



**UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**

FELLIPE SÁ BRASILEIRO

**RESILIÊNCIA INFORMACIONAL: MODELO BASEADO EM PRÁTICAS
INFORMACIONAIS COLABORATIVAS EM REDES SOCIAIS VIRTUAIS**

**JOÃO PESSOA
2017**

FELLIPE SÁ BRASILEIRO

**RESILIÊNCIA INFORMACIONAL: MODELO BASEADO EM PRÁTICAS
INFORMACIONAIS COLABORATIVAS EM REDES SOCIAIS VIRTUAIS**

Tese apresentada ao Programa de Pós-Graduação em
Ciência da Informação da Universidade Federal da
Paraíba como requisito para a obtenção do título de
Doutor em Ciência da Informação.

Linha de Pesquisa: Ética, Gestão e Políticas de
Informação.

Orientador: Prof. Dr. Gustavo Henrique de Araújo
Freire.

JOÃO PESSOA
2017

B823r Brasileiro, Fellipe Sá.

Resiliência informacional: modelo baseado em práticas
informacionais colaborativas em redes sociais virtuais / Fellipe
Sá Brasileiro.- João Pessoa, 2017.

228 f. : il.-

Orientador: Prof. Dr. Gustavo Henrique de Araújo Freire.
Tese (Doutorado) – UFPB/CCSA

1. Resiliência Informacional. 2. Práticas Informacionais.
3. Letramento informacional. 4. Redes Sociais Virtuais.
5. Dispositivos Móveis. 6. Teoria da Interação Ritual. I. Título.

UFPB/BC

CDU – 02(043)

FELLIPE SÁ BRASILEIRO

**RESILIÊNCIA INFORMACIONAL: MODELO BASEADO EM PRÁTICAS
INFORMACIONAIS COLABORATIVAS EM REDES SOCIAIS VIRTUAIS**

Tese apresentada ao Programa de Pós-Graduação em
Ciência da Informação da Universidade Federal da
Paraíba como requisito para a obtenção do título de
Doutor em Ciência da Informação.

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dr. Gustavo Henrique de Araújo Freire
(Orientador – Universidade Federal do Rio de Janeiro)

Prof.^a Dr.^a Elisa Pereira Gonsalves
(Membro externo – Universidade Federal da Paraíba)

Prof. Dr. Fábio Mascarenhas e Silva
(Membro externo – Universidade Federal de Pernambuco)

Prof.^a Dr.^a Isa Maria Freire
(Membro interno – Universidade Federal da Paraíba)

Prof. Dr. Guilherme Dias Ataíde
(Membro interno – Universidade Federal da Paraíba)

JOÃO PESSOA
2017

À Maria de Fátima, minha mãe,
que conduziu a construção coletiva de uma realidade possível – a realidade do bem.

“Há ocasiões que é mil vezes preferível fazer de menos que fazer de mais, entrega-se o assunto ao governo da sensibilidade, ela, melhor que a inteligência racional, saberá proceder segundo o que mais convenha à perfeição dos instantes seguintes.”

(José Saramago)

AGRADECIMENTOS

À Regina, por ter me acompanhado nos momentos sensíveis que permearam a trajetória de elaboração desta tese e por ter me incentivado quando eles pareciam difíceis.

À Mariah, por ter me ensinado, mesmo sem querer ou saber, que as coisas mais sublimes da vida não têm explicações, formas prévias ou hora certa para acontecer.

Ao professor Gustavo Henrique Freire, por ter me orientado desde o início do Mestrado e ter me apresentado de forma clara importantes caminhos no campo da informação.

Às professoras Isa Freire e Elisa Gonsalves, por terem contribuído de forma objetiva com o desenvolvimento deste trabalho nas ocasiões do exame de qualificação e defesa.

Aos professores Guilherme Ataíde Dias e Fábio Mascarenhas, por terem participado e contribuído como membros avaliadores da versão final da tese.

Aos demais professores do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Paraíba, que contribuíram diretamente com o meu aprendizado, a exemplo de Edvaldo, Joana, Maria das Graças, Emeide, Marckson, José Mauro, entre outros.

À Elton e Franklin, secretários do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, pela atenção dispensada no atendimento às minhas demandas.

À Edvaldo, pela amizade e pelas discussões profícuas durante as jornadas do mestrado e doutorado a respeito das diversas teorias sociais e perspectivas metodológicas.

À Bruno e Daniella, pelas contribuições gráficas nas partes finais do trabalho.

A todos os colegas das turmas de mestrado e doutorado, por terem tornado os meus dias de estudos e aulas ainda mais agradáveis.

À Escola de Saúde da Universidade Federal do Rio Grande do Norte, por ter aberto as portas da carreira docente no momento certo, na hora certa.

Ao colegiado do Departamento de Comunicação da Universidade Federal da Paraíba, que viabilizou de forma solícita as condições necessárias para a conclusão desta pesquisa.

Às participantes da pesquisa, por terem contribuído de forma significativa e fundamental com depoimentos sinceros a respeito de suas experiências íntimas e pessoais.

Aos meus pais, irmãos, avós e amigos, que fizeram com que eu pudesse chegar até aqui com entusiasmo e vibração. A eles, o meu eterno e sincero obrigado.

RESUMO

Esta pesquisa se propõe a explicar, por meio de um modelo, as circunstâncias em que a informação e as práticas colaborativas agenciadas no contexto dos espaços virtuais, atrelados aos dispositivos de comunicação móveis, viabilizam a construção da resiliência informacional e o desenvolvimento das competências informacionais necessárias para a transição de ambientes complexos em tempos de incertezas. Parte da hipótese de que as práticas informacionais colaborativas mediadas pelos espaços virtuais viabilizam a construção da resiliência informacional à medida que possibilitam uma coesão social negociada e construída nas situações de interação. A dimensão teórica que sustenta a hipótese de trabalho está estruturada na Teoria da Interação Ritual (IR) de Randall Collins (2004) e sua expansão, na perspectiva de Ling (2008), para o contexto das interações mediadas pelas tecnologias móveis. A dimensão metodológica está estruturada na combinação de dois desenhos metodológicos – o estudo de caso e o estudo retrospectivo. O estudo de caso se desenvolve em torno de um grupo de mulheres que vivenciam a experiência da maternidade pela primeira vez (mulheres primíparas) e utilizam o espaço virtual do dispositivo móvel, especificamente o aplicativo de mensagens instantâneas *WhatsApp*, como uma estratégia informacional destinada ao enfrentamento coletivo das incertezas que emergem do contexto vivenciado. O estudo retrospectivo – envolvendo os procedimentos de coleta e análise dos dados – se desenvolve com base no método do Discurso do Sujeito Coletivo (DSC). Os resultados encontrados demonstram que as práticas colaborativas mediadas pelos espaços virtuais são efetivamente agenciadas, negociadas e coordenadas a partir do momento em que os participantes passam a experimentar uma consciência coletiva – a respeito da estratégia informacional de enfrentamento coletivo na rede – 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 para a construção da resiliência informacional e o desenvolvimento de competências informacionais – de forma alternativa, criativa, situacional e negociada – frente às restrições de informação que particularizam o contexto vivenciado. Concluiu-se que o modelo da resiliência informacional em redes sociais virtuais pode se configurar como um recurso metodológico para os estudos de competências, práticas informacionais e políticas de informação assentados em contextos de vida significativos/pessoais/de saúde, uma vez que desvela uma microdinâmica das práticas colaborativas que pode estruturar o processo de resiliência informacional nas ambiências virtuais e, ao mesmo tempo, orientar as ações de mediação dos provedores de informação atreladas aos dispositivos de comunicação móveis. Evidencia, assim, que o emprego dessas tecnologias como estratégia de uma política de informação para o desenvolvimento de competências informacionais em coletivos de pessoas em situações de adversidade implica uma articulação entre a dimensão situacional das práticas colaborativas em redes sociais virtuais (agenciadas por sujeitos que necessitam de informações de cunho íntimo e/ou pessoal) e a dimensão da ação informacional de provedores de informação científica e de credibilidade.

Palavras-chave: Resiliência informacional. Práticas informacionais. Letramento informacional. Redes Sociais Virtuais. Dispositivos móveis. Teoria da Interação Ritual.

ABSTRACT

This research aims to explain, through a model, the circumstances in which information and collaborative practices that happens on the contexts of virtual spaces, linked to mobile communication devices, make possible the construction of informal resilience and development of informative competences needed to transition on complex environments in uncertainty times. Part of the hypothesis that collaborative informational practices measured by virtual spaces make possible the construction of informational resilience as long as they turn possible a social cohesion negotiated and constructed on interaction situations. The theoretic dimension that sustain the hypothesis of work is structured on Randall Collins' Ritual Interaction Theory (2004) and its expansion on the perspective of Ling (2008) for the context of interactions mediated by mobile technologies. Methodologic dimension is structured on the combination of two methodologic scopes – study of case and retrospective study. Study of case develops around a group of women that experienced maternity for the first time and used web spaces, specifically the WhatsApp instant messaging application, as an informational strategy aiming to face collectively the uncertainties that emerges on this context. Retrospective study – involving procedures of data sample and analysis – develops based on the method of Collective Subject Discourse. Results found demonstrate that collaborative practices mediated by virtual spaces spaces are effectively managed, negotiated and coordinated from the moment that participants experience a collective conscience – regarding an informational strategy of web collective facing – directed to the common good. This collective conscience, on turn, is the result of an intense emotional shared experience emerging from situational microdynamics of tecnomediated interactions and generates individual and collective feelings/values/emotions necessary to the construction of informational resilience and development of informational competences – on negotiated, situational, creative and alternative forms – face to informative restrictions that individualize living contexts. We concluded that informational resilience model in virtual social networks can be configured as a methodologic resource to competitive studies, informational practices and information politics based on personal/significative/medic contexts once it reveals a microdynamics of collaborative practices that can structure the process of informational resilience on virtual environments and, at the same time, guide the mediation actions of information providers linked to mobile communication devices. It evidences that usage of this technologies as a strategy of an information politic for development of informational competences in collectives on adversity situations implies an articulation between situational dimension of collaborative practices in virtual social networks (of the subjects in need of intimal informations) and dimension of informational action of credible and scientific information providers.

Keywords: Informational resilience. Informational practices. Informational literacy. Virtual Social Networks. Mobile devices. Ritual Interaction Theory.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Modelo bidimensional de práticas informacionais.....	44
Figura 2: Imagens do grupo em interação.....	100
Figura 3: Diagrama das barreiras à informação na <i>Web Social</i>	137
Figura 4: Modelo da resiliência informacional em redes sociais virtuais.....	200

LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Eventos estressantes, emoções e incertezas.....	97
Tabela 2: Instrumento de Análise de Discurso 1 referente à pergunta 7.....	108
Tabela 3: Instrumento de Análise de Discurso 2 referente à categoria A da pergunta 7.....	111
Tabela 4: Caracterização do perfil dos sujeitos da pesquisa.....	113
Tabela 5: Dificuldades inerentes ao estado de incerteza informacional no âmbito da web.....	115
Tabela 6: Situações da <i>Web Social</i> que interferem no estado de incerteza informacional.....	126
Tabela 7: Intencionalidade na estratégia informacional de enfrentamento coletivo na rede....	139
Tabela 8: Barreiras iniciais às práticas de busca e compartilhamento no grupo.....	148
Tabela 9: Mecanismos de superação das barreiras de busca e compartilhamento no grupo....	155
Tabela 10: Mecanismos que influenciam as práticas de intermediação da informação.....	161
Tabela 11: Relação entre as representações simbólicas e as práticas informacionais.....	167
Tabela 12: Princípios morais que orientam as práticas informacionais colaborativas.....	174
Tabela 13: Dificuldades superadas pelas práticas colaborativas em redes sociais virtuais.....	179
Tabela 14: Influência nos processos que envolvem a tomada de decisão dos sujeitos.....	188

