




# COGNITIO

Revista de Filosofia  
Centro de Estudos de Pragmatismo

São Paulo, v. 24, n. 1, p. 1-18, jan.-dez. 2023  
e-ISSN: 2316-5278

 <https://doi.org/10.23925/2316-5278.2023v24i1:e64003>

## TRADUÇÃO

# A tirania da luz: As tentações e os paradoxos da sociedade da informação<sup>1</sup>

Haridimos Tsoukas\*

## Tradução

Victor Hugo Domingues\*\*  
victorhugodom@gmail.com

Vinicius Yasuto Ikeda\*\*\*  
ikedavinicius\_yasuto@hotmail.com

**Resumo:** Uma característica distintiva das sociedades da modernidade tardia é a extensão significativa a qual estas são dependentes do conhecimento para seu funcionamento. Contrário a como o conhecimento era visto nas sociedades pré-modernas, o conhecimento agora tende a ser entendido como informação, isto é, consistindo em representações objetificadas, mercantilizadas, abstratas e descontextualizadas. A superabundância de informação na modernidade tardia torna a sociedade da informação cheia de tentações. Isso nos leva a pensar que o conhecimento como informação é objetivo e existe independentemente dos seres humanos; que tudo pode ser reduzido à informação; e que a geração de quantidades cada vez maiores de informações aumentará a transparência da sociedade e, portanto, levará ao gerenciamento racional de problemas sociais. No entanto, como discutido neste artigo, a sociedade da informação está repleta de paradoxos que a impedem de satisfazer as tentações que cria. Mais informações podem levar a menos compreensão; mais informações podem enfraquecer a confiança; e mais informações podem tornar a sociedade menos racionalmente governável. Essas reivindicações são ilustradas com exemplos do Reino Unido e dos Estados Unidos.

**Palavras-chave:** *Accountability*. Epistemologia. Sociedade da Informação.

Recebido em: 10/12/2022.

Aprovado em: 13/05/2023.

Publicado em: 26/10/2023.

*Nestes quartos escuros onde eu vivo dias vazios,  
Eu perambulo sem parar  
tentando encontrar as janelas.  
Será um grande alívio quando uma janela se abrir.  
Mas as janelas não estão lá para serem encontradas -  
ou pelo menos eu não consigo encontrá-las. E talvez  
seja melhor se eu não as encontrar.  
Talvez a luz revele outra tirania.  
Quem sabe que coisas novas irá expor?*

(Constantine Cavafy)

O advento da sociedade da informação (ou do conhecimento) foi aclamado com entusiasmo por vários autores (Toffler, 1971; Naisbitt, 1982; Bell, 1973). Uma sociedade na qual a riqueza de informações está imediatamente disponível para uso por qualquer pessoa interessada parece realizar o sonho moderno dos atores bem-informados que, libertados das algemas da ignorância, podem pensar por si mesmos e realizar ações informadas e responsáveis. De fato, uma sociedade na qual a informação



Artigo está licenciado sob forma de uma licença  
Creative Commons Atribuição 4.0 Internacional.

\* University of Cyprus.

\*\* Pontifícia Universidade Católica do Paraná.

\*\*\* Universidade do Estado de Santa Catarina.

1 Publicado originalmente em: TSOUKAS, Haridimos. The tyranny of light: the temptations and the paradoxes of the information society. *Futures*, v. 29, n. 9, p. 827-843, 1997. Foram preservados do original os usos de aspas simples e aspas duplas, além dos destaques presentes. Os tradutores criaram as palavras-chave.

se tornou o recurso mais valioso mantém a promessa, ou pelo menos aparenta, para a realização de um dos valores mais desejados da tradição ocidental: a criação de uma sociedade transparente e autorregulada.

A suposição tem sido irresistivelmente poderosa desde os primeiros dias do Iluminismo: quanto mais os seres humanos souberem, mais capazes serão de controlar seu destino. Há pouco tempo, em *A chegada da sociedade pós-industrial*, Bell (1973)<sup>2</sup> capturou o otimismo sobre uma nova sociedade baseada no conhecimento, afirmando que, o “desenvolvimento de novas técnicas de previsão e ‘mapeamento’ possibilita uma nova fase na história econômica - o avanço consciente e planejado das mudanças tecnológicas e, portanto, a redução da incerteza sobre o futuro econômico”.

É claro que, ao lado dos otimistas, sempre houve os pessimistas. Aqueles que, olhando os desenvolvimentos tecnológicos da modernidade, profetizariam um mundo dominado por máquinas e, cada vez mais, um mundo povoado por máquinas *inteligentes*, substituindo um número cada vez maior de pessoas no trabalho (Rifkin, 1995) e sujeitando a população à vigilância de Big Brother (Dandeker, 1990; Lyon, 1994; Webster; Robins', 1989). A imagem do inventor engenhoso sendo finalmente assombrada por seus próprios artefatos tem sido um corretivo para o otimismo tecnológico não qualificado da era moderna.

No entanto, neste debate, por mais rico e esclarecedor que tenha sido, faltam elementos de uma abordagem mais sutil. Não se trata tanto de esperança versus desespero, mas da compreensão do caráter simultaneamente sedutor e paradoxal da sociedade da informação. Argumentarei neste artigo que a sociedade da informação é uma sociedade cheia de tentações: esta sociedade nos leva a pensar que nossos desejos modernos de transparência e regulação social tornar-se-ão reais através de um maior conhecimento. Entretanto, não é todo tipo de conhecimento que o fará; somente o conhecimento concebido como *informação* (para ser preciso, como informação objetificada, abstrata e descontextualizada) é visto como útil.<sup>3</sup> Esse sonho tentador, no entanto, como argumentarei, é fadado a não se realizar. Como Tantalus,<sup>4</sup> os membros da sociedade da informação, por mais que desejem, não poderão provar os frutos de maior transparência: a sociedade permanecerá tão opaca como sempre foi e, de certa forma, se tornará ainda mais incomensurável e incontrolável. A sociedade da informação gera paradoxos que a impedem de satisfazer as tentações que ela cria. A luz que a sociedade da informação promete direcionar sobre si mesma pode muito bem constituir uma nova tirania: a tirania da dúvida radical, da desorientação e da elevada incerteza.

## 1 As tentações da sociedade da informação

As atuais sociedades da modernidade tardia (ou pós-modernas) são marcadas pela comunicação generalizada. De fato, o impacto da mídia de massa nas sociedades modernas foi além do que se imaginava. A principal característica desse impacto é que a mídia de massa provocou “a dissolução de perspectivas centralizadas” (Vattimo, 1992, p. 5), e a consequente proliferação de racionalidades locais. Numa sociedade em que a comunicação prolifera, a diversidade prospera; as culturas e subculturas de todos os tipos até agora marginalizadas entram no centro das atenções da opinião pública – elas se tornam amplamente visíveis e auditáveis.

Para ter uma ideia da enorme proliferação de possibilidades de comunicação na modernidade, pode ser útil dar uma breve olhada histórica nos efeitos do desenvolvimento das tecnologias de comunicação.

2 Veja também Makridakis (1995); Kenney (1996); Castells (1996).

3 Ao longo deste artigo, adotei uma abordagem sociológica interpretativa da “informação”: acredita-se que esta derive seu significado da maneira como tende a ser usada dentro de uma forma específica de vida. Assim, nas sociedades da modernidade tardia, a informação tende a ser uma mercadoria, que é um conjunto de representações objetificadas, abstratas e descontextualizadas, e é nesse sentido que usarei o termo aqui. Veja Stehr (1994); Webster (1995); Giddens (1991); Bell (1973); Kallinikos (1996). Neste artigo, não estou tentando sugerir novas formas de conceituar “informação”. Para tanto, veja, Bateson (1979); Mingers (1995); Simms (1996); Brier (1992).

4 Nota dos tradutores: Mitologia Grega.

A tecnologia de impressão foi desenvolvida por volta de 1440. Estima-se que, no final do século XV, algo entre 15 e 20 milhões de cópias de livros e panfletos estivessem em circulação na Europa – um número surpreendente em comparação com as 100 milhões de pessoas, o que era até então a população dos países da Europa central onde a impressão havia se desenvolvido (Thompson, 1995, p. 55). Em 1517, as *Noventa e Cinco Teses* de Lutero foram distribuídas em formato impresso em toda a Alemanha em quinze dias e em toda a Europa em um mês (Thompson, 1995, p. 57). Embora a impressão melhorasse significativamente a capacidade de comunicação generalizada, o verdadeiro impulso veio somente após o uso de energia elétrica. Como Thompson (1995, p. 154) observa:

[...] o contraste com as formas anteriores de comunicação baseada em transporte foi dramático. Até 1830, uma carta enviada na Inglaterra levava de cinco a oito meses para chegar à Índia; e devido às monções no Oceano Índico, poderia levar dois anos para que uma resposta seja recebida. Em meados de 1870, um telegrama poderia chegar a Bombaim em cinco horas, e a resposta poderia voltar no mesmo dia. E em 1924, na Exposição do Império Britânico, o rei George V enviou a si mesmo um telegrama que circulava o mundo em linhas totalmente britânicas em 80 segundos. A comunicação rápida em escala global – embora ao longo de rotas que refletissem a organização do poder econômico e político – era uma realidade.

