M. A. Resiliência revisitada: uma abordagem reflexiva para principiantes no assunto. **Revista Eletrônica de Investigación y Docencia (REID)**, n. 7, Janeiro, p. 7-30, 2012.

BERGER, P. L.; KELLNER, H. Marriage and the construction of reality. Na exercise in the microsociology ok knowledge. **Diogenes**, v. 45, p. 1-24, 1964.

BLUMER, H. A sociedade como interação simbólica. In. COELHO, M. C. **Estudos sobre interação**: textos escolhidos. UERJ, 2013.

BOLTANSKI, L.; THÉVENOT, L. **On justification**: Economies of worth. Princeton: Princeton University Press, 2006.

BORGES, A. P. V. **Significações durante a transição para a maternidade**, 2005. Dissertação (Mestrado em Psicologia) – Programa de Pós-Graduação em Psicologia, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2005.

BOURDIEU, P. **O poder simbólico**. Tradução Fernando Tomaz. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, Cap. 1, 2 e 3, p.7-16, 1989.

BOYCE, M. W.; HANCOCK, P. A. The interpenetration of mind and machine. **Proceedings of the Human Factors and Ergonomics**

Society Annual Meeting, v. 12, n. 1, p. 178-182, 2012.

BRASHERS, D. E. Communication and uncertainty management. **Journal of Communication**, v. 51, p. 477-497, 2001.

BRASHERS, D. E.; GOLDSMITH, D. J.; HSIEH, E. Information Seeking and Avoiding in Health Contexts. **Human Communication Research**, v. 28, n. 2, p. 258-271, 2002.

BRASILEIRO, F. S. **Resiliência informacional**: modelo baseado em práticas informacionais colaborativas em redes sociais virtuais. 2017. 227 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2017.

BUDD, J. M.; LLOYD, A. Theoretical foundations for information literacy: A plan for action. **Proceedings of the American Society for Information Science and Technology**, v. 51, n. 1, p. 1-5, 2014.

BUCKLAND, M. K. Information as thing. **Journal of the American Society for Information Science**, New York, v. 45 n. 5, p. 351-360, 1991.

CARVER, C. S. Resilience and thriving: Issues, models, and linkages. **Journal of Social Issues**, 54, 1998.

CASTELLS, M. **A sociedade em rede**. São Paulo: Paz e Terra, 1999. (Col. A era da informação: economia, sociedade e cultura, 1).

CAUNE, J. **La médiation culturelle**: une construction du lien social. 1999.

CHELTON, M. K. The “Overdue Kid”: a face-to-face library service encounter as ritual Interaction. **Library & Information Science Research**, Emporia, v. 19, n. 4, p. 387-399, 1997.

CHOO, C. W. **A organização do conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significados, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2003.

CLEMENS, R. G.; CUSHING, A. L. Beyond everyday life: information seeking behavior in deeply meaningful and profoundly personal contexts. **Proceedings of American Society for Information Science and Technology**, v. 47, p. 1–10, 2010.

COLLINS, R. **Interaction Ritual Chains**. New Jersey: Princeton University Press, 2004.

COLLINS, R. **Quatro tradições sociológicas**. Tradução: Raquel Weiss. Petrópolis: Vozes, 2009.

DALGALARRONDO, P. A atenção e suas alterações. In: DALGALARRONDO, P. **Psicopatologia e semiologia dos transtornos mentais**. Porto alegre: Artes Médicas, 2000.

EKBIA, H. R. Information in Action: a situated view. **Proceedings of the American Society for Information Science and Technology**, v. 46. n.1, p. 1-11, 2009.

ESPOSITO, R. **Communitas**: origen y destino de la comunidad. Trad. Carlo Rodolfo Molinari Marotto. Buenos Aires: Amorrortu, 2007.

FIDALGO, A. Informação e Redundância. Os quadros da incerteza. In: SANTOS, J. M.; CORREIA, J. C. (Orgs). **Teorias da Comunicação**. Covilhã: Universidade da Beira Interior Editora, p. 15-28, 2004.

FIDALGO, A.; TELLERIA, A. S.; CARVALHEIRO, J. R.; CANAVILHAS, J.; CORREIA, J. C. O ser humano como portal de comunicação: a construção do perfil no telemóvel. **Revista latina de comunicación social**, v. 68, p. 545-565, 2013.