LISTA DE QUADROS

Quadro 1: Estrutura e delimitação dos elementos da pesquisa.....	22
Quadro 2: Modos de práticas informacionais.....	44
Quadro 3: Estágios do processo informacional.....	45
Quadro 4: Estratos das ações de informação.....	62
Quadro 5: Ingredientes rituais.....	86
Quadro 6: Resultados rituais.....	88
Quadro 7: Eixos temáticos problematizados.....	93
Quadro 8: Desenho teórico-metodológico da pesquisa.....	95
Quadro 9: Relação entre a problematização, objetivo e perguntas do eixo temático 1.....	102
Quadro 10: Relação entre a problematização, objetivo e perguntas do eixo temático 2.....	103
Quadro 11: Relação entre a problematização, objetivo e perguntas do eixo temático 3.....	103
Quadro 12: Relação entre a problematização e o objetivo do eixo temático 4.....	104
Quadro 13: Figuras metodológicas do método do Discurso do Sujeito Coletivo.....	107

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ACRL	<i>Association of College and Research Libraries</i>
AC	Ancoragem
CCS	Centro de Ciências da Saúde
CI	Ciência da Informação
DSC	Discurso do Sujeito Coletivo
ECH	Expressões-chave
EE	Energia Emocional
IAD	Instrumento de Análise de Discurso
IC	Ideia Central
IR	Interação Ritual
MIT	Instituto de Tecnologia de <i>Massachussets</i>
PPGCI	Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação
TIC	Tecnologias de Informação e Comunicação
TIM	Tecnologias de Informação Móveis
UFPB	Universidade Federal da Paraíba
URT	Teoria da Redução de Incerteza

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	15
2 FUNDAMENTOS TEÓRICOS.....	24
2.1 Resiliência informacional: um processo de transição	24
2.1.1 Perspectiva individualista: promoção e intervenção	29
2.1.2 Perspectiva coletivista: práticas situadas e redes sociais.....	31
2.2 Práticas informacionais no ambiente informacional virtual em contextos de vida significativos, pessoais e de saúde: uma experiência de incertezas	38
2.2.1 Práticas informacionais: um foco nas situações de interação	42
2.2.2 Autogerenciamento de informações: práticas colaborativas e contexto	46
2.2.2.1 <i>O trabalho de face como objetivo conflitante.....</i>	<i>51</i>
2.2.2.2 <i>A complexidade do ambiente informacional virtual</i>	<i>54</i>
2.2.2.2.1 Regime de informação: uma leitura transversal e específica.....	60
2.2.2.2.2 Midiatização: o contexto virtualizante da vida contemporânea.....	63
2.2.2.2.3 Redes sociais virtuais: hiperconexão e superexposição	68
2.3 Estratégia informacional de enfrentamento coletivo em redes sociais virtuais: uma perspectiva baseada na Teoria da Interação Ritual (IR).....	73
2.3.1 Teoria da Interação Ritual (IR): centralidade nos processos emocionais	76
2.3.1.1 <i>Modelo da Interação Ritual: emergência e reprodução da coesão social.....</i>	<i>86</i>
2.3.1.1.1 Interações mediadas pelas tecnologias móveis: expansão da interação ritual	89
3 METODOLOGIA DA PESQUISA	93
3.1 Desenho metodológico.....	95
3.1.1 Campo social da pesquisa: mulheres primíparas	96
3.1.2 Procedimentos metodológicos	101
3.1.2.1 <i>Método e procedimento de coleta de dados.....</i>	<i>105</i>
3.1.2.2 <i>Método de apresentação de resultados e análise de dados.....</i>	<i>106</i>
3.1.2.3 <i>Aspectos éticos</i>	<i>112</i>
4 RESULTADOS, ANÁLISES E DISCUSSÕES.....	113
4.1 Estado de incerteza informacional	115
4.1.1 Resultados (Pergunta 01).....	115
4.1.1.1 <i>Análise e discussão.....</i>	<i>115</i>
4.1.1.1.1 Estado de incerteza informacional: práticas informacionais dirigidas	122
4.1.2 Resultados (Pergunta 02).....	126
4.1.2.1 <i>Análise e discussão.....</i>	<i>127</i>

4.1.2.1.1 Estado de incerteza informacional: práticas informacionais não dirigidas	134
4. 2 Estratégia informacional de enfrentamento coletivo em redes sociais virtuais	139
4.2.1 Resultados (Pergunta 03).....	139
4.2.1.1 <i>Análise e discussão</i>	139
4.2.1.1.1 Foco de atenção em comum e intencionalidade em comum	143
4.2.2 Resultados (Pergunta 04).....	148
4.2.2.1 <i>Análise e discussão</i>	149
4.2.2.1.1 Barreiras de interação: práticas informacionais cautelosas	152
4.2.3 Resultados (Pergunta 05).....	155
4.2.3.1 <i>Análise e discussão</i>	155
4.2.3.1.1 Foco de atenção mútua, humor compartilhado e intensificação de <i>feedbacks</i>	159
4.2.4 Resultados (Pergunta 06).....	161
4.2.4.1 <i>Análise e discussão</i>	161
4.2.4.1.1 Sentimentos de solidariedade e energia emocional.....	164
4.2.5 Resultados (Pergunta 07).....	167
4.2.5.1 <i>Análise e discussão</i>	167
4.2.5.1.1 Símbolos de pertencimento.....	171
4.2.6 Resultados (Pergunta 08).....	174
4.2.6.1 <i>Análise e discussão</i>	174
4.2.6.1.1 Sentimentos de moralidade	177
4.3. Construção da resiliência informacional em redes sociais virtuais	179
4.3.1 Resultados (Pergunta 09).....	179
4.3.1.1 <i>Análise e discussão</i>	179
4.3.1.1.1 Superação das barreiras à informação na web: orientação e ajuste.....	185
4.3.2 Resultados (Pergunta 10).....	187
4.3.2.1 <i>Análise e discussão</i>	188
4.3.2.1.1 Ressignificação do estado de incerteza informacional e tomada de decisão	192
5 MODELO DA RESILIÊNCIA INFORMACIONAL EM REDES SOCIAIS VIRTUAIS	194
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	207
REFERÊNCIAS.....	212
APÊNDICE A – ROTEIROS (QUESTIONÁRIO E ENTREVISTA).....	223
APÊNDICE B – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO.....	225

1 INTRODUÇÃO

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)

Esta pesquisa se desenvolve em torno de uma questão recém-introduzida e explorada pelos estudos no campo da informação relacionados com a temática das competências informacionais – a de como as pessoas que experimentam contextos de vida não familiares ou adversos, suscetíveis ao estresse e às incertezas, se conectam com um novo ambiente informacional complexo e desconhecido. Ou seja, a de como as pessoas que experimentaram uma ruptura de suas bases de conhecimento (LLOYD, 2015) ou um deslocamento de suas comunidades habituais de interlocução (GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 2004) desenvolvem alternativamente as competências informacionais necessárias para a transição de ambientes informacionais complexos e, logo, para o engajamento com novas informações.

A esse respeito, Annemaree Lloyd (2014; 2015) introduz e explora o conceito de “*information resilience*” para explicar o processo informacional que resulta das práticas de letramento informacional em espaços cotidianos destinadas ao desenvolvimento das competências informacionais em contextos adversos, e que permite a transição ambiental em tempos de incertezas. Tomando como base a estrutura deste conceito emergente e os modos contemporâneos de sociabilidade e aprendizagem, procuramos formular nesta tese algumas questões de investigação e, ao mesmo tempo, desenvolver algumas explicações propositivas no sentido de ampliar a compreensão da “resiliência informacional” para o contexto das práticas colaborativas mediadas pelos espaços virtuais atrelados aos dispositivos móveis.

Antes de tudo, importa ressaltar que a noção de adversidade é empregada em vários estudos de resiliência vinculados às Ciências Humanas, Sociais e de Saúde para fazer referência a traumas individuais de ordem psíquica ou de saúde em geral, às experiências negativas nas situações da vida cotidiana ou, até mesmo, às condições sociais e naturais que afetam os países em desenvolvimento. O conceito da resiliência, por sua vez, é empregado de modo geral para

fazer referência às capacidades individuais e coletivas de superação das adversidades, ou melhor, de reação, adaptação e transformação em tempos de incertezas.

Partindo deste princípio, seguindo uma perspectiva informacional, o conceito emergente da resiliência informacional de Lloyd (2014; 2015) coloca em primeiro plano de análise o papel da informação e das práticas informacionais 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. Nesta perspectiva, a adversidade pode estar associada a uma ruptura das bases de conhecimento prévias 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, 2014; 2015).

No que tange os fatores adversos que geram as rupturas das bases de conhecimento, esses podem estar relacionados, por exemplo, com mudanças inesperadas (culturais, sociais, afetivas, entre outras) ou eventos estressantes (diagnóstico de doença, perda do emprego, gravidez indesejada, entre outros), os quais introduzem os sujeitos a uma dimensão da experiência de vida não familiar, estranha, desconhecida ou incomum que, por sua vez, complexifica o ambiente informacional, vulnerabiliza o estado emocional e de incertezas, e interfere na capacidade de autogerenciamento de informações e tomada de decisões. Estes contextos de vida são compreendidos por Rachael Clemens e Amber Cushing (2010, p. 1) como “profundamente significativos e intensamente pessoais”. Nestes termos, os autores chamam atenção para uma abordagem mais pessoal dos estudos de busca por informação, isto é, capaz de considerar a influência de crises pessoais, emoções, estresse ou autoeficácia no comportamento de busca por informação. Esta abordagem pessoal vai ao encontro da

perspectiva de resiliência de Julie Hersberger (2013) para os estudos da informação que, assumindo uma natureza mais individualista, explora alguns conceitos chave que afetam o comportamento informacional, como, por exemplo, o estresse, a resiliência e o suporte social, a fim de conscientizar os profissionais de Biblioteconomia e Ciência da Informação sobre como melhor prover informações buscadas por usuários que experimentam contextos adversos. Por outro lado, embora específica para os contextos de saúde, a abordagem de Dale Brashers, Daena Goldsmith e Elaine Hsieh (2002) evidencia as incertezas que envolvem estes contextos de vida e, principalmente, as questões normativas de cunho colaborativo e contextual/sociocultural que interferem nas práticas de busca, evite e provimento de informações. Assim, se aproxima da perspectiva de resiliência informacional de Lloyd (2014; 2015), uma vez que enfoca a experimentação e o gerenciamento das incertezas de forma complexa e situada nas práticas socioculturais de interação agenciadas pelos sujeitos com base nas normas/mundos sociais.

Tanto a abordagem mais pessoal do contexto como a abordagem mais normativa possuem inter-relações e revelam elementos importantes à compreensão das dificuldades, desafios e dilemas que assolam as práticas informacionais dos sujeitos e que interferem no processo de “seguir em frente”, o que nos leva a pensá-las de forma integrativa. Afinal, ao mesmo tempo em que os aspectos pessoais (emoção, personalidade, estresse, entre outros) afetam o engajamento com informações, os aspectos normativos (relacionais, situacionais, contextuais, conversacionais, culturais, entre outros) podem dificultar o gerenciamento de informações e, assim, afetar negativamente os aspectos pessoais. Da mesma maneira, tais aspectos normativos, quando coordenados e negociados pelos sujeitos interagentes, podem afetar positivamente os aspectos pessoais e, logo, o engajamento informacional. Contudo, partimos da abordagem normativa como primeiro plano de reflexão, haja vista abarcar a complexidade das práticas informacionais tanto em nível microsocial – relacionado com a atividade colaborativa – como em nível macro – relacionado com o contexto sociocultural.

Este nível macro de complexidade relacionado com o contexto sociocultural se configura como ponto de partida para contextualizarmos a complexidade do ambiente informacional virtual (que emerge da *Web Social*) na experiência de sujeitos que vivenciam contextos significativos, pessoais e de saúde. Neste ponto, considerando que os modos contemporâneos de aprendizagem e de sociabilidade estão cada vez mais imbricados com a web, e que o processo de mediação 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), entendemos que o ambiente informacional virtual exerce forte interferência no entendimento

sociocultural da informação sobre determinados contextos. Ao mesmo tempo, esse ambiente potencializa o estado emocional e de incertezas experimentado por sujeitos que vivenciam contextos não familiares à medida que: 1. desloca os sujeitos de suas normas, valores e 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 informacionais concorrem com objetivos conflitantes envolvendo o trabalho de face (GOFFMAN, 2011) em espaços públicos das redes sociais na 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), as quais se relacionam com a dinâmica do contexto sociocultural/ambiente informacional prévio. A segunda tem a ver com as incertezas que emergem do processo de transição para um novo ambiente informacional desconhecido – envolvendo práticas informacionais nos 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 pessoais, sociais e estruturais que dificultam a conexão/interação com as fontes de informação e, logo, aumentam as incertezas experimentadas no contexto vivenciado.