O advento das telecomunicações provocou o desacoplamento do espaço e do tempo e levou ao que Thompson chama de “simultaneidade desespacializada” (Thompson, 1995, p. 32): agora é possível experimentar eventos como simultâneos sem estar perto de onde eles acontecem. Numa sociedade de comunicação generalizada, o mundo tende a ser experimentado através da *informação*, nomeadamente como uma coleção de representações codificadas, abstratas e descontextualizadas. Por exemplo, aprende-se que há guerra na Bósnia, agitação na Albânia, fome na África: o evento relatado é necessariamente destacado de seu contexto para ser processado e transmitido. Para usar os termos de Ryle (1949), o “*know-how*” (saber fazer) dos participantes dos eventos relatados é transformado em “*know that*” (saber aquilo) daqueles que, por meio da mídia, conhecem os mesmos eventos. O conhecimento experimental do participante (ou do observador participante) é transformado em informação para o curioso espectador.

A tentação de visualizar *todo* o conhecimento em termos de informação é consideravelmente aprimorada pelo desenvolvimento de armazenamento eletrônico, processamento, recuperação e comunicação de informações. As bases de dados computadorizadas permitem o acesso a informações abrangentes e a recuperação instantânea de “informações na ponta dos dedos”.<sup>5</sup> A riqueza e a interatividade da internet são talvez o melhor exemplo do fácil acesso a grandes quantidades de informações. Tendo hoje tais tecnologias sofisticadas de informação e comunicação, observe como é tentador se envolver no *reducionismo da informação*. É possível que tudo seja visto como informação (especialmente informações digitalizadas), ou seja, como *algo* (um objeto) que pode ser processado, armazenado, enviado, recuperado. Assim, em um hospital moderno, a pessoa doente é transformada em um paciente rico em informações; informações sobre sua doença podem ser sistematicamente coletadas – as informações falam por, descrevem, representam o paciente. E quando o NHS<sup>6</sup> informatiza seus arquivos, um paciente pode ser “enviado por e-mail”, por assim dizer, de uma parte do país para outra.<sup>7</sup> Da mesma forma, algo tão complexo quanto o comportamento sexual pode ser reduzido ao número

5 Nas últimas duas décadas, a rede global de computadores, telefones e televisores aumentou sua capacidade de transportar informações mais de um milhão de vezes. O poder do computador dobra a cada 18 anos (veja A survey of the world economy. *The Economist*. 28 set. 1996.p. 4-5). Todos os anos, desde 1988, a Internet dobra de tamanho. Hoje, possui mais de 50 milhões de usuários em todo o mundo. Desde que a Web foi criada cresceu quase 20 vezes. Como observa o *The Economist*, “nenhum meio de comunicação ou tecnologia de eletrônicos de consumo cresceu tão rapidamente; nem a máquina de fax, nem mesmo o PC. Nesse ritmo, dentro de dois anos, os cidadãos do ciberespaço serão equivalentes a todos, exceto os maiores países” (A survey of the Internet. *The Economist*. 1 jul. 1995. p. 3).

6 Nota dos tradutores: NHS - National Health Service – Serviço Nacional de Saúde.

7 *The Independent*. 5 jun. 1996.

(muito mais compreensível) de atos sexuais cometidos.<sup>8</sup> Pensa-se que um conjunto de indicadores descreva adequadamente, para representar, o fenômeno em questão – essa é a essência do reducionismo da informação.

Uma sociedade obcecada por informação tende a conceber a comunicação em termos do que Reddy (1979) chama de “a metáfora do canal”: as ideias são pensadas como objetos que podem ser enviados por uma via de distribuição (um canal) a um destinatário, que os recupera em sua forma original. Como Lakoff (1995, p. 115-130) observa:

[...] uma implicação da metáfora do canal é que o significado, as ideias, podem ser extraídos e podem existir independentemente das pessoas. Além disso...quando a comunicação ocorre, o que acontece é que alguém extrai o mesmo objeto, a mesma ideia, da linguagem que o locutor colocou na comunicação. Portanto, a metáfora do canal sugere que o significado é uma coisa e que o ouvinte retira o mesmo significado das palavras e que pode existir independentemente dos seres que entendem as palavras.

Nesta visão, o conhecimento é visto como um manual: se você deseja descobrir algo, basta procurar a entrada apropriada. A informação é concebida para ser uma coleção de itens independentes; é objetiva; está “lá fora”.<sup>9</sup>

Além disso, como já observado, acredita-se que um fenômeno em particular seja a soma das informações coletadas sobre ele; o fenômeno adquire uma presença nova e sombria, definida pelas representações escolhidas. Assim, para a empresa de cartão de crédito, o Sr. Jones é a soma de suas transações. Para a polícia, o arquivo sobre nele. Para o gerente de segurança do shopping, o que a câmera de circuito fechado registrou sobre ele. No final das contas, quem é o Sr. Jones? Resposta: em uma sociedade que transforma tudo em informação, o Sr. Jones é a soma total de suas interações e comportamentos em determinadas instituições. Como Poster (1996, p. 277-293) observa apropriadamente:

No banco de dados, Jim Jones é a soma das informações nos campos do registro que se aplicam a esse nome. Portanto, a pessoa Jim Jones agora tem uma nova forma de existência, uma nova posição de sujeito que o define para todas as agências e indivíduos que têm acesso ao banco de dados. A representação no discurso do banco de dados constitui o sujeito, Jim Jones, em uma forma altamente caricaturada, mas imediatamente disponível

Na sociedade da informação, o Sr. Jones é um assunto desmembrado. Partes de si mesmo, como manifestadas em suas diversas atividades, estão espalhadas em vários bancos de dados.

8 Se você já se perguntou, estima-se que todos os dias ocorram 100 milhões de atos sexuais, resultando em 910.000 concepções e 356.000 incidências de doenças sexualmente transmissíveis. Veja The Times. 25 jun. 1992.

9 Drucker (1993, p. 23) descreveu “a mudança radical no significado do conhecimento que ocorreu na Europa por volta de 1700, ou logo depois”. Enquanto até aquele momento o conhecimento era identificado principalmente com o autoconhecimento, após o Iluminismo e a Revolução Industrial o conhecimento adquiriu um significado utilitário – era a capacidade de fazer as coisas. Drucker ressalta o significado da publicação da Encyclopedic na França (ed. Diderot e d’Lembert entre 1751 e 1772) para a transformação do significado do conhecimento. Como ele observa, a Enciclopédia “converteu experiência em conhecimento, aprendizagem em livro didático, sigilo em metodologia, fazer em conhecimento aplicado” (Drucker, 1993, p. 26). Pesquisadores de tecnologia da informação levam a objetificação modernista ao extremo e a identificam com números. De acordo com Dertouzos, diretor do Laboratório de Ciência da Computação do MIT: “[O Mercado da Informação] assenta em cinco pilares essenciais”:

1. Os números são usados para representar todas as informações.
2. Esses números são expressos com 1s e 0s.
3. Computadores transformam informações fazendo aritmética nesses números.
4. Os sistemas de comunicação movem as informações ao mover esses números.
5. Os computadores e os sistemas de comunicação se combinam para formar redes de computadores – a base das infraestruturas de informações do amanhã – que por sua vez são a base do Mercado de Informações. Veja, Dertouzos (1997, p. 317). Observe a imagem do canal de comunicação subjacente à visão de Dertouzos: todas as informações são números e os números são movidos pelos modernos sistemas de comunicação. Ao decodificar esses números um (qualquer pessoa) vê o que eles representam.