FROHMANN, B. Taking information policy beyond Information Science: applying the actor network theory for connectedness: information, systems, people, organizations. In: **ANNUAL CONFERENCE FOR INFORMATION SCIENCE**, 23. Alberta, 7-10 Jun. 1995. Alberta: Canadian Association for Information Science, 1995.

FROHMANN, B. O caráter social, material e público da informação. In: FUJITA, M. S. L.; MARTELETO, R. M.; LARA, M. L. G. de. **A dimensão epistemológica da Ciência da Informação e suas interfaces técnicas, políticas e institucionais nos processos de produção, acesso e disseminação da informação**. São Paulo: Cultura Acadêmica.; Marília: Fundepe, p. 17-34, 2008.

GARFINKEL, H. **Rumo a uma Teoria Sociológica da Informação**, Boulder, CO: Publishers paradigm, 2008.

GASQUE, K. C. G. D. **Letramento informacional**: pesquisa, reflexão e aprendizagem. Brasília: Faculdade de Ciência da Informação/ Universidade de Brasília, 2012.

GASQUE, K. C. G. D. Arcabouço conceitual do letramento informacional. **Ciência da Informação**, [S.l.], v. 39, n. 3, ago. 2011.

GOFFMAN, E. **A representação do eu na vida cotidiana**. Trad. Maria Cecília Santos Raposo. Petrópolis: Vozes, 10. ed., 2002.

GOFFMAN, E. **Ritual de interação**: ensaios sobre o comportamento face a face. Trad. Fábio Rodrigues Ribeiro da Silva. Petrópolis: Vozes, 2011.

GONZÁLEZ DE GÓMEZ, M. N. Novas fronteiras tecnológicas das ações de informação: questões e abordagens. **Ciência da Informação**, v. 33, n. 1, 2004.

GOLDSMITH, D. J. A Normative Approach to the Study of Uncertainty

and Communication. **Journal of Communication**, v. 51, n. 3, p. 514–533, 2001.

GRANOVETTER, M. S. The Strength of Weak Ties. **American Journal of Sociology**. v. 78, n. 6, p. 1360-1380, 1973.

GRANOVETTER, M. S. The strength of weak ties: a network theory revisited. In: **Sociological Theory**. Ed. Randall Collins. San Francisco, Califórnia, série Jossey-Bass, v.1. p. 2001-2233, 1983.

HEIDEGGER, M. **Introdução à metafísica**. Trad. Emmanuel Carneiro Leão. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1999.

HERSBERGER, J. Resilience Theory, Information Behaviour and Social Support in Everyday Life. **American Society Information Science and Technology**. v. 39, n. 3, 2013.

HICKS, A.; LLOYD, A. It takes a community to build a framework: Information literacy within intercultural settings. **Journal of Information Science**, v. 42, n. 3, p. 334-343, 2016.

HOBFOLL, S. E. **Stress, culture, and community**: The psychology and philosophy of stress. New York: Plenum Press, 1998.

JOHNSON, C. A. Social capital and the search for information: Examining the role of social capital in information seeking behavior in Mongolia. **Journal of the American Society for Information Science**, v. 58, n. 6, p. 883–894, 2007.

JOHNSON, C. A. Do public libraries contribute to social capital? A preliminary investigation into the relationship. **Library & Information Science Research**, v. 32, n. 2, p. 147–155, 2010.

JOHNSON, D. J.; CASE, D. O. **Health Information Seeking**. New York: Peter Lang, 2013.

JUNQUEIRA, M. F. P. S.; DESLANDES, S. F. Resiliência e maus-tratos à criança. **Cad. Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 19, n. 1, p. 227-235, fev. 2003.

KAUFMAN, D. A força dos “laços fracos” de Mark Granovetter no ambiente do ciberespaço. **Galaxia** (São Paulo, Online), n. 23, p. 207-218, jun. 2012.

KEEN, A. **Vertigem digital**: por que as redes sociais estão nos dividindo, diminuindo e desorientando. Rio de Janeiro: Zahar, 2012.

KERR, A. M.; HAAS, S. M. Parental Uncertainty in Illness: Managing Uncertainty Surrounding an “Orphan” Illness, **Journal of Pediatric Nursing**, v. 29, p. 393-400, 2014.