No caso específico do ambiente informacional virtual, acreditamos que as práticas informacionais de transição nesta ambiência envolvem uma multiplicidade de barreiras e tensões provenientes da articulação daquilo que Maria Nélida 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 etc.) e o estrato infraestrutural ou tecnológico (relacionado com as informações e valores instituídos pelos padrões midiáticos). Nesse panorama, considerando que os sujeitos vivenciam um contexto significativo/pessoal/de saúde, as tensões que resultam dessa articulação, somadas com as tensões que são próprias do contexto vivenciado, colocam os sujeitos em um estado de incerteza informacional que impede o processo de seguir em frente. Isso, a nosso modo de ver, se configura como uma primeira questão temática a ser problematizada: como se caracterizam as incertezas decorrentes das práticas informacionais em ambientes virtuais que interferem na capacidade individual de autogerenciamento de informações e tomada de decisão?

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 criar um quadro mais compreensivo da situação.

No caso específico do ambiente informacional virtual, considerando os modos de sociabilidade contemporâneos, esta estratégia informacional de enfrentamento coletivo é facilmente viabilizada pelos espaços virtuais, a reboque dos dispositivos de comunicação móveis, à medida que possibilitam a conexão com pessoas em circunstâncias similares (laços fracos) – importantes para a experimentação de perspectivas únicas de informação – e a centralização de informações provenientes de várias fontes. Este fenômeno informacional tecnomediado é cada vez mais comum e pode ser evidenciado a partir de publicações no noticiário brasileiro que, nos dois últimos anos, vêm relatando vários casos de mães que se agrupam no *WhatsApp* para enfrentar as incertezas da microcefalia¹. Contudo, vários elementos podem complexificar a estratégia informacional de enfrentamento coletivo em redes virtuais. Neste ponto, retomando as considerações em nível micro da abordagem normativa, as práticas colaborativas exigem negociação e coordenação entre os sujeitos envolvidos, uma vez que concorrem com uma multiplicidade de objetivos situacionais e conflitantes² (BRASHERS et al., 2002) que são problematizados pela hiperconexão e superexposição nas redes (RECUERO, 2013).

No que tange os desafios à aprendizagem, mais recentemente, 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. Sendo assim, uma segunda questão temática a ser problematizada surge para a compreensão da estrutura da resiliência informacional em redes sociais virtuais: quais elementos fundamentam a estratégia informacional de enfrentamento coletivo de incertezas em redes virtuais e viabilizam a resiliência informacional?

Em decorrência dessas questões, ainda seguindo a perspectiva da resiliência informacional de Lloyd (2014; 2015), nos cabe verificar se de fato a estratégia informacional de enfrentamento coletivo em redes virtuais é capaz de atuar de forma alternativa no reequilíbrio

¹<http://migre.me/vZwnd>; <http://migre.me/vRd8x>.

² Reduzir a incerteza, manter a incerteza, aumentar a incerteza, gerenciar a identidade e/ou manter a relação.

do estado emocional/de incertezas e no desenvolvimento das competências informacionais necessárias para a transição ambiental de sujeitos que vivenciam contextos significativos, pessoais e de saúde. Ou seja, se essa 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 de busca por informação, 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 assuntos do contexto vivenciado. Nesse sentido, considerando as duas questões anteriores, uma terceira questão a ser problematizada põe em relevo 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 questão temática a ser problematizada 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 desta tese que consiste em propor um modelo explicativo capaz de servir como recurso metodológico para o estudo das competências informacionais, práticas informacionais e políticas de informação.

Ambas as questões ou eixos temáticos até então problematizados convergem para a questão central da pesquisa que buscamos analisar empiricamente e, por meio de um modelo, explicar ao término de nossa investigação: *como as práticas colaborativas mediadas pelos espaços virtuais, atrelados aos dispositivos de comunicação móveis, viabilizam a construção da resiliência informacional e o desenvolvimento das competências informacionais necessárias para a transição de ambientes complexos em contextos de vida significativos, pessoais e de saúde?* Tal questão central de pesquisa reflete a nossa hipótese de trabalho, estruturada no argumento de 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 para a transição de ambientes complexos em contextos de vida significativos, pessoais e de saúde *à medida que possibilitam a 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 para a construção da resiliência informacional e o desenvolvimento de competências informacionais – de forma alternativa, criativa, situacional e negociada – frente às restrições informacionais que particularizam um determinado contexto significativo, pessoal e de saúde.

Esta hipótese é analisada com base em um estudo empírico envolvendo um grupo de 42 mulheres primíparas, conectadas por meio da plataforma *WhatsApp*, destinado ao enfrentamento coletivo das incertezas que emergem do contexto da maternidade. De acordo 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”. Deste modo, “na experiência de tornar-se mãe, a mulher lida com a tensão entre o passado conhecido e o futuro imprevisível” (SILVA, 2012). 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 fisiológicas e/ou incidentes de saúde que despertam novas questões/incertezas relacionadas com o bem estar.

A partir do exposto, considerando a questão central de pesquisa delimitada e a hipótese de trabalho, o objetivo geral que motiva o esforço de investigação consiste em explicar, por meio de um modelo, como se estrutura o processo de resiliência informacional no contexto das práticas colaborativas mediadas pelos espaços virtuais. Nesse sentido, em harmonia com as quatro questões ou eixos temáticos problematizados, quatro objetivos específicos são delineados de modo a operacionalizar as etapas inerentes à referida análise: 1. caracterizar o estado de incerteza informacional decorrente das práticas informacionais agenciadas pelos sujeitos no ambiente informacional virtual; 2. apreender os elementos que fundamentam a estratégia informacional de enfrentamento coletivo em redes virtuais e viabilizam a resiliência informacional; 3. verificar até que ponto as práticas informacionais colaborativas nos espaços

virtuais viabilizam a construção da resiliência informacional; e 4. construir um modelo explicativo da estrutura do processo da resiliência informacional baseado em práticas informacionais colaborativas mediadas pelos espaços virtuais. Tais objetivos e demais elementos estruturantes da pesquisa estão delineados no Quadro 1.

Quadro 1: Estrutura e delimitação dos elementos da pesquisa.

ESTRUTURA	DELIMITAÇÃO
Problema	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 para a transição de ambientes complexos em contextos de vida significativos, pessoais e de saúde?
Proposta	Propor um modelo explicativo da estrutura do processo de resiliência informacional no contexto das interações tecnomediadas capaz de servir como recurso metodológico para os estudos de competências informacionais, práticas informacionais e políticas de informação.
Hipótese	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 para a transição de ambientes complexos em contextos de vida significativos, pessoais e de saúde à medida que possibilitam a coesão social negociada e construída nas situações de interação.
Objetivo geral	Explicar, por meio de um modelo, como se estrutura o processo de resiliência informacional no contexto das práticas colaborativas mediadas pelos espaços virtuais.
Objetivo específico 1	Caracterizar o estado de incerteza informacional decorrente das práticas informacionais agenciadas pelos sujeitos no ambiente informacional virtual.
Objetivo específico 2	Apreender os elementos que fundamentam a estratégia informacional de enfrentamento coletivo em redes virtuais e viabilizam a resiliência informacional.
Objetivo específico 3	Verificar até que ponto as práticas informacionais colaborativas mediadas pelos espaços virtuais viabilizam a construção da resiliência informacional.
Objetivo específico 4	Construir um modelo explicativo da estrutura do processo da resiliência informacional baseado em práticas informacionais colaborativas em redes sociais virtuais.

Fonte: Próprio autor.

Acreditamos que a relevância desta proposta para o campo da informação está relacionada e articulada em dois eixos gerais. O primeiro tem a ver com o alargamento do conceito emergente da resiliência informacional para os estudos das competências e práticas informacionais; e o segundo corresponde às implicações para os estudos de políticas de informação no que tange o emprego das tecnologias de informação móveis como estratégia informacional de resiliência para a transição de sujeitos que enfrentam incertezas nas sociedades contemporâneas – multiculturais e cada vez mais midiaticizadas.

As recentes pesquisas que vêm tratando desta temática no campo da informação mostram a importância do conceito da resiliência tanto para a compreensão de fatores que afetam o comportamento informacional de sujeitos que experimentam eventos estressantes a fim de contribuir com a intervenção de profissionais de informação (LIS) (HERSBERGER,

2013) como para a compreensão do processo informacional de transição ambiental 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 citam timidamente os espaços virtuais de comunicação da internet como meios ou fontes de informação secundárias e pontuais.

Em pesquisa mais recente, Lloyd e Wilkinson (2016) exploram de forma mais 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. Nesse sentido, demonstramos o papel alternativo que os espaços virtuais, atrelados aos dispositivos móveis, 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. Assim, outros estudos podem contar com este recurso ao especificar, em tempos de incertezas, a resiliência informacional em redes sociais virtuais.

No que tange as políticas de informação, acreditamos que o modelo proposto põe em evidência as implicações para o emprego das tecnologias de informação móveis como estratégia/suporte informacional para o 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 (centros/sistemas de informação, bibliotecas, profissionais e outros mecanismos de apoio) capaz de servir como espaços ou mediadores informacionais e culturais. Diante disso, deparam-se com espaços cotidianos (convenientes e alternativos) inerentes aos dispositivos de comunicação móveis, devido às facilidades de conexão e à sedução das plataformas criadas para captar a atenção. Sendo assim, consideramos que os agentes de informação podem viabilizar as conexões e subsidiar as práticas colaborativas entre essas pessoas nesses espaços à medida que compreendem a microdinâmica interacional – que gera a coesão social mister ao processo.

2 FUNDAMENTOS TEÓRICOS

2.1 Resiliência informacional: um processo de transição

Os estudos que exploram o conceito de resiliência na Ciência da Informação são recentes e, em geral, estão relacionados com a subárea que, segundo Araújo (2014), compreende os “estudos de usuários de informação”, o “comportamento informacional” e as “práticas 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, ainda 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*.

Ambos 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 resiliência³. 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 Psicologia e Educação. Em geral, se refere à

³ A autora visa informar os profissionais de Biblioteconomia e Ciência da Informação sobre como melhor prover informações requisitadas de modo que aqueles que as buscam possam processá-las (HERSBERGER, 2013).

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 da Ciência da Informação). Afinal, o conceito de “resiliência informacional” é desenhado, segundo 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 num 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 resiliência⁴ 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-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 níveis pré-estresse quando, na verdade, assim como uma tira de borracha

⁴ 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)

que se alarga, não é possível voltar à origem uma vez que o estresse provoca sequelas ou, até mesmo, pode levar à prosperidade⁵.

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 Garnezy, 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, de acordo com Regina 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 que fossem submetidos.

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.

⁵ 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).

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/adquirido; o circunstancial/característica permanente; e a adaptação/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 nas 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 nas 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 o conceito de “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 ou trabalhistas⁶ – no caso desta tese, um contexto significativo e pessoal (CLEMENS; CUSHING, 2010) relativo às experiências de “mães de primeira viagem”. 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.

⁶ Enquanto a resiliência está associada fortemente aos riscos e adversidades, Lloyd (2015) acrescenta que estes elementos devem ser vistos pelo “significativo” (a incerteza sobre as mudanças no local de trabalho) ao catastrófico (a necessidade de obter informação durante calamidades naturais provocadas pelo ser humano).

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 informacional⁷ 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 Ciência da Informação 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 desta tese 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 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”.

2.1.1 Perspectiva individualista: promoção e intervenção

Julie Hersberger (2013) introduz o conceito da resiliência no campo da informação visando conscientizar os profissionais de Biblioteconomia e Ciência da Informação (LIS) 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

⁷ 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 e ferramentas de informação (LLOYD, 2015).

profissionais de informação (LIS), uma vez que, como provedores de informação, interagem com e procuram ajudar usuários lidando com estresse e adversidade (HERSBERGER, 2013).