Evidentemente, o que a metáfora do conduto de comunicação ignora é precisamente o que torna a comunicação humana uma *atividade genuinamente humana*, a saber, que a presença de um item de informação pressupõe um ato de *interpretação humana*. A informação não pode ser tão neutra quanto, digamos, um planeta ou uma pedra: está lá porque alguém a colocou lá. Em resumo: as informações pressupõem um assunto intencional (Lakoff, 1995). Talvez você não se importe com quantos atos sexuais ocorrem todos os dias em todo o mundo. Mas se você dirigisse uma multinacional produtora de preservativos, essas informações seriam valiosas para você e você as procuraria. Assim como não há banco de dados sem um designer, também não há informações sem um criador.

Além disso, o objetivo do criador da informação não é (*não pode ser*) manifestado nas informações *per se* – ela precisa ser inferida. Dessa forma, reduzir algo a informações supostamente objetivas e tratá-las como se fosse uma descrição adequada do fenômeno em questão é obscurecer o *objetivo* por trás das informações, um objetivo que não é explicitado nas informações como tais. Por exemplo, uma empresa de cartão de crédito mantém um arquivo com todas as transações do Sr. Jones, nas quais ele usou seu cartão de crédito. Essa informação é, obviamente, para um propósito. Um desses objetivos pode ser ajudar a empresa a decidir se Sr. Jones é um indivíduo *confiável*, caso solicite um empréstimo ou crédito mais alto. No entanto, como observa Lakoff (1995, p. 119), “[...] esse não é um objetivo. A confiabilidade [do Sr. Jones] não é uma informação que pode estar em um computador. A única informação que pode estar em um computador é se uma determinada conta foi paga a tempo e coisas desse tipo”. Assim, em uma sociedade de comunicação generalizada, na qual a informação é criada e buscada obsessivamente, existe a tentação de ver a informação como tendo o status de uma entidade objetiva, semelhante a uma coisa, e existindo independentemente de agentes humanos (Lakoff, 1995).

Um mundo que é visto como composto por somas de informação, faz da *engenharia social* uma maneira muito tentadora de pensar e agir. Foucault apelidou o tipo de ação associada à “governamentalidade” da engenharia social (Foucault, 1991).<sup>10</sup> Esta última, uma mentalidade distintamente moderna, baseia-se na concepção da sociedade como uma entidade maleável que pode ser racionalmente administrada e dirigida, desde que as autoridades tenham o conhecimento necessário para fazer isso. Que tipo de conhecimento pode ser esse? Informações, dados do censo, pesquisas, registros, qualquer representação descontextualizada que, em formato impresso ou eletrônico, permita o controle à distância (Cooper, 1991; Kallinkos, 1996). Assim, a proliferação relativamente recente de auditorias e tabelas de classificação em muitos países (especialmente nos Anglo-saxões) é um testemunho do surgimento de uma racionalidade gerencial distinta, centrada na noção de que o comportamento institucional pode ser moldado se o tipo certo de reforço for combinado com as informações apropriadas (Power, 1996). De qualquer forma, a suposição é que, se esses responsáveis sabem o que está acontecendo, eles podem gerenciar melhor um sistema social. “Conhecer” nesse contexto significa ter informações sobre a variação de certos indicadores que, assim como se acredita, capturam a essência do fenômeno em questão.

Por exemplo, lemos no *The Times*<sup>11</sup> que “agentes penitenciários e psicólogos estão trabalhando em um banco de dados de computador que transportará dados sobre as populações de prisões individuais, incluindo detalhes do comportamento dos prisioneiros, seus registros de agressão a funcionários e colegas de prisão e qualquer tentativa de fuga. A equipe da prisão será treinada para observar os presos de forma mais sistemática.” Qual é a utilidade desse banco de dados? Como um psicólogo envolvido no projeto explica, no mesmo artigo, “este banco de dados nos dará uma medida da maldade de um indivíduo, por assim dizer. Se você tem um certo número de indivíduos com uma pontuação alta, o que diríamos é ‘não se surpreenda se você tiver problemas’”. Da mesma forma, dados que mostram que cerca de um quarto dos crimes no Reino Unido são cometidos por menores de 17 anos, levaram o Ministério do Interior a lançar um projeto pelo qual será possível que crianças de 5 e 6 anos sejam

<sup>10</sup> Ver também Poster (1990).

<sup>11</sup> *The Times*. 25 mar. 1992.

identificadas como possíveis criminosos, dependendo da presença de certos fatores que a pesquisa do Ministério do Interior descobriu (por exemplo, antecedentes criminais na família, padrões de evasão escolar, desmembramento da família etc.).<sup>12</sup>

Vale ressaltar novamente o tipo de reducionismo pressuposto pela mentalidade da engenharia social: o que é mensurável, padronizável, auditável é medido e acredita-se que represente o fenômeno em questão (Power, 1994; Mcsweeney, 1994). Assim, com referência ao ensino superior no Reino Unido, a qualidade do ensino (uma noção inerentemente ambígua) tende a ser formalmente determinada pela qualidade dos *procedimentos* que se pensa levarem a um bom ensino. Os ideais procedimentais de desempenho representam (e, portanto, reconstroem) nossa compreensão da qualidade. Observe, no entanto, que, como mencionado anteriormente, “qualidade no ensino” não é vista em nenhum lugar nas informações coletadas – precisa ser deduzida delas.

Em resumo, a sociedade da informação nos leva a pensar de maneira objetivista sobre o mundo. Primeiro, o mundo, social e natural, é concebido de consistir em somas de informação (ou seja, somas de representações descontextualizadas), esperando “lá fora” para serem usadas por alguém – é isso que chamei reducionismo da informação. Em segundo lugar, a informação é vista através das lentes da metáfora do canal: a informação deve ser objetiva e existir independentemente dos agentes humanos. Terceiro, em uma sociedade rica em informações, a engenharia social tende a ser a forma dominante de formulação de políticas: o mundo é pensado para ser racionalmente governável apenas através da coleta, processamento e manipulação das informações necessárias sobre ele. Na próxima seção, argumentarei que, ao contrário da esperança de alcançar os ideais de transparência e regulamentação da sociedade através do uso de quantidades cada vez maiores de informação, a sociedade da informação é permeada por paradoxos que impedem o cumprimento desses ideais. Para simplificar um pouco, quanto mais tentados somos a ver o mundo como transparente e mexer com ele, menor a probabilidade de termos sucesso.

## 2 Os paradoxos da sociedade da informação

### 2.1 Mais informação, menos entendimento

O principal modo de comunicação humana tem sido historicamente a interação face a face. Na sociedade da informação, o desenvolvimento dos meios de comunicação deu início a novas formas de interação social, cuja principal característica é a natureza *mediada* (Giddens, 1991; Thompson, 1995). Dois tipos de comunicação humana mediada podem ser distinguidos: *interação mediada* e *quase-interação mediada* (Thompson, 1995, p. 82-85). O primeiro envolve a transmissão estendida de informações no espaço e no tempo através do uso de um meio técnico (por exemplo, telefone). O último envolve a produção e transmissão de formas simbólicas para um intervalo indefinido de potenciais receptores através do espaço e do tempo (por exemplo, televisão). A principal característica da experiência adquirida com os dois tipos de comunicação mediada é sua natureza sistematicamente fabricada. Para entender por que e como isso acontece, é necessário fazer uso de alguns conceitos sociológicos relevantes.

Como Goffman (1969) argumentou, um ato de comunicação humana ocorre dentro de uma estrutura interativa específica que envolve certas suposições e características físicas. Os indivíduos que atuam dentro de uma estrutura interativa, adaptam-se aos seus requisitos e procuram projetar o tipo de imagem que consideram apropriado. Isso é o que Goffman chamou de “região da frente”. Além disso, o que quer que interfira na imagem que se pretende projetar é posta de lado para a “região de trás”. Embora a distinção entre uma região de trás e da frente não seja sempre empiricamente clara, é analiticamente útil. O que acontece na interação mediada é o estabelecimento de uma estrutura interativa entre agentes

<sup>12</sup> The Sunday Times. 15 set. 1991.

cujas regiões frontais estão separadas no espaço (e provavelmente no tempo), com cada uma delas tendo sua própria região traseira separada (por exemplo, uma conversa telefônica). No caso de quase-interação mediada (por exemplo, televisão), isso é ainda mais complexo. Como Thompson (1995, p. 89) argumenta:

[...] formas simbólicas são produzidas em um contexto (o que chamarei de “estrutura interativa de produção”) e recebidas em uma multiplicidade de outros contextos (as “estruturas interativas de recepção”). Cada um desses contextos é caracterizado por suas próprias regiões e demarcações regionais. Como o fluxo de comunicação é predominantemente unidirecional, a região frontal da estrutura de produção está normalmente disponível para os destinatários e, portanto, é uma região frontal em relação às estruturas de recepção. Mas o contrário não se aplica [...].