KRUM, Fernanda Menna Barreto; BANDEIRA, Denise Ruschel. Enfrentamento de desastres naturais: o uso de um coping coletivo. **Paidéia (Ribeirão Preto)**, Ribeirão Preto, v. 18, n. 39, p. 73-84, 2008.

KUHLTHAU, C. C. A principle of uncertainty for information seeking, **Journal of Documentation**, v. 49, n. 4, p. 339-355, 1993.

LIBORIO, R. M. C.; UNGAR, M. Resiliência oculta: a construção social do conceito e suas implicações para práticas profissionais junto a adolescentes em situação de risco. **Psicol. Reflex. Crit.**, Porto Alegre, v. 23, n. 3, p. 476-484, 2010.

LIMA, R. F. Compreendendo os mecanismos atencionais, **Ciências & Cognição**, Rio de Janeiro: UFRJ, v. 6, p. 113-122, 2005.

LIN, N. **Social capital**: A theory of structure and action. Cambridge, England: Cambridge University Press, 2001.

LING, R. The Mediation of Ritual Interaction via the Mobile Telephon. In: J Katz (ed.). **Handbook of Mobile Communication**. MIT Press, 2008.

LINKE, C. Social robotic experience and media communication practices: an exploration on the emotional and ritualized human technology-relations. **Intervalla**, v. 1, 2013.

LLOYD, A. Framing information literacy as information practice: site ontology and practice theory. **Journal of Documentation**, v. 66, n. 2, p. 245-258, 2010.

LLOYD, A. Building Information Resilience: How do Resettling Refugees Connect with Health Information in Regional Landscapes – Implications for Health Literacy. **Australian Academic & Research Libraries**, v. 45, n. 1, p. 48–66, 2014.

LLOYD, A. Stranger in a strange land; enabling information resilience in resettlement landscapes, **Journal of Documentation**, v. 71, n. 5, p. 1029 – 1042, 2015.

LLOYD, A.; WILKINSON, J. Knowing and learning in everyday spaces (KALiEds): Mapping the information landscape of refugee youth learning in everyday spaces. **Journal of Information Science**, v. 42, n. 3, p. 300-312, 2016.

McKENZIE, P. A model of information practices in accounts of everyday-life information seeking. **Journal of Documentation**, v. 59, n. 1, p. 19-40, 2003.

MARTELETO, R. M. Cultura informacional: construindo o objeto informação pelo emprego dos conceitos de imaginário, instituição e campo social. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 24, n. 1, 1995.

MARTELETO, R. M. Cultura da modernidade: discussões e práticas informacionais. **Revista da Escola de Biblioteconomia UFMG**, Belo Horizonte, v. 23, n. 2, p.115-137, 1994.

MARTELETO, R. M.; SILVA, A. B. O. Redes e capital social: o enfoque

da informação para o desenvolvimento local. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 33, n. 3, p.41-49, 2004.

MIRANDA, M. K. F. O. **O acesso à informação no paradigma pós-custodial**: da aplicação da intencionalidade para findability. 2010. Tese (Doutorado em Informação e Comunicação em Plataformas Digitais) – Faculdade de Letras, Universidade do Porto, Porto, 2010.

MOKROS, H. B.; MULLINS, L. S.; SARACEVIC, T. Practice and personhood in professional interaction: social identities and Information needs. **Information and Library Studies Rutgers**, New Jersey, v. 17, p. 237-257, 1995.

MORVILLE, P.; ROSENFELD, L. **Information Architecture for the World Wide Web**. O' Reilly Media, 2006.

OJEDA, E. N. S. Uma concepção latino-americana: a resiliência comunitária. In: MELILLO, A.; OJEDA, E. N. S. (orgs.) **Resiliência**: descobrindo as próprias fortalezas. Porto Alegre: Artmed, 2005, 160p.

POOLEY, J. A.; COHEN, L. Resilience: a definition in context, **The Australian Community Psychologist**, v. 22, n. 1, pp. 30-37, 2010.

PRIMO, A. Ferramentas de interação em ambientes educacionais mediados por computador. **Educação**, v. XXIV, n. 44, p. 127-149, 2001.

PUTNAM, R. **Bowling Alone**: the Collapse and Revival of American Community, Simon Schuster, New York, NY, 2000.