Nesse sentido, a autora examina alguns conceitos/elementos-chave da resposta individual aos resultados negativos de eventos estressantes e adversidades (que afetam o comportamento informacional) – o estresse, a resiliência, a sobreposição cognitiva e o suporte social. Embora nesta pesquisa não consideremos os elementos examinados por Hersberger (2013) como primeiro plano da nossa análise (do processo de 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 não são termos adequados para serem utilizados em um contexto polarizado de “ou-ou”, mas 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*⁸, 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

⁸ 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).

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 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 e 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 que se desenvolvem no campo interacional 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.

2.1.2 Perspectiva coletivista: práticas situadas e redes sociais

O conceito de resiliência informacional é introduzido na Ciência 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 pessoais, sociais e estruturais que dificultam a conexão e 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 – 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).

Ambos 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 tanto os “formais quanto 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 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 informações em saúde, uma vez que transcendem a base de laços fortes e oferecem “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, o autor 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 de seus grupos⁹, mantendo as 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 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 e incertezas – pode ser adquirido e apropriado pelos sujeitos por meio da combinação das diferentes formas de redes: as conexões com os “laços fortes” (relacionadas com os “capitais de ligação”) agem nas trocas de reciprocidade e confiança; e as conexões com os “laços fracos” (relacionadas com os “capitais de ponte”) agem no acesso a novos recursos informacionais.

Na mesma direção, incluindo também o “capital social de conexão” (laços com indivíduos que estejam em posição de autoridade), Regina Maria Marteleto e Antonio de Oliveira 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”¹⁰.

Importa, contudo, ressaltarmos que cada contexto sociocultural experimentado apresenta suas próprias condições, possibilidades e restrições às conexões com outras pessoas,

⁹ Grupos semelhantes, como a mesma etnia ou religião, por exemplo.

¹⁰ Os autores focam em contextos de desenvolvimento local de comunidades ou grupos sociais.

grupos e/ou instituições. Afinal, de acordo com Hicks e Lloyd (2016, p. 334), “estruturas de apoio familiar podem não estar disponíveis”, por exemplo. 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 como uma prática sociocultural coletiva que emerge da negociação de significados e não simplesmente como influência 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 profundamente significativo e intensamente pessoal” (CLEMENS; CUSHING, 2010) e, ao mesmo tempo, como um “contexto de saúde” (BRASHERS; GOLDSMITH; HSIEH, 2002).

Na opinião de Sandra de Cássia 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 (...), na experiência de tornar-se mãe, a mulher lida com a tensão entre o passado conhecido e o futuro imprevisível” (SILVA, 2012, p. 45). Esta transição, a nosso modo de ver, se torna mais complexa 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 midiatização (SODRÉ, 2013). Nesse contexto, as bases de conhecimento (e relações sociais) são desestruturadas e as práticas informacionais habituais podem não se adequar – resultando em mais incertezas e emoções (medo, ansiedade, insegurança, tristeza e outras). Logo, estratégias informacionais devem ser criadas visando a transição deste ambiente informacional complexo relacionado à maternidade.

Dentre as estratégias possíveis, considerando os modos de sociabilidade contemporâneos, destacamos a estratégia informacional de enfrentamento coletivo em rede – 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. 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 (a respeito da 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 nesta investigação com base no modelo teórico de Randall Collins (2004), que versa sobre a Teoria da Interação Ritual (IR) e, 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 etc.).

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, a orientação, o ajustamento e a ressignificação.

2.2 Práticas informacionais no ambiente informacional virtual em contextos de vida significativos, pessoais e de saúde: uma experiência de incertezas

O objeto de estudo da presente pesquisa está assentado em um contexto de vida “profundamente significativo e intensamente pessoal” que, na perspectiva de Clemens e Cushing (2010), envolve 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 ou emprego e com a busca cotidiana por informação. Isso porque o contexto de vida considerado não se enquadra nos

atributos centrais que, conforme Reijo Savolainen (2004; 2010), caracterizam a vida cotidiana, como rotinas estáveis, a família e o ordinário; mas, extraordinariamente, se refere ao “não familiar”, ao desconhecido, estranho e incomum (CLEMENS; CUSHING, 2010).

Estes contextos, que na maioria das vezes decorrem de uma mudança inesperada (cultural, social, afetiva, entre outras) ou evento estressante (diagnóstico de doença, perda do emprego, gravidez indesejada, entre outros) (CLEMENS; CUSHING, 2010), envolvem múltiplas incertezas e emoções adversas (medo, angústia, ansiedade) que, por um certo momento, interferem nas capacidades individuais de autogerenciamento de informações e tomada de decisões. A experimentação deste “estado de incerteza” vai ao encontro do entendimento de incerteza de Carol Kuhlthau (1993, p. 347), asseverado como um estado cognitivo que ocasionalmente provoca sintomas emocionais de ansiedade e insegurança. Contudo, cabe ressaltar que o estado de incerteza experimentado por sujeitos que vivenciam contextos significativos e pessoais não se restringe às incertezas que emergem dos estágios de um processo de busca de informação, conforme o enfoque dado por Kuhlthau (1993)¹¹, mas, sobretudo, refere-se às incertezas inerentes ao contexto de mudança, o qual 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.

Aqui, a abordagem de Hamid Ekbia (2009) sobre a informação e as práticas informacionais se torna propícia para ilustrarmos o contexto de mudança. 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) nos mostra que tanto a informação quanto 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, parte de 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

¹¹ O processo de busca de informação descrito por Kuhlthau (1993) se desenvolve por meio de seis estágios, quais sejam: a iniciação; a seleção; a exploração; a formulação; a coleta; e a apresentação. O estado de incerteza caracteriza o início da busca do sujeito e pode aumentar ou diminuir conforme se obtém sucesso no processo.

Buckland (1991) para evidenciar que a atribuição de valor à informação depende de um certo acordo ou consenso estabelecido num mundo social específico. E, finalmente, 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). Deste modo, a informação e as práticas informacionais são situadas nas ordens sociais atreladas aos diferentes “mundos de valor”¹².

Resta-nos, contudo, questionar: o que acontece com as informações e as práticas informacionais dos sujeitos quando seus mundos de valor são desestruturados por um determinado evento, condição ou mudança? Certamente, as práticas informacionais de um refugiado que se desloca para um novo país não se desenvolvem em um mundo de valor definido ou conhecido. Da mesma forma, uma pessoa que vivencia um contexto profundamente significativo e intensamente pessoal se desconecta dos seus ambientes habituais (atrelados aos aspectos socioculturais da informação, aos recursos informacionais e redes sociais). 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, “quando atravessamos as fronteiras culturais, seja metaforicamente, ou literalmente, a informação muda de forma e de significado” (BUDD; LLOYD, 2014, p. 4).

Nesse sentido, o estado de incerteza se amplia à proporção que o ambiente informacional passa a se tornar complexo – pela ampla disseminação de informações contraditórias e descontextualizadas (que coloca em conflito o quadro de referências socioculturais da informação) ou até mesmo pelo amplo volume de informações com linguagem técnica (que dificulta a encontrabilidade e/ou a compreensão das informações encontradas). A esse respeito, ao explorar algumas das características contextuais do autogerenciamento das informações em saúde, Brashers et al. (2002, p. 265) mostra que os “canais de comunicação disponíveis para a busca e o provimento de informações” – como aqueles atrelados ao ambiente midiático – agem nas incertezas à medida que dificultam o evite das informações, assim como a interpretação, a busca e seleção das informações.

Neste ponto, considerando que os modos contemporâneos de aprendizagem e de sociabilidade estão cada vez mais imbricados com a web, que, por sua vez, converge os diferentes canais de comunicação por meio das redes digitais (GONZÁLEZ DE GÓMEZ,

¹² O mundo industrial, por exemplo, possui suas medidas de valor – eficiência, desempenho e produtividade (BOLTANSKI; THÉVENOT, 2006) – que agem sobre as práticas informacionais dos sujeitos.

2004), torna-se reducionista pensar o ambiente sociocultural (experimentado pelos sujeitos no plano biossocial) de forma desvinculada do ambiente informacional virtual, quer dizer, como ambientes desconexos. Afinal, de acordo com a abordagem de Sodré (2013, p. 24) a respeito do *bios midiático* ou *virtual*, a midiatização¹³ envolve uma mutação sociocultural centrada no funcionamento atual das tecnologias da comunicação que impacta o surgimento de “uma qualificação particular da vida – um novo modo de presença da vida e do sujeito no mundo”. Nesse sentido, entendemos que o ambiente informacional virtual (especialmente o que emerge da *Web Social*) exerce interferência no entendimento sociocultural da informação sobre determinados contextos e, ao mesmo tempo, potencializa o estado de incerteza experimentado por sujeitos que vivenciam contextos não familiares ao tempo em que: 1. desloca os sujeitos de suas normas, valores e realidades culturais ou “de seus lugares de enunciação de ponto de partida, colocando-os em contextos heterológicos e polinômicos” (GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 2004, p. 60); e/ou 2. suas práticas informacionais concorrem com objetivos conflitantes envolvendo o trabalho de face (GOFFMAN, 2011) em espaços públicos das redes sociais na internet (RECUERO, 2013).

Nesse panorama, pelo menos duas dimensões de incertezas podem ser assinaladas. A primeira está relacionada com as incertezas que emergem dos contextos desconhecidos (provenientes de uma mudança ou evento estressante), as quais se relacionam com a dinâmica do contexto sociocultural/ambiente informacional (prévio). A segunda tem a ver com as incertezas que emergem do processo de transição para um novo ambiente informacional – envolvendo as práticas informacionais destinadas à reconstrução das bases de conhecimento rompidas (LLOYD, 2015). Ambas as dimensões de incertezas podem ser melhor entendidas diante do próprio contexto das mulheres primíparas estudado nesta pesquisa: a primeira dimensão de incertezas é experimentada pelas “mães de primeira viagem” frente às tensões/desafios ao representarem um novo papel até então nunca desempenhado e às mudanças fisiológicas e/ou incidentes que despertam novas questões de saúde. A segunda dimensão está atrelada às incertezas que emergem das práticas informacionais (conscientes ou não) no ambiente informacional virtual – relacionadas com diversas barreiras à informação que dificultam o processo de “seguir em frente” – a partir do momento em que as mulheres se

¹³ O conceito de midiatização recobre a “articulação hibridizante das múltiplas instituições (formas relativamente estáveis de relações sociais, comprometidas com finalidades humanas globais) com as várias organizações de mídia” (SODRÉ, 2013, p. 24).

esforçam para enfrentar o desconhecido. Com efeito, ambas as dimensões das incertezas se cruzam na experiência dos sujeitos, isto é, agindo sobre o estado de incertezas.

Diferentemente da abordagem de Kuhlthau (1991; 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 (iniciação, seleção, exploração, formulação, coleta e apresentação), o qual, por sua vez, se desenvolve de forma linear nos modos de uma busca proposital de informação voltada para a resolução de um problema –, a abordagem desta pesquisa considera que as incertezas são experimentadas nas situações de interação com as fontes de informação tanto de forma “proposital” como “incidental”. Além disso, considera também que as incertezas apresentam múltiplos significados (relacionados com o contexto sociocultural específico) e que as práticas em resposta às incertezas podem variar de acordo com os “objetivos conflitantes” que emolduram a experiência da incerteza (GOLDSMITH, 2001)¹⁴. Nesse sentido, com base em Daena Goldsmith (2001, p. 530), ao invés de focar os meios comparativos para medir o nível de uma incerteza (alta ou baixa, por exemplo) ou prever os possíveis padrões de comportamentos suscetíveis de ocorrer em determinadas condições de contextos (como os de uma busca ativa de informação), a abordagem desta investigação se volta à compreensão dos significados e funções das incertezas frente às conexões e às interações com as fontes de informação. Para isso, toma como referência: 1. as restrições às práticas informacionais dos sujeitos, que impedem ou dificultam os seus objetivos informacionais; 2. os recursos discursivos que estão disponíveis para lidar com essas restrições; e 3. os critérios de valor pelos quais a eficácia ou adequação dos esforços dos sujeitos podem ser julgados (GOLDSMITH, 2001).