Na televisão, a separação da estrutura interativa de produção das estruturas interativas de recepção implica a ausência do monitoramento reflexivo das respostas dos destinatários, que é um recurso rotineiro da interação face a face e, a um nível mais limitado extensão da interação mediada (Thompson, 1995). Isso é bastante importante, pois significa, entre outras coisas, que os traços do que é televisionado são amplamente definidos dentro da estrutura interativa (isto é, a região frontal) da produção. Assim, na quase-interação mediada, a telepresença torna-se sistematicamente *fabricada* à distância (embora transmita o sentimento de imediatismo): as pessoas se tornam personalidades (por exemplo, políticos, apresentadores de TV); as personalidades tornam-se pessoas (testemunhe, por exemplo, da apresentação, em revistas populares, de personagens bem conhecidos da novela, sobre os quais se fala como se fossem pessoas da vida real); eventos são transformados em espetáculos (por exemplo, julgamentos televisionados); os espetáculos se tornam eventos (como, por exemplo, quando formas de protesto ou agitação social acontecem devido ao seu potencial de serem televisionadas) (Bauman, 1992, p. 33; Thompson, 1995, p. 109-118).

A experiência mediada não é apenas fabricada, mas também *autorreferencial* (Thompson, 1995, p. 110; Woolley, 1992, p. 189-201). As mensagens da mídia se referem a outras mensagens da mídia, em uma cadeia cada vez maior de referências mediadas. Por exemplo, Alan Langlands, diretor executivo do NHS, comentou: “Quando eu ando pelo país, eu não estou apenas interessado em saber quanto tempo ficarei – Eu estou interessado em taxas de infecção, taxas de readmissão, e como a vida realmente é lá fora.”<sup>13</sup> Sua entrevista (uma mensagem da mídia) faz referências a certos indicadores relevantes (que são representações, que são itens de informação mediados) e será comentada por outras pessoas em outras interações (quase) mediadas.

O caráter autorreferencial da experiência mediada implica que, em um ambiente rico em informações, sempre existe o perigo de perder o senso do *senso* (ou seja, o significado da informação em questão) e *referência* (ou seja, o fenômeno ao qual a informação se refere) (Baudrillard, 1983; Kallinioks, 1996, p. 42-45). O distanciamento do mundo tangível que é efetuado por meio da amplificação da mídia tende a esvaziar o mundo de seu significado e a enfraquecer sua função referencial (isto é, sua proximidade), na medida em que a pergunta “para quê?” é frequentemente negligenciada ou não pode ser facilmente respondida. Como observa Zuboff (1985, p. 5-18): “O problema central que confronta a pessoa que deve realizar uma parte significativa de seu trabalho através da interface de informações é o da referência. As pessoas se perguntam: ‘Para que esses dados se referem? Qual seu significado?’”

Na sociedade da informação, a abundância de informações tende a ofuscar os fenômenos aos quais as informações se referem: a discussão sobre o crime passa facilmente pelo debate sobre as taxas de criminalidade e os gastos com a polícia; o debate sobre qualidade na educação mais frequentemente leva a discussões sobre tabelas de classificação; a preocupação com o desempenho dos hospitais leva a

13 The Independent, 19 jun. 1995.

debater as taxas de readmissão e outros indicadores. Em resumo, quanto mais informações temos sobre o mundo, mais nos distanciamos do que está acontecendo e menos capazes nos tornamos em compreender toda a sua complexidade. A informação se torna um substituto para o mundo (Beer, 1973, p. 189-209) – o que realmente está acontecendo tende a ser equiparado ao que os indicadores (ou imagens) relevantes dizem estar acontecendo.

Além disso, em uma sociedade de comunicação generalizada, como Baudrillard (1983) e Vattimo (1992) observaram apropriadamente, a realidade é “enfraquecida” (Woolley, 1992). A distinção entre o real e o simulacro é cada vez mais difícil de sustentar. O paradoxo é que, em tal sociedade, quanto mais informações temos, menos capazes temos de entender o que está acontecendo. Como o mundo parece consistir em uma série de imagens e reduzido a um repositório de itens de informação que não são sistematicamente conectados, é extremamente difícil para alguém compreender profundamente isso. Pois a compreensão se baseia na existência de um horizonte hermenêutico estável, a partir do qual um agente pode tentar entender o mundo. Como Gadamer (1975, p. 328)<sup>14</sup> observou, “uma das condições de entendimento nas ciências humanas pertence à tradição”, que é ver o mundo de um determinado ponto de vista.

Em outras palavras, o entendimento pressupõe um ponto de Arquimedes, uma perspectiva (sem dúvida, uma perspectiva irremediavelmente aberta e evolutiva, mas ainda assim uma perspectiva) a partir da qual o mundo pode ser visto, contabilizado e interpretado. No entanto, na sociedade da informação, o senso de perspectiva e referência é precisamente o que está corroído. Quando todo “fato” e toda opinião estão igualmente disponíveis e acessíveis, “a elegante página da Web que nega o Holocausto pode parecer tão convincente quanto a reprise da ‘Lista de Schindler’” (Newsweek, 1997). Assim como o conhecimento de um turista sobre uma cultura estrangeira é limitado por ser mais superficial do que os de um antropólogo, os indivíduos, por meio da comunicação mediada, consideram fácil satisfazer fragmentos de sua curiosidade, mas difícil formar uma compreensão coerente das questões sobre as quais foram informados. Ironicamente, a informação abundantemente disponível leva à falta de forma e, portanto, à uma capacidade diminuída de entendimento.

## 2.2 Mais informação, menos confiança

Como muitas vezes foi observado pelos sociólogos (Bell, 1973; Stehr, 1994; Giddens, 1990; Weber, 1947), uma característica distintiva das sociedades modernas, é o desenvolvimento do que Giddens (1990, p. 27-28; 1991, p. 18) chama de “sistemas especializados”, ou seja, o crescimento significativo do conhecimento especializado, codificado e abstrato. Sistemas especializados, observa Giddens (1991, p. 18): “Agrupam tempo e espaço por meio da implantação de modos de conhecimento técnico com validade dos profissionais e clientes que fazem uso deles.” Os sistemas especializados permeiam todos os aspectos da vida moderna e são mais bem exemplificados pelo trabalho de profissionais como médicos, engenheiros, terapeutas e advogados. Para que os sistemas especializados sejam utilizados de maneira eficaz, eles dependem da confiança, ou seja, daqueles que se beneficiam de sistemas especializados para poder depositar confiança neles. “Confiança”, observa Giddens (1990, p. 79-92; 1991, p. 19), “presume um aumento no comprometimento, uma característica de “crença” que é irredutível. Está especificamente relacionada à *ausência no tempo e no espaço*, bem como à *ignorância*” (ênfase adicionada).

Os sistemas especializados desenvolvem suas próprias linguagens esotéricas, valores distintos e práticas particulares que não podem ser totalmente articulados (Polanyi, 1996; Tsoukas, 1996, p. 17) nem completamente apreciados ou compreendidos por quem não os pratica (Macintyre, 1985, p. 189; Tsoukas; Papoulias, 1996). A prática de tratar pacientes, fazer pesquisas científicas, ensinar alunos ou fornecer aconselhamento jurídico, não pode ser entendida adequadamente exceto por aqueles que se

14 Ver também: Macintyre (1985, p. 204-225); Taylor (1985, p. 23-28).



envolveram nas respectivas práticas. Assim como a experiência de dirigir por um lugar não pode ser capturada pela leitura de um mapa, é inevitável existir uma lacuna de conhecimento que separa os participantes de um sistema especialista daqueles que o observam. Um praticante e um observador normalmente não compartilham a mesma forma de vida e, portanto, nem fazem as mesmas distinções nem atribuem os mesmos significados ao que suas declarações se referem (Winch, 1958).

Em outras palavras, um sistema especializado não pode ser totalmente transparente para que todos possam ver seu funcionamento; não há ponto mais elevado que o Monte Olimpo para inspecioná-lo. Transparência inevitavelmente leva a um assunto: *transparente* para quem? Se essa questão for levantada, percebe-se que os que veem de fora (e o significado que atribuem ao que veem) não é o mesmo que os que veem de dentro (e o significado que atribuem às suas experiências). Existe uma importante assimetria de conhecimento entre as duas partes que não pode ser removida com a geração de mais informações, pois as informações precisam ser interpretadas e são precisamente os termos de interpretação que são contestados. No entanto, a assimetria do conhecimento pode ser removida através da criação de confiança entre o orador e um observador.