RABER, D.; BUDD, J. M. Information as sign: Semiotics and information science. **Journal of Documentation**, v. 59, n. 5, p. 507-522, 2003.

RECUERO, R. Elementos para a análise da conversação na comunicação mediada pelo computador. **Verso e reverso**: revista da comunicação, v. 22, n. 51, 2008.

RECUERO, R. **A conversa em rede**: comunicação mediada pelo computador e redes sociais na Internet. Porto Alegre, RS: Editora Sulina, 2012.

RECUERO, R. Atos de ameaça à Face e à Conversação em Redes Sociais na Internet. In: Primo, Alex (Org). **Interações em Rede**. Porto Alegre: Sulina. (pp. 51 -69), 2013.

SAYÃO, L. F. Modelos teóricos em ciência da informação - abstração e método científico. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 30, n. 1, p. 82-91, Apr. 2001.

SILVA, C. M. S. **Reconstruções da maternidade por mães na transição dos filhos para a vida adulta**, 2012. Dissertação (Mestrado em Psicologia) – Programa de Pós-Graduação em Psicologia, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2012.

SILVA, M. G. **Informação e população carcerária**: estudo de usuários de informação na Penitenciária José Maria Alkmin, ribeirão das Neves-MG. 2008. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2008.

SILVA, R. A. **As práticas informacionais das profissionais do sexo da Zona Boêmia de Belo Horizonte**. 2008. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2008.

SODRÉ, M. **Antropológica do espelho**: uma teoria da comunicação linear e em rede. Petrópolis: Vozes, 8. ed., 2013.

TAVARES, J. A resiliência na sociedade emergente. Em J. Tavares (Org.), **Resiliência e educação**. São Paulo: Cortez, 2001.

TALJA, S.; TUOMINEN, K.; SAVOLAINEN, R. ““Isms” in information science: constructivism, collectivism and constructionism”. **Journal of**

Documentation, v. 61, n. 1, p. 79-101, 2005.

UNGAR, M. Resilience across cultures, **The British Journal of Social Work**, v. 38, n. 2, pp. 218-235, 2008.

VAN BREDÁ, A. D. **Resilience theory**: A literature review. Pretoria, South Africa: South African Military Health Service, 2001.

VEINOT, T. C. A multilevel model of HIV/AIDS information/help network development. **Journal of Documentation**, v. 66, n. 6, p. 875-905, 2010.

VEINOT, T. C.; WILLIAMS, K. Following the “community” thread from sociology to information behavior and informatics: Uncovering theoretical continuities and research opportunities. **Journal of the American Society for Information Science and technology**, v. 63, n. 5, p. 847-864, 2012.

YAMAMOTO, E. Y. A comunidade dos contemporâneos. **Galáxia (São Paulo)**, São Paulo, v. 13, n. 26, p. 60-71, 2013.

YAMAMOTO, E. Y. O conceito de comunidade na comunicação. **Revista Famecos: mídia, cultura e tecnologia**, Porto Alegre, v. 21, n. 2, p. 438-458, 2014.

YUNES, M. A. M.; SZYMANSKI, H. Resiliência: noção, conceitos afins e considerações críticas. Tavares, J. (org). **Resiliência e Educação**. São Paulo: Cortez, 2001. p. 13-42.

YUNES, M. A. M. Psicologia positiva e resiliência: o foco no indivíduo e na família. **Psicol. estud.**, Maringá, v. 8, n. spe, p. 75-84, 2003.

EU

Diagramado pela Editora da UFPB em 2019,
utilizando a fonte PT Serif. Impresso em papel
Offset 75 g/m² e capa em papel Supremo 250 g/m².



Este livro aborda a resiliência informacional como um processo de transformação agenciado pelos sujeitos que enfrentam, cotidianamente, a incerteza informacional decorrente das tensões entre a socialização e a hipercirculação de informações no ambiente digital. Ao assumir uma perspectiva socioemocional, o autor chama a atenção para o mecanismo da coesão social na construção de competências informacionais – alternativas – envolvendo as práticas colaborativas mediadas pelas redes sociais virtuais. Nessa direção, traz uma perspectiva inovadora para pesquisadores da Área de Comunicação e Informação interessados na temática das Humanidades Digitais.

ISBN 978-85-237-1445-1



9 788523 714451