2.2.1 Práticas informacionais: um foco nas situações de interação

Com vistas ao desenvolvimento de um modelo para as práticas informacionais baseado na busca cotidiana por informação (para além das buscas ativas e propositas por informação ou das perspectivas de necessidades informacionais claramente definidas), Pamela McKenzie (2003) parte de uma análise do discurso construtivista¹⁵ dos relatos individuais de busca por

¹⁴ Segundo Goldsmith (2001), o significado da incerteza varia de acordo com o contexto sociocultural, o qual, ainda que constituído por uma mesma comunidade de fala, pode apresentar diferentes significados à incerteza quando experimentada em diferentes tipos de eventos de fala, como, por exemplo, uma consulta com um médico ou uma interação inicial com um estranho.

¹⁵ Tuominen e Savolainen (1997, p. 92) propuseram que uma “abordagem do discurso construtivista” para o estudo de busca por informação em contextos sociais poderia prover um entendimento dos meios com que “as construções

informação de um grupo de mulheres grávidas de gêmeos – tendo como foco as práticas informacionais (sociais e situadas) em detrimento do comportamento informacional (cognitivo e sistemático) – para propor o modelo bidimensional de práticas informacionais.

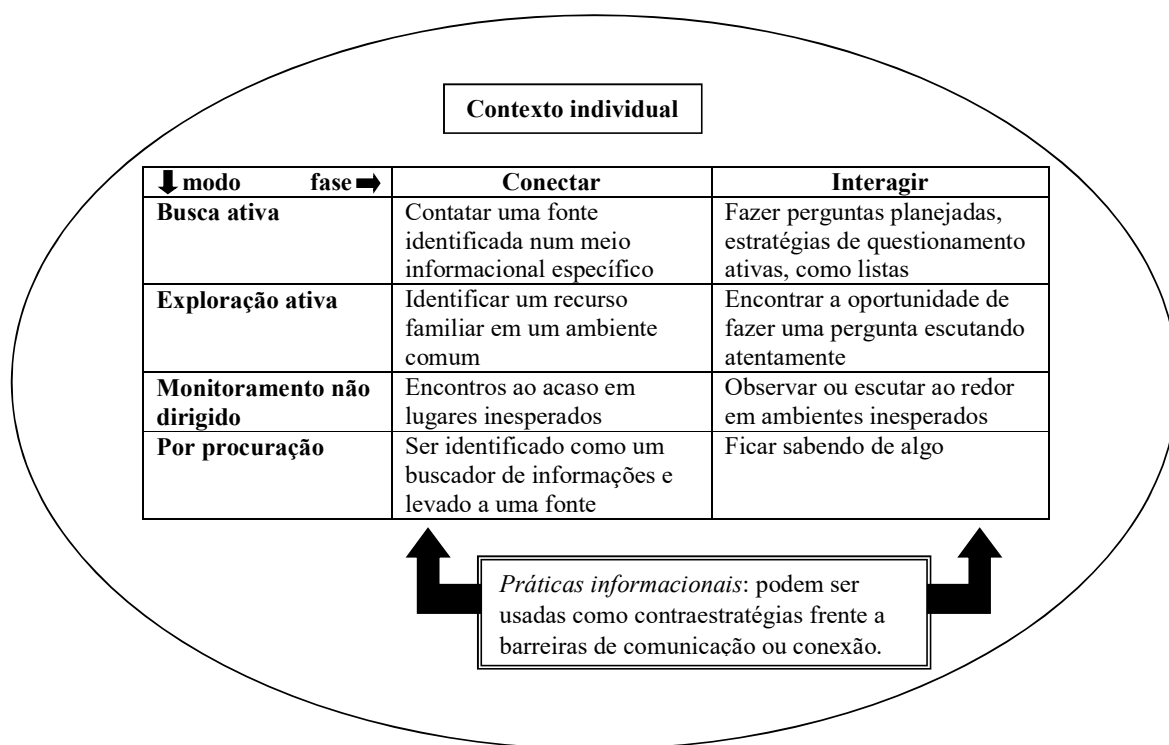
O modelo coloca em evidência os aspectos sociais, cotidianos, idiossincráticos e complexos das práticas informacionais que não estão necessariamente presentes em outros modelos de busca por informação, como, por exemplo, o de busca informacional na internet proposto por Chun Choo et al. (1999; 2000)¹⁶. Embora tal modelo se caracterize como um modelo flexível da busca por informação (que permite a descrição de mudanças sistemáticas nos modos de busca por informação conforme o sujeito transita pelo processo), considera que os sujeitos “partem do zero” em busca de uma informação através da atenção sistemática e mais direta (MCKENZIE, 2003). Para McKenzie (2003, p. 36), “nem todas as práticas partem do zero”, nem todas as mudanças nos processos de busca por informação são sistemáticas e estão associadas a uma busca direta, mas, ao contrário, acontecem de forma casual e fluida. Como exemplo, tem-se uma “relação duradoura e idiossincrática” estabelecida circunstancialmente entre duas mulheres grávidas de gêmeos (pela internet), a qual, ao partir de uma prática de “exploração ativa” na internet por parte de uma das mulheres, se transforma em uma prática “por procuração” (importante para o acesso às informações) à medida que a outra mulher passa a prover as informações – mesmo quando não perguntado pela primeira (MCKENZIE, 2003).

Nesse sentido, o “modelo bidimensional de práticas informacionais” de McKenzie (2003) se desenvolve a fim de refletir holisticamente a respeito das idiossincrasias e da complexidade das práticas informacionais cotidianas. A primeira dimensão do modelo é constituída pelos quatro modos de práticas informacionais: *busca ativa*; *exploração ativa*; *monitoramento não dirigido*; e *por procuração*. A segunda dimensão é constituída pelos dois estágios ou fases do processo informacional – estabelecer conexões e interagir com fontes. Ambas as dimensões são inter-relacionadas e apresentam como característica fundamental a fluidez entre os seus componentes. A Figura 1 representa o modelo:

discursivas informacionais da informação são contextualmente projetadas para servir diferentes propósitos comunicacionais” (MCKENZIE, 2003).

¹⁶ Choo et al. (1999; 2000) desenvolve um modelo bidimensional que combina os estágios do processo de busca de informação de Ellis et al. (1993), com os modos de busca informacional ativa e incidental baseados no modelo de Wilson (1997), e na literatura de análise ambiental de Choo e Auster (1993) (MCKENZIE, 2003).

Figura 1: Modelo bidimensional de práticas informacionais.



Fonte: McKenzie, 2003, p. 26.

A coluna da esquerda do modelo descreve a primeira dimensão contendo os quatro modos de práticas informacionais. Estes modos são explicados detalhadamente a partir do Quadro 2, elaborado com base nos resultados do estudo desenvolvido por McKenzie (2003):

Quadro 2: Modos de práticas informacionais.

Modos	Descrição	Relações com outros estudos
Busca ativa	Modo mais direto de prática informacional: buscar especificamente uma fonte pré-identificada, conduzindo uma busca sistemática, realizando uma pergunta planejada e planejando ou empregando estratégias de perguntas ativas.	Relaciona-se com a busca ativa de Wilson (1997), a busca formal de Choo et al. (2000), a busca informacional de Erdeles (1996) e a busca de Tom (1998).
Exploração ativa	Navegação semidireta, observação sistemática, identificação de oportunidades para realizar perguntas espontâneas e ouvir atentamente a conversas em locais determinados. Embora exista o reconhecimento de uma localização particular como base informacional ou de uma fonte específica relevante, o buscador não descreve a expectativa de encontrar nada específico.	Corresponde à busca passiva de Wilson (1997), à visão condicionada de Choo et al. (2000) e à navegação de Erdeles (1996) e Tom (1998).

Monitoramento não dirigido	Envolve serendipidade no encontro e reconhecimento de uma fonte (ex.: ver um pai empurrando um carrinho de bebê duplo) em um local improvável enquanto não se busca informação (conversando com conhecidos) ou monitorando fontes de informação (tal como ler um jornal) sem nenhuma outra intenção além de se manter informado de forma geral.	Corresponde à visão indireta de Choo et al (2000), ao monitoramento de contexto de Savolainen (1995), aos encontros ao acaso de Tom (1998), à atenção passiva de Wilson (1997), ao encontro sem busca de Ross (1999), e ao encontro de informações de Erdelez (1996).
Por procuração	Ocasões em que os sujeitos contatam ou interagem com fontes de informação através da iniciativa de outro agente, tanto a fonte informacional como algum intermediário. Como o agente pode utilizar alguns dos outros três modos de conexão com o receptor (busca e exploração ativas ou monitoramento não dirigido), os relatos de práticas por procuração são extremamente variados em suas características. Podem incluir tais práticas como sendo identificadas como um buscador de informação por um conhecido ou estranho, sendo referidas a uma fonte através de um intermediário ou sendo advertidas, informadas ou prescritas.	Não corresponde a nenhuma das categorias de Choo et al. (2000) ou Wilson (1997), entretanto, vários outros pesquisadores têm descrito formas variadas de busca informacional por procuração (CHU, 1995; ERDELEZ, 1996; ERDELEZ E RIOUX, 2000; GROSS, 1995; 1998; 1999; GROSS E SAXTON, 2001; METOYER-DURAN, 1991; 1993; PETTIGREW, 1997; 1999; WILLIAMSON, 1997; 1998).

Fonte: Adaptado de McKenzie (2003).

A linha superior do modelo descreve a segunda dimensão contendo os dois estágios do processo informacional. Estes estágios são explicados detalhadamente a partir do Quadro 3, também elaborado com base nos resultados do estudo desenvolvido por McKenzie (2003):

Quadro 3: Estágios do processo informacional.

Estágios	Descrição
Estabelecer conexões	Considera as descrições das barreiras e práticas envolvidas em identificar (ou ser identificado por) e estabelecer contato com (ou ser contactado por) fontes informacionais potenciais tanto diretamente como por meio de referências.
Interagir com fontes	Considera as descrições das barreiras e práticas envolvidas durante o encontro real com uma fonte de informação tendo a identificação e o contato sido estabelecidos.

Fonte: Adaptado de McKenzie (2003).

Neste modelo, tanto os quatro modos de práticas informacionais (busca ativa, exploração ativa, monitoramento não dirigido e por procuração) quanto os dois estágios do processo informacional (estabelecer conexões e interagir com fontes) são fluidos, isto é, ao mesmo tempo em que as práticas informacionais se movem de um lado ao outro sem seguir uma lógica de sucessão, uma conexão/interação com as fontes pode ser descrita por uma variedade de práticas informacionais (MCKENZIE, 2003). Dessa forma, o que determina a ocorrência e movimentação de quaisquer modos de práticas informacionais no processo de

conexão e/ou interação com as fontes de informação é o caráter da situação específica e o contexto vivenciado que, por sua vez, pode facilitar ou dificultar a conexão, por exemplo.

Sendo assim, o modelo bidimensional de práticas informacionais desenvolvido por McKenzie (2003) serviu como base para a compreensão e caracterização do estado de incertezas das mulheres primíparas (sujeitos participantes da pesquisa) à medida que desvelou as restrições ou barreiras – frente às conexões e interações com as fontes de informação do ambiente informacional virtual (“dirigidas” e “não dirigidas”) – que impedem e dificultam o gerenciamento de informações e, logo, interferem no estado de incertezas. Em suma, orientou os procedimentos metodológicos e nos permitiu relacionar a multiplicidade de incertezas com os diferentes modos de práticas informacionais e estágios.

2.2.2 Autogerenciamento de informações: práticas colaborativas e contexto

A incerteza é considerada nesta investigação como um estado momentâneo da experiência humana situado nas interações da vida cotidiana, o qual envolve dúvidas, ambiguidades, emoções e conflitos frente aos objetivos informacionais. Estes, por sua vez, podem estar relacionados com atividades de naturezas diversas, a exemplo do aprendizado sobre um tema específico; representação de um novo papel social; superação de uma experiência traumática; enfrentamento de uma doença; conexão com um ambiente desconhecido; entre outras. Nesse sentido, as pessoas buscam informações em suas vidas a fim de gerenciar este estado de incertezas para que, positivamente, possam “seguir em frente”.