Contudo, é o ideal de transparência que a sociedade da informação promete oferecer. O que, entretanto, nem sempre é percebido é que essa “transparência” não é apenas ilusória (como mencionado acima), mas que o próprio processo para alcançar mina a confiança necessária para que um sistema especialista funcione efetivamente. Disponibilizar publicamente mais informações sobre um sistema especialista implica que mais oportunidades para interpretações conflitantes sejam criadas e, portanto, é menos provável que a confiança seja alcançada. Isso acontece porque, como discutido anteriormente, a natureza descontextualizada da informação exige que ela seja colocada em um contexto para se tornar inteligível. Como, no entanto, o contexto do observador é diferente do contexto do praticante, é mais provável que interpretações diferentes, até conflitantes, sejam oferecidas. Em outras palavras, o paradoxo é que, quanto mais informações sobre o funcionamento interno de um sistema especializado os observadores procuram ter, menos inclinados a confiar em seus oradores; quanto menos oradores são confiáveis, menor a probabilidade de os benefícios de um conhecimento especializado serem alcançados.

Para ilustrar esse paradoxo, considere a proposta de permitir a instalação de câmeras de circuito fechado nas salas de operações para monitorar e registrar os possíveis erros de cirurgiões. Lemos no *The Sunday Times*:<sup>15</sup> “As câmeras de espionagem foram propostas por Roy Lilley, presidente do comitê de recursos do Fundo da Federação do Serviço Nacional de Saúde, como uma maneira de tornar as operações mais seguras, tornar os cirurgiões responsáveis por seu desempenho e fornecer evidências documentais caso os pacientes entrem com processo”. O interessante é a linguagem que Lilley usa para justificar sua proposta. Ele diz: “A TV em circuito fechado tornou o mundo mais seguro para pedestres, passageiros e compradores, mas não para os pacientes do Serviço Nacional de Saúde.”<sup>16</sup> Observe as premissas por trás das analogias usadas: operar um paciente é como um indivíduo atravessando a rua, pegando o ônibus, ou fazendo suas compras. O que está faltando nesse relato, no entanto, é uma compreensão da prática médica como uma prática social complexa que não pode ser registrada da mesma maneira que o ato de, digamos, um passageiro que está validando sua passagem. Um cirurgião baseia-se em um conjunto de habilidades que são coletivamente sustentadas e aplicadas; ele participa de uma forma de vida que não pode ser totalmente explicada por uma perspectiva externalista (Taylor, 1993). Uma câmera ouve apenas o que pode ser articulado, não o que é implícito; ela transmite apenas o que pode ser visto, não o que é dado como certo. Uma câmera instalada em uma sala de operações de fato informa o observador sobre o que está acontecendo lá, mas às custas da confiança, que é uma condição *sine qua non* para que uma prática especializada seja eficaz.

15 *The Sunday Times*. 19 mar. 1995.

16 *The Sunday Times*. 19 mar. 1995.

De fato, como foi relatado no mesmo artigo no *The Sunday Times*,<sup>17</sup> “alguns médicos temem que a fé em seu trabalho seja prejudicada se as pessoas descobrirem salas de cirurgia eram, na realidade, lugares relaxados, muitas vezes cheios de risos e brincadeiras – algumas delas às custas do paciente – e essa complexa cirurgia com risco de vida está sendo realizada acompanhada de música rock pesada ou juramentos a cada jorro inesperado de sangue”. Em outras palavras, ao fazer parte de um estilo de vida, um cirurgião se envolve em práticas que podem não fazer muito sentido da perspectiva de um observador-receptor, mas que podem ser perfeitamente razoáveis da perspectiva do praticante. O paciente vê o cirurgião apenas como um especialista, sendo normalmente ignorante do contexto em que a experiência do cirurgião é aplicada. A confiança do paciente na experiência do cirurgião é mantida, pelo menos até certo ponto, na medida em que vários aspectos desse contexto permanecem obscuros ao paciente. A prática do cirurgião de ouvir música durante a operação pode ser associada ao descuido do ponto de vista paciente, mas pode ser bastante útil para um cirurgião que passa 8 ou mais horas por dia na sala de operações. A perspectiva do paciente é diferente da do cirurgião, e os dois só podem ser reconciliados quando houver confiança entre eles, o que, infelizmente, é prejudicado pelo monitoramento do cirurgião por câmeras.

### 2.3 Mais engenharias sociais, mais problemas

Uma premissa fundamental sobre a qual repousa a metáfora da comunicação é que a informação é apenas o espelho no qual o mundo se reflete; ou, como dizem alguns filósofos, que a linguagem representa meramente um determinado estado objetivo das coisas (Rorty, 1991; Taylor, 1985; Tsoukas, 1998<sup>18</sup>). A visão representacional da linguagem é um dos pilares sobre os quais se baseia a noção atual da sociedade da informação. A ideia é que, como as informações refletem o que está acontecendo “lá fora”, se os legisladores querem moldar o mundo de acordo com seus desejos, precisam coletar essas informações continuamente. Quanto mais informações os legisladores coletarem e quanto mais rápido eles as coletarem, mais decisões conscientes estes serão capazes de tomar e, portanto, mais eficaz será o gerenciamento dos problemas sociais – segundo esta vertente de argumentação. Como mencionado anteriormente, esse é o modelo de engenharia social de formulação e gerenciamento de políticas (Tsoukas, 1994).

Embora o modelo representacional da linguagem tenha suas atrações, este é falho em um aspecto crucial. A linguagem que usamos para nos referir ao mundo não apenas o representa, mas também ajuda a *constituí-lo* (Gergen; Thatchenkery, 1996; Tsoukas, 1998; Tsoukas, 1994). Eu mencionei isso antes, quando observei que as informações são produzidas por *alguém* com um *objetivo* e, se for esse o caso, as informações escolhidas para descrever um estado de coisas devem refletir o objetivo de seu criador. Simplificando, diga-me quais perguntas você fez, para lhe dizer quais informações você coletou. Como Wheatley (1994, p. 108-109) observa com elegância: “não existimos por capricho de informações aleatórias; essa não é a perspectiva temida que nos saúda em organizações conscientes”. Nossa própria consciência desempenha um papel crucial. Nós, sozinhos e em grupos, servimos como porteiros, decidindo em quais flutuações prestar atenção, e quais suprimir.<sup>19</sup> Em outras palavras, longe de informações que representam um mundo puro “lá fora”, ela já está implicada em sua constituição.

O que, no entanto, nem sempre é apreciado são as implicações paradoxais do modelo de formulação de políticas da engenharia social: em vez de mais informações permitindo que os legisladores gerenciem um sistema social de maneira mais eficaz, o inverso pode ocorrer. Por exemplo, a pesquisa constante da opinião pública pode levar (particularmente em ocasiões em que sentimentos fortes são mantidos)

<sup>17</sup> *The Sunday Times*. 19 mar. 1995.

<sup>18</sup> Nota dos tradutores: O autor citou que em breve seria publicado tal obra, a qual foi publicada em 1998.

<sup>19</sup> Em outro momento, Wheatley (1994) se baseia na física quântica para apoiar seu argumento construtivista a respeito da informação. Ela diz: “Pense nos dados organizacionais para um momento metafórico como uma função de onda, movendo-se pelo espaço, desenvolvendo explicações cada vez mais potenciais. Se essa onda de potencialidades se encontrar com apenas um observador, entrará em colapso em uma interpretação, respondendo às expectativas desse observador em particular” (Wheatley, 1994, p. 63-64).

à aprovação impulsiva de legislações mal pensadas, bem como à criação de facções. Além disso, a tentação da engenharia social pode levar ao gerenciamento oscilatório. Em suma, de maneira um tanto grosseira, quanto mais informações tivermos, mais ineficazes podemos ser para gerenciar problemas sociais importantes. Abaixo, essa reivindicação será ilustrada com dois exemplos, um extraído dos EUA e outro do Reino Unido.

- Em um artigo muito esclarecedor da revista *Time*, Wright (1995, p. 37-42) argumentou que na “hiper democracia” – sistema político no qual as informações sobre a opinião pública são constantemente buscadas e devolvidas aos legisladores – tantos (ou mais) problemas são gerados quanto resolvidos. Como mostra Wright (1995), a aprovação da lei dos “três erros e você está fora” é um bom exemplo de como uma lei mal concebida, amplamente criticada por ambos os lados do espectro político, e foi promulgada às pressas depois que um crime hediondo ocorreu na Califórnia. Esse incidente criminal foi amplamente divulgado na mídia, e várias reações públicas ao crime foram rapidamente organizadas principalmente por meio de programas de entrevistas por telefone.