Boa parte dos estudos sobre o gerenciamento da incerteza tem sido desenvolvida no campo da informação/comunicação com base na Teoria da Redução de Incerteza (URT) cunhada por Charles Berger e Richard Calabrese (1975). O argumento central desta teoria se constrói em torno da preocupação que as pessoas têm – nos momentos iniciais do primeiro encontro social – em reduzir as incertezas a respeito delas e, principalmente, das outras pessoas. Ou seja, as pessoas passam a buscar informações sobre as outras no intuito de reduzir a ambiguidade inerente à situação e, posteriormente, adequar seus comportamentos de modo a obter um certo controle e previsão sobre os resultados da comunicação. Contudo, Goldsmith (2001) nos mostra que a URT foi formulada na perspectiva de encontrar as leis gerais que regem os comportamentos dos sujeitos na comunicação interpessoal, isto é, os padrões regulares de comunicação que sinalizam a probabilidade de um determinado comportamento acontecer em

detrimento dos múltiplos e potencialmente “conflitantes significados” que uma incerteza pode apresentar.

Seguindo a mesma linha de Berger e Calabrese (1975), centrada na fase inicial da interação, Glen Clatterbuck (1979) desenvolve uma abordagem voltada para o refinamento da URT baseada nos modos – proativo e retroativo¹⁷ – de atribuição de confiança aos relacionamentos, como instrumentos de mensuração da incerteza (MERRIFIELD, 2011). Posteriormente, Malcolm Parks e Mara Adelman (1983) expandem a URT para além das interações iniciais, em busca de aplicá-la no contexto de relacionamentos estáveis, a exemplo do relacionamento de um casal. Nicole Merrifield (2011) afirma que Parks e Adelman foram capazes de demonstrar que quando os sujeitos estabelecem laços fortes com a rede social formada por amigos e familiares, o rompimento do relacionamento do casal é menos propenso. Assim, Parks e Adelman (1983) atestam que as variáveis da rede também estão associadas com as incertezas provenientes dos relacionamentos.

William Gudykunst e Tsukasa Nishida (1984), por sua vez, buscam incluir a cultura como variável determinante para o processo de redução da incerteza por parte dos sujeitos. Após testar a URT em estudantes de diferentes países, os autores constataram que pessoas de diferentes culturas possuem maneiras distintas de reduzir a incerteza e propuseram a inclusão da variável cultural como princípio de generalização da URT. Todavia, Goldsmith (2001) argumenta que os autores tratam a cultura como componente de um grupo nacional e não no contexto das experiências intersubjetivas dos sujeitos. Temos, ainda, o trabalho desenvolvido por Sally Planalp e James Honeycutt (1985) que, ao contrário dos estudos que buscam evidenciar as variáveis da redução da incerteza, volta-se para os efeitos gerados nos relacionamentos quando a incerteza é ampliada. Na concepção de Merrifield (2011), Planalp e Honeycutt (1985) deixam claro que um relacionamento estável pode fazer emergir ou ampliar incertezas quando as informações constituídas vão de encontro ao conhecimento preestabelecido na relação.

Com efeito, ambos os estudos apresentam caminhos relevantes para a abordagem dos processos que envolvem a incerteza, porém se caracterizam pela busca de explicações gerais em detrimento da compreensão contextualizada dos significados da incerteza. Além disso, concentram-se exclusivamente nos comportamentos da comunicação interpessoal. Numa direção contrária, ainda que focada na comunicação interpessoal, alguns autores desenvolvem

¹⁷ A atribuição retroativa se baseia nos significados das ações de relacionamentos passados para construir as bases informacionais das interações futuras, enquanto a proativa se caracteriza por definir a opção de comportamento a partir das várias possibilidades existentes nas interações (CLATTERBUCK, 1979).

abordagens alternativas para evidenciar o caráter sociocultural e situacional que a incerteza carrega em si, como, por exemplo, Leslie Baxter e Barbara Montgomery (1996); Dale Brashers (2001); Daena Goldsmith (2001); entre outros. Baxter e Montgomery (1996) desenvolvem uma abordagem dialética de modo a contemplar os objetivos conflitantes relacionados com o comportamento de 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 manutenção da incerteza, a exemplo da projeção de uma esperança para o futuro. Brashers (2001) argumenta que o gerenciamento¹⁸ da incerteza é estabelecido de acordo com o julgamento que as pessoas fazem da incerteza numa situação específica. Além disso, acrescenta que, ao mesmo tempo em que as pessoas podem buscar informações para reduzir incertezas, podem evitar informações que possivelmente venham a gerá-las.

Goldsmith (2001) desenvolve uma abordagem normativa que se aprofunda em alguns aspectos que podem ser organizados em três hipóteses: a) o significado da incerteza é atribuído de acordo com a situação e o contexto sociocultural particular, o qual pode revelar tensões entre os objetivos concorrentes que envolvem a redução, manutenção ou ampliação da incerteza; b) 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 que, por sua vez, são capazes de revelar a variabilidade de formas com as quais os sujeitos buscam a informação e como suas performances são julgadas; c) 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.

Embora este grupo de autores se caracterize por abordar a incerteza no âmbito da comunicação interpessoal, a atenção dada aos múltiplos significados, objetivos e práticas relacionadas com a incerteza se estendem às práticas informacionais para além dos objetivos 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 Dale Brashers, Daena Goldsmith e Elaine Hsieh (2002) na

¹⁸ Os sujeitos não apenas buscam reduzir a incerteza, mas, circunstancialmente, podem buscar aumentá-la, mantê-la ou até mesmo suportá-la (BRASHERS, 2001).

perspectiva de uma resposta possível dos sujeitos frente às incertezas relacionadas com contextos de saúde. Nesse sentido, as respostas podem se revestir de várias atividades específicas, tais como a busca, o “evite” (*avoiding*), o provimento, a avaliação e a interpretação das informações que se apresentam em um determinado “ambiente informacional” que, por sua vez, envolve diferentes fontes de informação (como provedores de saúde, as redes de amizades e familiares, os canais de comunicação da mídia e da internet, as agências governamentais e serviços de organizações de saúde, entre outros).

Ressaltamos que essas respostas não são passíveis de serem previstas, uma vez que podem variar conforme os objetivos dos sujeitos nas situações de interação com as fontes de informação – em seus respectivos contextos socioculturais. 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 pessoas mantenham os seus estados atuais de conhecimentos ou crenças (principalmente quando essas informações entram em conflito com suas crenças)¹⁹. 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). Assim, ao invés de tentar prever quando e como as pessoas vão buscar informações em tempos de incertezas, Brashers et al. (2002, p. 259) chama atenção para o entendimento dos “desafios e dilemas” que estão envolvidos no gerenciamento de informações a fim de explicar “porque algumas atividades de gerenciamento de informações são 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, temos os encontros entre médicos e pacientes que se caracterizam como uma troca assimétrica de informações (os médicos perguntam mais e os pacientes respondem mais) à medida que determinados fatores acontecem:

¹⁹ As pessoas não só buscam informações para lidar com as incertezas, mas também evitam informações quando têm angústias sobre a doença, ou quando as informações entram em conflito com as crenças que elas estão confortáveis (BRASHERS, GOLDSMITH, HSIEH, 2002).

a pouca compreensão por parte dos pacientes sobre seus cuidados médicos; 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; e outros.

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, por sua vez, podem preferir evitá-las (BRASHERS, GOLDSMITH, HSIEH, 2002). Portanto, o equilíbrio das práticas de busca, evite e/ou provimento das informações envolvendo colaboração se dá de forma circunstancial quando os sujeitos conseguem coordenar os seus múltiplos objetivos.

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 pelas informações/tratamento (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 (confusas e contraditórias), 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 e alternativas 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?

Nesta pesquisa, levando em consideração que a nossa abordagem do contexto vivenciado pelas mulheres primíparas realça os efeitos dos modos contemporâneos de aprendizagem e sociabilidade imbricados com a web, ambos os questionamentos são respondidos 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. Nesse sentido, consideramos que alguns elementos intersubjetivos da coesão social – emergentes da interação mediada pelos dispositivos móveis – são fundamentais para a negociação/coordenação dos múltiplos objetivos dos participantes no processo de enfrentamento coletivo de incertezas e, ao mesmo tempo, para a vinculação com um “novo ambiente informacional”.

2.2.2.1 O trabalho de face como objetivo conflitante

No contexto das práticas informacionais colaborativas, envolvendo a conexão e interação com fontes formais e/ou informais, os objetivos informacionais dos sujeitos concorrem com diversos “objetivos conflitantes” que emolduram as situações de interação, como, por exemplo, a manutenção da harmonia social, o respeito, o controle da situação, o

prestígio, a privacidade, entre outros (GOLDSMITH, 2001). A esse respeito, a abordagem de Erving Goffman (2002; 2011), que trata do trabalho de face (*face work*), oferece uma compreensão geral de como esses objetivos podem ser delineados. Para Goffman (2002; 2011), a vida social é constituída por normas de conduta que ordenam as interações cotidianas entre dois ou mais sujeitos em situação de copresença. Na concepção do autor, os modelos de ordem em nível macrossocial, a exemplo da política, economia, legislações e religião, não evidenciam o caráter essencial que compõe a ordem de interação cotidiana, as interações face a face. Nesse sentido, as pessoas interagem entre si com a predisposição de preservar as representações individuais e coletivas projetadas para cada situação (GOFFMAN, 2002), ou seja, adotam condutas socialmente aceitáveis nos encontros sociais de modo a resguardar as ações mútuas. Estas condutas, por sua vez, são estabelecidas pelas regras sociais que aprendemos nos processos de socialização, as quais põem em evidência a questão da própria natureza humana:

A natureza humana universal não é uma coisa muito humana. Ao adquiri-la a pessoa torna-se uma espécie de construto que não é produzido pelas propensões psíquicas internas, mas pelas regras morais impressas nela a partir do exterior. Tais regras, quando seguidas, determinam a avaliação que a pessoa fará de si e dos seus colegas-participantes dos encontros, a distribuição de seus sentimentos e os tipos de prática que empregará para manter um especificado e obrigatório tipo de equilíbrio ritual. A capacidade geral de estar ligado pelas regras morais pode até pertencer ao indivíduo, mas o conjunto particular de regras que o torna um ser humano é oriundo dos requerimentos estabelecidos pela organização ritual dos encontros sociais (GOFFMAN, 2011, p. 45).

De um modo geral, as pessoas desempenham as suas práticas sociais individuais e coletivas no sentido de gerenciar os rituais de interação face a face inerentes às projeções das situações cotidianas. O efeito contrário, isto é, a ocorrência de fatos “que contradigam, desacreditem ou, de qualquer modo, lancem dúvidas” sobre estas projeções (GOFFMAN, 2002, p. 40), implica em uma situação embaraçosa, confusa ou de constrangimento para os envolvidos. É nesse sentido que são empregadas práticas preventivas ou defensivas para evitar esses embaraços e práticas corretivas para compensar as ocorrências que não tenham sido evitadas com sucesso. De acordo com Goffman, quando as práticas são empregadas “para proteger suas próprias projeções, podemos referir-nos a elas como ‘práticas defensivas’”. Quando um participante as emprega para salvaguardar a definição da situação projetada por outro, falamos de ‘práticas protetoras’ ou ‘diplomacia’” (GOFFMAN, 2002, p. 41).

Ambas as práticas estão relacionadas com o que Goffman (2011, p. 3) entende por *fachada* ou *face*. Para o autor, a fachada se configura como “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).

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 disso, evidentemente, é quando a pessoa está com fachada, ou seja, “ela tipicamente responde com sentimentos de confiança e convicção” (GOFFMAN, 2011, p. 16).

Se ela sentir que está com a fachada errada ou fora de fachada, provavelmente se sentirá envergonhada e inferior devido ao que aconteceu com a atividade por sua causa e ao que poderá acontecer com sua reputação enquanto participante. Além disso, ela pode se sentir mal porque esperava que o encontro apoiasse uma imagem do eu à qual ela se sente emocionalmente ligada e que agora encontra ameaçada. Uma falta de apoio apreciativo percebida no encontro participante da interação. Seus modos e orientação podem cambalear, desabar e desmoronar. Ela pode ficar constrangida e mortificada; ela pode ficar com a fachada envergonhada [*shamefaced*]. A sensação, justificada ou não, que ela é percebida num estado de alvoroço pelos outros, e que ela não está apresentando uma linha utilizável, pode ferir ainda mais os seus sentimentos, assim como sua passagem de estar com a fachada errada ou fora de fachada para a fachada envergonhada pode adicionar mais desordem para a organização expressiva da situação (GOFFMAN, 2011, p. 16).

Em suma, 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 etc.). 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, entre outros).

Destarte, tecendo relações com as microssituações sociais 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

informativos (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 contextos adversos, os sujeitos se esforçam para empregar práticas defensivas, diplomáticas e/ou corretivas nas situações de interação quando, a princípio, gostariam apenas de satisfazer seus objetivos informativos.

Nesse sentido, alguns estudos no campo da Ciência da Informação põem em evidência essas relações conflitantes entre as práticas informativas e a ordem de interação face a face, como, por exemplo, o de Hartmut Mokros, Lynn Mullins e Tefko Saracevic (1995), que aborda Goffman para entender a relação entre as práticas de interação ritual de usuários e o surgimento de necessidades de informação/comportamento de busca de informação. Os autores realçam o fato de que, na interação social, os participantes não apenas transmitem a informação como “substância”, mas também fornecem uma projeção de como eles consideram os outros e como querem ser percebidos. Entendem também que as necessidades de informação e a busca de informação não acontecem em um vácuo, mas estão embutidas em uma matriz social que envolve a representação do “eu” (MOKROS; MULLINS; SARACEVIC, 1995).

Retomando, portanto, as abordagens de Brashers et al. (2002) e Goffman (2002; 2011), observamos que as pessoas procuram gerenciar, nos encontros sociais, os objetivos informativos e conflitantes relacionados com a representação do “eu”. Em contextos de vida significativos, pessoais e de saúde, que podem se configurar como uma experiência de vulnerabilidade emocional, torna-se importante saber em que condições e circunstâncias as pessoas podem efetivamente gerenciar esses múltiplos objetivos para que, assim, possam superar as adversidades. Afinal, os efeitos emocionais de uma ruptura do status social do sujeito nas situações de interação podem afetar profundamente os processos informativos, exaurindo as condições pessoais e sociais necessárias para o aprendizado e o conhecimento, como, por exemplo, a autoeficácia, o *locus* de controle e as redes (HERSBERGER, 2013).

2.2.2.2 A complexidade do ambiente informacional virtual

Em meio ao avanço das tecnologias da informação e comunicação (TIC's) e a proliferação de dispositivos eletrônicos portáteis, de baixo custo, consideramos que o principal

legado dos estudos da recuperação da informação (no campo da Ciência da Informação)²⁰ se configura na estruturação das redes digitais de comunicação. Tem-se que essas redes, além de possibilitarem a distribuição de informações para diferentes grupos de pessoas, proporcionam a dinamização das informações no ciberespaço de modo a construir núcleos de conhecimentos capazes de contribuir para o desenvolvimento intelectual das pessoas ou, na visão de Pierre Lévy (2000), para a *inteligência coletiva*.

As redes, segundo Manuel Castells (1999, p. 499), constituem a morfologia da sociedade contemporânea e são entendidas como “estruturas abertas capazes de expandir de forma ilimitada, integrando novos nós desde que consigam comunicar-se dentro da rede, ou seja, desde que compartilhem os mesmos códigos de comunicação”. Nesse contexto, as tecnologias de informação e comunicação se agrupam às redes sociais e penetram em todas as esferas da atividade humana, contribuindo para a “formação de um novo paradigma sociotécnico” (CASTELLS, 1999, p. 46) que, ancorado na internet, constitui a “base material de nossas vidas e de nossas formas de relação, de trabalho e de comunicação” (CASTELLS, 2003, p. 287). Para Maria Nélida González de Gómez (2012, p. 44), este processo pode ser caracterizado pelo fenômeno da *informacionalização*, desenvolvido a partir de Carneiro Leão (2003), “que estaria ligado às lógicas produtivas de tecnologias de informação, cujos efeitos de transformação abrangem desde a produção do conhecimento e da riqueza às manifestações da vida e da palavra”²¹. Deduzimos que este fenômeno também se articula com o conceito de *midiatização* (SODRÉ, 2013) ao passo que os seus efeitos de transformação são vistos pelo prisma dos padrões de sociabilidade e felicidade²² instituídos pelo mercado/conglomerados midiáticos.

O ciberespaço, por sua vez, é entendido por Lévy (1999, p. 92) na perspectiva de um “espaço de comunicação aberto pela interconexão mundial dos computadores e das memórias dos computadores” capaz de colocar em sinergia, por meio de uma interface, os diversos dispositivos de criação de informação, de gravação, de comunicação e de simulação. Para o autor, “o acesso à distância aos diversos recursos de um computador” corresponde a uma das principais funções do ciberespaço, pois mesmo se tratando de posições geográficas distintas,

²⁰ Iniciados no fim do século XIX, na Europa, por Paul Otlet no campo da documentação e desenvolvidos em meados do século XX, nos Estados Unidos, por Vannevar Bush na perspectiva da ciência e tecnologia (C&T).

²¹ Nas palavras da González de Gómez (2012, p. 44), considerando este fenômeno, as relações “informação-poder” incrustadas nas estruturas sociais estariam hoje “alavancadas pela pressuposição de que a informação, como algo imerso nas tecnologias digitais e ubíquas, seria aquilo que nelas circula e dinamiza”.

²² “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).

torna possível que “comunidades dispersas possam comunicar-se por meio do compartilhamento de uma telememória na qual cada membro lê e escreve” (LÉVY, 1999). No que se refere à “ambiência virtual” do ciberespaço, Monteiro (2007, p. 1) argumenta que:

O ciberespaço é definido como um mundo virtual porque está presente em potência, é um espaço desterritorializante. Esse mundo não é palpável, mas existe de outra forma, outra realidade. O ciberespaço existe em um local indefinido, desconhecido, cheio de devires e possibilidades. Não podemos, sequer, afirmar que o ciberespaço está presente nos computadores, tampouco nas redes, afinal, onde fica o ciberespaço? Para onde vai todo esse “mundo” quando desligamos os nossos computadores? É esse caráter fluido do ciberespaço que o torna virtual (MONTEIRO, 2007, p. 1).

Nesse sentido, considerando o caráter abstrato do ciberespaço, Silvana Monteiro (2007, p. 14) destaca uma relação intrínseca e às vezes confusa entre a web (teia de alcance mundial) e a internet (rede mundial de computadores interligados) de modo a esclarecer sucintamente que a primeira se configura como o principal constructo do ciberespaço, ou seja, “onde convergem as linguagens e a interoperabilidade necessária para efetuação das trocas simbólicas”, e a segunda como a infraestrutura, isto é, como a “base técnica e operacional do ciberespaço”. Assim, a compreensão do ciberespaço é mais ampla que a web e a internet.

No que diz respeito à dimensão da web, considerada por Monteiro (2007, p. 14) como o edifício central do ciberespaço, “como o centro de todas as possibilidades de interfaces”²³, Monteiro (2015, p. 205) argumenta que a constante evolução da web e seus principais atributos – “sejam tecnológicos ou possibilidades de apropriação da linguagem e serviços” – se desdobra em diferentes terminologias que a caracterizam e a rotulam em diferentes estágios. Estes estágios são descritos por Monteiro (2015) de acordo com a classificação de Davis Mills (2008) composta por quatro – *Web 1.0*; *Web 2.0*; *Web 3.0*; e *Web 4.0*.

A *Web 1.0* se caracteriza, fundamentalmente, pela estruturação e organização dos conteúdos por meio de hiperlinks. Em sua evolução, “preocupou-se em ligar e obter as informações na rede”, estando relacionada com a dimensão da linguagem sintática, uma vez que “suas linguagens são legíveis por máquina e somente compreendidas pelo homem” (MONTEIRO, 2015, p. 206). Na perspectiva de Fernando Luiz Vechiato e Silvana Vidotti (2014, p. 47), que caracteriza as dobras semióticas da web com base nas dimensões da linguagem (sintaxe, semântica e pragmática), a *Web 1.0* está relacionada com a dobra semiótica da *Web Sintática*, que, por sua vez, “agrega as tecnologias que caracterizam a estrutura estática

²³ “O hipertexto, a máquina de escrever todas as semióticas, o *browser*, uma máquina de leitura que possibilita a navegação na rede e por fim as máquinas de busca, que possibilitam, na medida do possível, organizar o conhecimento e a informação, como os principais elementos topográficos do ciberespaço” (MONTEIRO, 2007).

e organizacional da *Web 1.0* com as tecnologias e práticas colaborativas da *Web 2.0* (ou *Web Social*)”²⁴. Para os autores, a *Web Sintática* envolve os “ambientes informacionais digitais” ainda disponíveis.

A *Web 2.0* ou *Web Social* se caracteriza principalmente pela possibilidade de colaboração e interação social entre os sujeitos informacionais nos diversos espaços das redes sociais, como, por exemplo, o *Facebook*, o *Twitter*, o *WhatsApp*, o *Instagram*, *Blogs*, *e-mails*, entre outros. A *Web Social*, segundo Monteiro (2015, p. 207), “por seus usos sociais, pela adição da perspectiva humana e pela imposição do contexto do sujeito navegador que a utiliza pode, em um primeiro momento, ser associada à dimensão pragmática, o que não é totalmente equivocado”. Entretanto, com base em Davis Mills (2008) e Lúcia Santaella (2012), a autora ressalta que para isso acontecer é necessária a conjunção da dimensão semântica capaz de potencializar processos de significação, ou seja, “uma próxima etapa após a *Web 3.0*”. Todavia, argumenta que seus rastros digitais “deixam índices contextuais acerca das pessoas, coisas e conceitos”, que “oferecem uma personalização significativa, incrementam o *e-commerce* e possibilitam aos mecanismos a fornecer sugestões de busca e assuntos relacionados” (MONTEIRO, 2015).

A *Web 3.0* ou *Web Semântica* está em pleno curso (MONTEIRO, 2015). No contexto tecnológico, semântica significa “a construção de uma infraestrutura adequada para os agentes inteligentes percorrerem a web para extrair o conhecimento sobre algo ou alguma coisa (entidades) e executarem ações complexas” (MONTEIRO, 2015, p. 207), traz, portanto, significado aos recursos disponíveis na web (VECHIATO; VIDOTTI, 2014). Segundo Vechiato e Vidotti (2014, p. 47), essa *Web* também é denominada de *Web* de Dados, que, no entendimento dos autores baseado em Andrade (2012), parece ser um termo mais apropriado, uma vez que “a semântica utilizada para designar a *Web Semântica* está mais para a semântica formal, ligada à sintaxe e à lógica, a qual difere da semântica linguística”.

A *Web 4.0* corresponde à *Web Pragmática* (termo corretamente empregado na literatura científica), também denominada de *Web Social Semântica* (VECHIATO; VIDOTTI, 2014). Segundo Monteiro (2015, p. 207), “seria o devir da semiótica do digital, trata-se da conexão de inteligências em uma *Web* onipresente”. Com base em Mills (2008), a autora ainda destaca que essa *Web* “denomina-se ubíqua e se consolidará em um futuro muito próximo, com a convergência entre as tecnologias e serviços que possibilitem o crescimento da conectividade

²⁴ Segundo Vechiato e Vidotti (2014, p. 47), “para encontrarmos determinada informação são utilizadas as palavras/termos que constem nas páginas, independente de serem organizadas e/ou disponibilizadas de forma *top-down* (*Web 1.0*) ou *bottom-up* (*Web 2.0*)”.

social, *Web Social* (2.0) e o crescimento do conhecimento e do raciocínio da *Web Semântica* (ou 3.0)". No ponto de vista de Vechiato e Vidotti (2014, p. 48), "a *Web Pragmática* alia as tecnologias semânticas à colaboração social, o que possibilita agregar contexto às informações de acordo com o uso social da linguagem"; desta maneira, os seus recursos "prepararão o terreno para a instauração do sentido, não só por humanos, mas por máquinas" (MONTEIRO, 2015)²⁵.