Se a aprovação impulsiva de leis duvidosas é um efeito colateral relativamente limitado das tecnologias da informação, o enfraquecimento da noção de “interesse público” é um problema mais sutil e, potencialmente, mais maligno. A sociedade da informação disponibiliza amplamente a comunicação instantânea, permitindo assim que um número cada vez maior de pessoas se organize, superando as restrições de espaço e tempo. O crescimento fenomenal das organizações políticas que pressionam os legisladores a fim de garantir benefícios para si deve muito ao desenvolvimento das tecnologias da informação. Seja na forma de subsídios para os agricultores, isenção de impostos para os lojistas ou novos impostos para o meio ambiente, o governo americano (que significa o público americano) é solicitado a pagar mais pelo benefício de poucos. Assim, como Wright (1995, p. 41) ilustra:

Quando, em fevereiro de 1993, o presidente Clinton propôs um imposto energético que foi aclamado por economistas e ambientalistas, algo chamado Aliança Política de Imposto Energético pago por uma campanha multimídia fatalista. Quando ele sugeriu no mesmo plano orçamentário reduzir a dedução de gorjetas de 80% para 50%, foi a Associação Nacional de Restaurantes que agiu para a ação, enviando às emissoras de TV locais *feeds* via satélite de garçons e garçonetes preocupados com seus empregos em risco.

O paradoxo é que a informação, processada racionalmente, leva ao sequestro do interesse público por interesses especiais. Observe que essa é uma maneira perfeitamente racional de pensar: um grupo específico tenta distribuir o custo de suas demandas por todos os contribuintes, enquanto captura todos os benefícios. Este é um caso clássico do Dilema do Prisioneiro (Hargreaves *et al.* 1992, p. 244): “Embora todos os grupos possam prosperar a longo prazo se todos os grupos se renderem apenas o suficiente para equilibrar o orçamento, não faz sentido nenhum deles se render unilateralmente” (Wright, 1995, p. 41). As informações disponíveis instantaneamente facilitam mobilização política das facções e obscurece o bem público que, como princípio regulador, constitui a base de governança de uma sociedade democrática moderna.

Além disso, outro efeito colateral da hiperdemocracia é que transforma líderes em seguidores de tendências: descubra o que a população pensa e aja de acordo. Como Wright (1995, p. 42) ressalta, “a política está se espalhando por uma hiperdemocracia; liderar é seguir”. Certamente, os eleitores sabem disso, e esse é um dos motivos pelos quais eles acham que os políticos são covardes e não têm convicções. Daí outro paradoxo: “os eleitores exigem obediência servil, mas quanto mais a recebem, menos a respeitam” (Wright, 1995, p. 42).

- Desde 1993, cada autoridade local na Inglaterra e no País de Gales deve publicar na imprensa local 152 indicadores de desempenho, cobrindo uma variedade de questões de interesse local, desde a disponibilidade de edifícios públicos acessíveis a pessoas em cadeiras de rodas até o número de buracos em sua área. A Comissão de Auditoria coleta as informações nacionalmente e produz uma tabela de âmbito nacional. Permitindo que os cidadãos comparem os indicadores ao longo do tempo e em todo o país, o objetivo deste exercício é tornar o desempenho das prefeituras transparente e, assim, oferecer-lhes um incentivo para melhorar seus serviços. A ideia é que um eleitorado informado possa usar seus votos para reprimir conselhos com baixo desempenho.<sup>20</sup>

O que, no entanto, é subestimado em exercícios desse tipo é o caráter constitutivo (em oposição ao meramente representativo) da linguagem (e, portanto, da informação). Os indicadores devem representar uma realidade verdadeira e objetiva (ou seja, o desempenho dos conselhos). Porém o que geralmente é ignorado é que a mesma realidade é crucialmente moldada pelos indicadores. O motivo é simples. É provável que os municípios desejem ter uma boa aparência na tabela de classificação, pois os números importam muito na política. Querendo ficar bem na tabela de classificação, os municípios podem optar por abandonar as políticas sensíveis se acharem que não conseguirão um perfil alto suficiente, optando por políticas que melhorem a posição de um conselho na tabela de classificação.

Imagine, por exemplo, o caso de um conselho no qual os residentes idosos preferirem um congelador e um micro-ondas do que comida pronta fornecida diariamente a eles através de ajuda domiciliar. “Se a autoridade responder ao anseio desejado pelas pessoas e reduzir a ajuda domiciliar, isso aparecerá de forma terrível na tabela de classificação, que simplesmente mede o número de ajudantes domiciliares por mil habitantes. Poderia ser tentador abandonar alguma de suas políticas e contratar mais ajudantes domiciliares simplesmente por uma questão de aparências.”<sup>21</sup>

O paradoxo aqui é que um sistema inventado para tornar os municípios mais receptivos a seus cidadãos pode realmente conseguir o contrário. Quanto mais os residentes idosos demandam uma solução específica para suas demandas por comida diária, maior a probabilidade de um município responder usando serviços domiciliares (ou seja, não atendendo às suas demandas). Em outras palavras, se as demandas dos residentes idosos são atendidas, suas consequências não são “atendidas”; se suas causas são “atendidas”, então, suas consequências que formam os indicadores não são cumpridas - o paradoxo se transforma em uma oscilação.

Esse paradoxo é criado por causa de uma confusão de níveis lógicos (Watzlawick; Weakland; Fisch, 1974, p. 62-73). Um nível lógico é o das demandas *reais* dos residentes idosos (ou seja, o que *eles* querem: freezer e um micro-ondas). Um nível logicamente mais alto é o das demandas dos idosos residentes, pois estas são *representadas por* (ou reduzidas a) um indicador padronizado: ajudante domiciliar por mil habitantes. Chocando um nível no outro, ou seja, confundindo o *atendimento* das demandas dos residentes idosos com as consequências de suas demandas, conforme prescreve a tabela de classificação (o que corresponde ao que o modelo de engenharia social da formulação de políticas faz), cria-se paradoxos, e constrói-se a gestão de um sistema oscilatório (Tsoukas, 1994, p. 7; Bateson, 1979, p. 61-63).

Um sistema que está em oscilação não pode ser gerenciado efetivamente ele nunca estará ajustado corretamente: oscila entre posições extremas. O que é ainda mais importante é que esse sistema social leva, eventualmente, ao gerenciamento de “soluções” problemáticas (ou seja, gerenciando tabelas de classificação) em vez do gerenciamento dos problemas *originais* com os quais o sistema foi configurado para lidar (ou seja, gerenciando o problema de ajudar residentes idosos). Levando a lógica da engenharia social ao extremo, a administração se torna equivalente a manter as aparências e

20 The Economist. 19 set. 1992.

21 Margaret Hodge, vice-presidente da Associação de Autoridades Metropolitanas citada em The Independent. 11 set. 1992.

combater o obscurantismo: gerenciar através das tabelas de classificação leva a gerenciar as próprias tabelas de classificação!<sup>22</sup>

### 3 Conclusões

*Onde está a vida que perdemos vivendo?*

*Onde está a sabedoria que perdemos no conhecimento?*

*Onde está o conhecimento que perdemos em informações?*

**(T. S. Eliot)**

O desenvolvimento fenomenal das tecnologias da informação e comunicação na modernidade tardia trouxe um tipo de sociedade que é fundamentalmente dependente do conhecimento para seu funcionamento. O conhecimento agora é, como observou Giddens (1991, p. 20), “não incidental às instituições modernas, mas constitutivas delas”. Em nenhum lugar o caráter dependente do conhecimento da modernidade tardia se manifesta mais dramaticamente do que nos novos tipos de riscos que as sociedades enfrentam agora. Enquanto em épocas anteriores da história humana os riscos que as sociedades humanas enfrentavam vinham principalmente da natureza, hoje em dia eles são derivados principalmente do escopo onipresente dos sistemas técnicos, que é do conhecimento abstrato e de suas concretizações materiais (Beck, 1992).

O conhecimento que as sociedades da modernidade tardia dependem tanto é diferente do tipo de conhecimento utilizado pelas sociedades pré-modernas. Um indivíduo moderno entende o conhecimento de maneira bastante diferente de como um artesão grego clássico ou medieval o entendeu. Como Toulmin (1990, p. 5-44; 175-201)<sup>23</sup> mostrou, desde a antiguidade até o período medieval, a concepção dominante de conhecimento era essencialmente aristotélica: o conhecimento era primariamente autoconhecimento, dependente do contexto, personalizado, limitado pelo tempo e impregnado de valores. Por outro lado, na era moderna, o conhecimento é entendido como informação. Como Drucker (1993, p. 42) colocou, “o conhecimento que *agora* consideramos conhecimento prova-se em ação. O que agora queremos dizer com conhecimento é informação eficaz em *ação*, informação focada em resultados”. Para a mente moderna, o conhecimento como informação consiste em representações objetificadas, descontextualizadas, atemporal, impessoais e livre de valor para serem usadas instrumentalmente (Yannaras, 1984, p. 11-19).<sup>24</sup> Quando termos como “sociedade do conhecimento” ou “sociedade da informação” são usados, é essa concepção de conhecimento que eles normalmente pressupõem.

Desde o Iluminismo, o conhecimento tem sido visto através da metáfora da luz. Mais conhecimento foi tomado para significar uma capacidade humana mais forte de ver e, portanto, uma capacidade aprimorada de ação ou, para ser mais preciso, de controle. Essa suposição está serve de base ao funcionamento da sociedade da informação, embora pela primeira vez agora tenhamos começado a reconhecer seus limites. A superabundância de informações nas condições da atual modernidade, bem como a incrível facilidade com que as informações são coletadas, processadas, armazenadas, recuperadas e comunicadas em todo o mundo, tornam a sociedade da informação cheia de tentações. Isso nos leva a pensar que o conhecimento como informação é objetivo e existe independentemente dos seres humanos; que tudo pode ser reduzido a informação; e que as informações disponíveis podem auxiliar no gerenciamento racional de problemas sociais.

<sup>22</sup> Para esta ilustração, desenhei em Tsoukas (1994, p. 6-7).

<sup>23</sup> Ver também Feyerabend (1987, p. 104-127).

<sup>24</sup> Ver também Toulmin (1990, p. 5-44; 175-201); Feyerabend (1987, p. 104-127).

Que mais conhecimento pudesse causar problemas, que a luz pudesse provar outra tirania, que o conhecimento pudesse trazer sofrimento, não eram pensamentos que os filósofos do Iluminismo estavam preparados para receber. Talvez precisássemos da experiência acumulada nos últimos três séculos para descobrir a natureza paradoxal do conhecimento (particularmente o conhecimento abstrato e descontextualizado), embora ao longo da história da humanidade, desde os pré-socráticos, através da Bíblia, até os românticos, houvesse avisos. A sociedade da informação, sendo a apoteose da tendência moderna em direção a informações públicas e abundantemente disponíveis, está repleta de paradoxos que fazem parecer que Tantalus tenta alcançar, mas sempre falha em compreender, a árvore frutífera.

A sociedade da informação fornece mais informações, mas, ironicamente, prejudica a capacidade humana de compreensão. O mundo autorreferencial da informação, combinado com o oceano de imagens e itens de informação evanescentes instantaneamente disponíveis, enfraquece a capacidade humana de formar uma compreensão coerente dos problemas em questão. Mais sutilmente, a sociedade da informação, ao disponibilizar informações sobre práticas sociais complexas potencialmente disponíveis para todos, tende a corroer a confiança subjacente aos sistemas de conhecimento cada vez mais sofisticados, dos quais a sociedade da informação depende para seu funcionamento efetivo. Aumentar a velocidade e aumentar a quantidade de feedback entre os legisladores e os resultados de suas ações, em vez de melhorar a qualidade das decisões e tornar mais eficaz a gestão de problemas sociais pode levar a resultados opostos.<sup>25</sup>

A reflexividade da modernidade, que é a “sensibilidade da maioria dos aspectos da atividade social e relações materiais com a natureza, para a revisão crônica à luz de novas informações ou conhecimentos” (Giddens, 1991, p. 20), permeia a sociedade da informação com dinamismo sem precedentes e mudanças endêmicas. Embora os filósofos do Iluminismo e os progenitores da ciência moderna esperassem que a razão proporcionasse conhecimento fundamentado com segurança, a reflexividade da modernidade confundiu essas esperanças: mais informações levaram a mais dúvidas, maior incerteza, maior imprevisibilidade (Giddens, 1991, p. 21; Giddens, 1990, p. 139; Stehr, 1994, p. 222-260). “A relação integral entre modernidade e dúvida radical”, observa Giddens (1991, p. 21), “é uma questão que, uma vez exposta à vista, não é apenas perturbadora para os filósofos, mas é *existencialmente perturbadora* para os indivíduos comuns”.

A dissolução da perspectiva na sociedade da informação gera não apenas dúvida, mas também desorientação (Vattimo, 1992, p. 8). Nessa sociedade, os indivíduos precisam constantemente fazer escolhas sobre os aspectos mais fundamentais de suas vidas – para (re) construir reflexivamente de maneira contínua (Giddens, 1991). Numa sociedade de experiência mediada, como é a sociedade da informação, o mundo se torna uma fábula; é difícil desvendar imagem e realidade e, assim, problemas sociais se tornam mais difíceis de serem enfrentados racionalmente. O enfraquecimento da noção de interesse público, alimentado pela fácil mobilização política que a sociedade da informação facilita, exacerba os problemas de governabilidade social.

Finalmente, é preciso dizer que o que foi discutido neste artigo não teve a intenção de transmitir um sentimento de tristeza com o advento da sociedade da informação. Foi antes uma tentativa de adotar uma visão cética do otimismo ingênuo e, às vezes, soteriológico, frequentemente associado ao uso cada vez mais difundido da informação na modernidade tardia.<sup>26</sup> O conhecimento é – como sempre foi – perigoso para aqueles que professam tê-lo. Prometeu foi punido por roubá-lo dos deuses; Adão e Eva

25 Como Wright (1995) observa apropriadamente “se existem ‘arranjos’ que de fato trariam estabilidade a uma sociedade ciberdemocrática, estes podem ser encontrados primeiramente dispersando todos os resíduos da retórica do ano eleitoral e reconhecendo que Washington, longe de estar fora de alcance, está muito conectada e, se a história servir de guia, o problema só aumentará à medida que a tecnologia avança. O desafio, assim concebido, é amortecer a legislatura da pressão do *feedback*”.

26 Um exemplo desse otimismo ingênuo é a escolha da revista *Wired* para pensador do Iluminismo. Eles adotaram Thomas Paine, como o santo padroeiro da revolução da informação. A nova mídia tem apenas benefícios a acarretar, de acordo com J. Katz (The age of Paine. *Wired*, abril 1995, p. 64-69): “promovem os direitos humanos, espalham a democracia, aliviam o sofrimento, incomodam o governo”. Ecoando Paine, Katz argumenta que, através das novas mídias, os seres humanos têm o poder de começar o mundo novamente. (Katz, 64-69).

foram expulsos do Jardim do Éden por comer da árvore do conhecimento. A euforia ilimitada em torno do *hype* atual sobre a sociedade da informação tende a obscurecer os paradoxos que são inerentes ao conhecimento humano. Estar ciente desses paradoxos pode refinar nossa capacidade de refletir sobre eles e – quem sabe? – pode nos permitir encontrar maneiras mais sofisticadas de lidar com eles. Talvez a maior reflexão a derivar de tal consciência seja a percepção de que luz e trevas são dois lados da mesma moeda; que, nas palavras de Eclesiastes, “com muita sabedoria há muita irritação”; que conhecimento e arrogância estão intimamente ligados.

## Referências

- BATESON, Gregory. *Mind and Nature*. Toronto: Bantam, 1979
- BAUDRILLARD, Jean. *Simulations*. New York: Semiotext (e), 1983.
- BAUMAN, Zygmunt. *Intimations of Postmodernity*. Londres: Routledge, 1992.
- BECK, Ulrich; LASH, Scott; WYNNE, Brian. *Risk society: Towards a new modernity*. Trad. M. Ritter. Londres: Sage, 1992.
- BEER, Stafford. The surrogate world we manage. *Behavioral Science*, v. 18, n. 3, 1973.
- BELL, Daniel. *The Coming of Post-industrial Society*. Nova Iorque: Basic Books, 1973.
- BRIER, Søren. Information and consciousness: A critique of the mechanistic foundation for the concept of information. *Cybernetics and Human Knowing-a Journal of Second Order Cybernetics, Autopoiesis and Cyber-semiotics*, v. 1, n. 2/3, p. 71-94, 1992.
- CASTELLS, Manuel. *The Rise of the Network Society*. Oxford: Blackwell, 1996.
- COOPER, Robert. Formal organization as representation: Remote control, displacement, and abbreviation. In: REED, Michael; HUGHES, Michael. (eds.). *Rethinking Organisation*. London: Sage, 1991, p. 254-272.
- DANDEKER, Christopher. *Surveillance, Power and Modernity*. Cambridge: Polity Press, 1990.
- DERTOUZOS, Michael. *What Will Be: How the New World of information Will Change our Lives*. New York: Harper-Collins, 1997.
- DRUCKER, Peter. *Post-Capitalist Society*, Oxford: Butterworth-Heinemann, 1993.
- FEYERABEND, Paul. *Farewell to Reason*. London: Verso, 1987.
- FOUCAULT, Michel. Governmentality. In: BURCHELL, Graham; GORGON, Colin; MILLER, Peter. (eds.). *The Foucault Effect: Studies in Governmentality*. London: Harvester, 1991, p. 87-104.
- GADAMER, Hans-Georg. *Truth and Method*. London: Sheed and Ward, 1975.
- GERGEN, Kenneth J.; THATCHENKERY, Tojo Joseph. Organization science as social construction: Post-modern potentials. *The Journal of Applied Behavioral Science*, v. 32, n. 4, p. 356-377, 1996.
- GIDDENS, Anthony. *Modernity and Self-identity*. Cambridge: Polity Press, 1991.
- GIDDENS, Anthony. *The Consequences of Modernity*. Cambridge: Polity Press, 1990.
- GOFFMAN, Erving. *The presentation of self in everyday life*. Harmondsworth: Penguin, 1969, p. 109-140.
- HARGREAVES-HEAP, Shaun; HOLLIS, Martin; LYONS, Bruce; SUGDEN, Robert; WEALE, Albert. *The Theory of Choice: A Critical Guide*. Oxford: Blackwell, 1992.
- KALLINKOS, Jannis. *Technology and Society*. Munich: Accedo, 1996.
- KENNEY, Martin. The role of information, knowledge and value in the late 20th century. *Futures*, v. 28, n. 8, p. 695-707, 1996.

- LAKOFF, George. (interviewed by Iain. A. Boal), Body, brain, and communication. *In: BROOK, James; BOAL, Iain. A. (eds.). Resisting the Virtual Life: The Culture and Politics of Information.* San Francisco: City Lights, 1995, p. 115-130.
- LYON, David. *The Electronic Eye: The Rise of Surveillance Society.* Cambridge: Polity Press, 1994.
- MACINTYRE, Alastair. *After Virtue.* 2. Ed. London: Duckworth, 1985, p. 204-225.
- MCSWEENEY, Brendan. Management by accounting. *In: HOPWOOD, Anthony; MILLER, Peter. Accounting as Social and institutional Practice.* Cambridge: Cambridge University Press, 1994, p. 237-269.
- MAKRIDAKIS, Spyros. The forthcoming information revolution: Its impact on society and firms. *Futures*, v. 27, n. 8, p. 799-821, 1995.
- MINGERS, John C. Information and meaning: foundations for an intersubjective account. *Information Systems Journal*, v. 5, n. 4, p. 285-306, 1995.
- NAISBITT, John. *Megatrends: The New Directions Transforming our Lives.* New York: Warner, 1982.
- NEWSWEEK. 27 jan. 1997, p.28.
- POLANYI, Michael. Personal knowledge. *In: POLANYI, Michael; PROSCH, Harry. (eds.). Meaning.* Chicago: University of Chicago Press, 1975, p. 22-45.
- POSTER, Mark. Databases as discourse, or electronic interpellations. *In: HEELAS, Paul; LASH, Scott; MORRIS, Paul. (eds.). Detraditionalization: Critical Reflections on Authority and Identity.* Oxford: Blackwell, 1996, p. 277-293.
- POSTER, Mark. *The Mode of Information.* Cambridge: Polity Press, 1990.
- POWER, Michael. The audit society. *In: HOPWOOD, Anthony; MILLER, Peter. Accounting as Social and institutional Practice.* Cambridge: Cambridge University Press, 1994, p. 299-316.
- REDDY, Michael J. The conduit metaphor - A case of frame conflict in our language about language. *In: ORTONY, Andrew (ed.). Metaphor and Thought.* Cambridge: Cambridge University Press, 1979, p. 284-324.
- RIFKIN, Jeremy. *The End of Work.* New York: J. P. Tarcher/Putnam, 1995.
- RORTY, Richard. *Objectivity, Relativism, and Truth.* Cambridge: Cambridge University Press, 1991.
- RYLE, Gilbert. *The Concept of Mind.* Chicago: University of Chicago Press, 1949.
- STEHR, Nico. *Knowledge Societies.* London: Sage, 1994.
- SIMMS, James R. Information: Its nature, measurement, and measurement units. *Behavioral science*, v. 41, n. 2, p. 89-103, 1996.
- TAYLOR. Charles. To follow a rule. *In: CALHOUN, Craig; LIPUMA, Edward; POSTONE, Moishe. (eds.). Bourdieu: Critical Perspectives.* Cambridge: Polity Press, 1993, p. 45-59.
- TAYLOR, Charles. *Philosophy and the Human Sciences: Philosophical Papers 2.* Cambridge: Cambridge University Press, 1985, p. 23-28.
- THE ECONOMIST. 19 set. 1992.
- THE INDEPENDENT. 11 set. 1992.
- THE INDEPENDENT. 19 jun. 1995.
- THE INDEPENDENT. 5 jun. 1996.
- THE SUNDAY TIMES. 15 set. 1991.
- THE SUNDAY TIMES. 19 mar. 1995.
- THE TIMES. 25 mar. 1992.




- THOMPSON, John B. *The Media and Modernity: A Social Theory of the Media*. Cambridge: Polity Press, 1995.
- TOFFLER, Alvin. *Future Shock*. New York: Bantam, 1971.
- TOULMIN, Stephen. *Cosmopolis: The Hidden Agenda of Modernity*. Chicago: The University of Chicago Press, 1990.
- TSOUKAS, Haridimos. Introduction: From social engineering to reflective action in organizational behaviour. TSOUKAS, Haridimos. (ed.). *New thinking in organizational behaviour from social engineering to reflective action*. Butterworth-Heinemann, 1994, p. 1-22.
- TSOUKAS, Haridimos. The firm as a distributed knowledge system: A constructionist approach. *Strategic Management Journal*, v. 17, n. S2, p. 11-25, 1996.
- TSOUKAS, Haridimos; PAPOULIAS, Demetrios B. Understanding social reforms: A conceptual analysis. *Journal of the Operational Research Society*, v. 47, n. 7, p. 853-863, 1996.
- TSOUKAS, Haridimos. The word and the world: A critique of representationalism in management research. *International Review of Public Administration*, v. 21, n. 5, p. 781-817, 1998.
- VATTIMO, Gianni. *The Transparent Society*. Cambridge: Polity Press, 1992.
- WATZLAWICK, Paul; WEAKLAND, John; FISCH, Richard. *Change: Principles of Problem formulation and Problem Resolution*. New York: W. W. Norton & Co., 1974.
- WEBER, Max. *The Theory of Social and Economic Organization*. New York: The Free Press, 1947.
- WEBSTER, Frank. *Theories of the Information Society*. London: Routledge, 1995.
- WEBSTER, Frank; ROBINS, Kevin. Plan and control: Towards a cultural history of the Information Society. *Theory and Society*, v. 18, n. 3, p. 323-351, 1989.
- WHEATLEY, Margaret. J. *Leadership and the New Science*. San Francisco: Berrett-Koehler Publishers, 1994, p. 108-109.
- WINCH, Peter. *The idea of a Social Science and its Relation to Philosophy*. London: Routledge and Kegan Paul, 1958.
- WOOLLEY, Benjamin. *Virtual Worlds*. London: Penguin, 1992.
- WRIGHT, Robert. Hyperdemocracy: Washington isn't dangerously disconnected from the people; the trouble is it's too plugged in. *Time*. 23 jan. 1995.
- YANNARAS, Christos. *Orthos logos and Social Practice*. Athens: Domos, 1984.
- ZUBOFF, Shoshana. Automate/Informate: The two faces of intelligent technology. *Organizational Dynamics*. v. 14, n. 2, p. 5-18, 1985.



# COGNITIO

Revista de Filosofia  
Centro de Estudos de Pragmatismo

São Paulo, v. 24, n. 1, p. 1-18, jan.-dez. 2023  
e-ISSN: 2316-5278

 <https://doi.org/10.23925/2316-5278.2023v24i1:e64003>