Nesse contexto, observamos que a evolução da web acontece de forma cumulativa, ou seja, não há uma substituição de atributos tecnológicos de um estágio para o outro, mas um alargamento das possibilidades de apropriação da linguagem e serviços através do desenvolvimento de suas tecnologias cada vez mais inteligentes. De acordo com Vechiato e Vidotti (2014, p. 48), "a web evoluiu condicionada ao desenvolvimento tecnológico, mas também ao uso social da linguagem, cuja máxima ocorre hodiernamente com a mediação praticada pelos sujeitos informacionais no ciberespaço". No que tange o uso social da linguagem, observamos que a colaboração e a interação social que caracterizam a *Web Social* estão presentes no estágio atual e no futuro da evolução da web, o que, na visão de Monteiro (2015), justifica a associação do termo *Web Social* com a dimensão pragmática. Nesse sentido, considerando que o nosso foco de estudo se volta para a dinâmica que envolve as práticas informacionais colaborativas dos sujeitos no ciberespaço (um ambiente virtual edificado pela web) em detrimento dos aspectos/recursos tecnológicos que particularizam o estado da arte da web, adotamos o termo *Web Social* para fazer referência ao "lugar do ciberespaço" (MONTEIRO, 2007) – que possibilita as interações sociais entre os sujeitos.

Nesta pesquisa, portanto, o termo "ambiente informacional virtual" (que emerge da *Web Social*) visa compreender as fontes de informação, as redes sociais, as autoridades informacionais, os recursos de informação, os modos de conhecimento, as regras e os critérios de valor da informação inerentes à dimensão da *Web Social*, assim como a extensão virtual dessa ambiência para a vida cotidiana dos sujeitos, isto é, no entendimento sociocultural da informação e nas práticas e habilidades informacionais. Nesta perspectiva, entender as configurações do ambiente informacional virtual consiste em um esforço complexo, uma vez que demanda uma leitura transversal dos fenômenos informacionais. Nesse sentido, tem-se que a leitura transversal do conceito de regime de informação desenvolvida por González de Gómez

²⁵ Os recursos, conforme a abordagem de Monteiro (2015), estão relacionados com os agentes inteligentes, a Inteligência Artificial, a busca semântica, as ontologias e as bases de conhecimento.

(1999; 2002; 2003; 2004; 2012)²⁶ vai ao encontro das configurações do ambiente informacional virtual, uma vez que permite analisar as relações plurais de atores, práticas e recursos através da “transversalidade específica das ações, meios e efeitos de informação” na medida em que “tais relações e interações perpassam uma ou mais esferas da cultura, da economia, da educação, da comunicação, da pesquisa científica e da vida cotidiana”, mas, sobretudo, quando “o envio e a direção dessa transversalidade pertence as configurações contemporâneas da informação”. Ou seja, dando maior visibilidade aos critérios de valor associados à informação (especificamente aos ligados às TIC’s), com menor ênfase em processos culturais reprodutivos/de representação (GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 2012, p. 44).

Evocando o contexto do gerenciamento de informações, tem-se que os efeitos das tecnologias da *Web Social* na vida social cotidiana amplificam as situações de negociação e coordenação dos objetivos informacionais e/ou conflitantes para além das redes de sociabilidade tradicionais, tais como o mundo profissional, o círculo de amizades, os relacionamentos íntimos, a vizinhança, entre outras. As pessoas passam a gerenciar a informação e, conseqüentemente, os objetivos conflitantes (relacionados com os padrões de sociabilidade contemporâneos) em diferentes e novas esferas da vida cotidiana que, cada vez mais, se afastam dos sistemas culturais reprodutivos tradicionais. Nesse sentido, a informação seria constituída livre de contextos e em grande escala – sob diferentes “critérios de valor”.

Ao fazer referência à abordagem informacional de Ekbia (2009) – utilizada anteriormente como ancoragem para explicarmos o contexto de mudança/tensão entre mundos de valor –, González de Gómez (2012, p. 55) ressalta que, em estudos mais recentes, o autor e colegas (EKBIA; KALLINCOS; NARDI, 2012) se concentram na tensão que se manifesta nas atuais configurações sociais da informação, ou seja, de um lado os modos de interação, plurais e situados (no tempo, no espaço, em um domínio de atividade) e, de outro, os arranjos estruturais de comunicação/informação contemporâneos em que está imersa essa interação:

A informação seria constituída numa ação local, onde obtém significados e valor, e não só localmente interpretada. A diferença que faz a diferença requer o reconhecimento de um julgamento seletivo de relevância, pelos agentes envolvidos. E isso acontece em contextos e situações específicas. Esse atrito entre o que agora se apresenta como dupla constituição das ações e conteúdos informacionais – ser vinculada a domínio e admitir atributos livres de

²⁶ “Modo informacional dominante em uma formação social, o qual define quem são os sujeitos, as organizações, as regras e as autoridades informacionais e quais os meios e os recursos preferenciais de informação, os padrões de excelência e os modelos de sua organização, interação e distribuição, enquanto vigentes em certo tempo, lugar e circunstância. Como um plexo de relações e agências, um regime de informação está exposto a certas possibilidades e condições culturais, políticas e econômicas, que nele se expressam e nele se constituem”.

contextos – deveria ser, para Ekbja, Kallincos e Nardi (2012), o objeto principal da pesquisa epistemológica (GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 2012, p. 55).

Nesse íterim, González de Gómez (2012, p. 56) ressalta que entre as atribuições dos regimes de informação, uma das principais seria “colocar em evidência essa tensão entre as configurações socioculturais das interações em que se manifestam e constituem os diferenciais pragmáticos de informação, e as estruturações [...] que visam a sobredeterminar essa configuração”. Considerando que as práticas informacionais agenciadas por sujeitos – que vivenciam contextos significativos e pessoais – no ambiente informacional virtual são determinantes para a constituição da informação e do conhecimento sobre o contexto vivenciado, como o da maternidade, a noção de regime de informação (GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 2012) nos estimula a pensar de forma abarcadora na tensão entre o ambiente informacional habitual – atrelado às configurações socioculturais da informação sobre o contexto da maternidade – e o ambiente informacional complexo que se apresenta. Certamente, os códigos que envolvem esta ambiência complexa podem revelar novos critérios de valor à informação e novos efeitos informacionais à vida das pessoas; afinal, corroborando com o argumento de González de Gómez (2012, p. 56), “[...] as normas, os padrões, os códigos, seriam justamente o domínio onde acontecem essas tensões e essa imposição”.

2.2.2.2.1 Regime de informação: uma leitura transversal e específica

Um regime de informação vem sendo considerado pelos trabalhos de González de Gómez (2012, p. 43) como um “modo informacional dominante em uma formação social, o qual define quem são os sujeitos, as organizações, as regras e as autoridades informacionais e quais os meios e os recursos preferenciais de informação [...] enquanto vigentes em certo tempo e circunstância”. Sendo assim, um regime de informação constitui e expressa as configurações de uma formação social. Conforme González de Gómez (2012, p. 43), “cada nova configuração de um regime de informação resulta de e condiciona diferentes modos de configuração de uma ordem sociocultural e política”. Entre suas possíveis aplicações, o conceito de regime de informação se apresenta como uma ferramenta de análise quando se pretende apreender as “relações de uma pluralidade de atores, práticas e recursos, à luz da *transversalidade específica* das ações, meios e efeitos de informação” (GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 2012, p. 44, grifo do autor). Ou seja, quando a dinâmica das práticas informacionais perpassa a “dupla constituição” de valores.

O específico, na concepção de González de Gómez (2004; 2012), corresponde às configurações das formações sociais contemporâneas vinculadas às lógicas produtivas das TIC's. Nesse contexto, González de Gómez (2004) põe em evidência o caráter estratificado que compõe as ações de informação de atores nas redes hipermídia e interativas que, por sua vez, pode ser analisado de forma transversal através do conceito em questão. A autora utiliza o “modelo em cascata” cunhado por Bates (2002) no contexto dos “componentes de recuperação da informação” em meios eletrônicos para reforçar sua ideia de estratificação das ações de informação no contexto social. Em González de Gómez (2004, p. 60), observamos que o modelo apresentado por Bates (2002) é relevante por mostrar 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, isto é, “o que se faz em um estrato – bem ou de modo inadequado – afetará o próximo, que afetará o seguinte, e assim sucessivamente, alcançando todos os estratos”. Nesse sentido, González de Gómez (2004) argumenta que:

O modelo de Bates constrói um conceito generalizado de “componente de informação” que poderia estar sediado em diferentes unidades de comunicação e informação, sem ter a característica de uma subunidade funcional de um sistema único. Nossa abordagem se diferencia por querer estender a concepção dos estratos, **não restrita ao desenho e implementação de um dispositivo formalizado de informação, mas a todas as práticas e ações sociais de informação envolvendo qualquer tipo de mediação material e cultural, formal ou informal** (GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 2004, p. 61, grifo nosso).

Os estratos ou planos das ações de informação no contexto social são heterogêneos e, articulados entre si, constituem um regime de informação. Na concepção de González de Gómez (2004, p. 62), estes estratos ou planos podem ser representados como assinalados no Quadro 4.

Quadro 4: Estratos das ações de informação.

Estratos	Descrição
Estrato semântico pragmático	Constitui, conforme regras e usos intersubjetivos, uma profusão de narrativas e ontologias culturais polimórficas.
Estrato regulatório ou estrato metainformacional	Constitui as regras formalizadas, os padrões convencionais e contratos.
Estrato infraestrutural ou estrato tecnológico	Constitui as ações pré-modeladas ou que tomam sua forma de exemplos prévios de ação, conforme princípios mimeomórficos.

Fonte: Adaptado de González de Gómez (2004).

Em outras palavras, a informação se constitui em cada um desses estratos (sendo entendida como uma ação de informação), os quais, quando articulados, formam um determinado regime de informação. O estrato semântico pragmático equivale ao nível micro das interações entre as pessoas (ações polimórficas), ou seja, são as ações de informação que se desenvolvem nas situações e são compreendidas por aqueles que participam delas. O estrato metainformacional corresponde às regras sociais que servem de referência e que definem os critérios de valor e o curso das ações de informação. O estrato infraestrutural corresponde ao nível macro das interações (ações mimeomórficas), são as ações de informação reproduzidas por aqueles que são externos à situação, mas que também podem pertencê-la.

É pertinente destacar que as ações polimórficas e mimeomórficas são compreendidas por González de Gómez (2004, p. 62), com base em Collins e Kush (1999), da seguinte forma:

Ações polimórficas são aquelas que só podem ser compreendidas por quem participa de uma cultura ou forma de vida. São ações que podem ser executadas conforme um número indefinido de comportamentos, e, ao mesmo tempo, uma mesma instância de comportamento pode dar lugar a muitas e diferentes ações. Dado que são ações determinadas por regras, o modo correto de realizá-las só é possível para quem participa da forma de vida que contextualiza a ação. Envolvem, assim, uma variedade de comportamentos para executar a mesma ação na mesma situação (COLLINS e KUSH, 1999, p. 19). **Ações mimeomórficas** seriam aquelas que podem ser reproduzidas por um observador externo sem compreensão da ação, do mesmo modo em que poderiam ser reproduzidas por alguém que compreende a ação (COLLINS e KUSH, 1999, p. 21) (GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 2004, p. 62, grifo nosso).

González de Gómez (2004, p. 62) chama atenção para a assimetria que geralmente pode ocorrer na sociedade complexa entre os estratos micro (ações polimórficas) e macro (ações mimeomórficas), evidenciando que as “práticas e atividades sociais de informação são combinações híbridas de ações polimórficas e mimeomórficas que requerem ser olhadas em todas as suas dimensões e estratos para serem entendidas, modificadas ou facilitadas”. A equação dessas ações, que circunstancialmente podem gerar tensões, seria um dos pontos a serem trabalhados por diversos estudos combinados envolvendo a Ciência da Informação.

Seguindo esta direção, o nosso estudo abarca as configurações das práticas informacionais – agenciadas pelos sujeitos que vivenciam um certo contexto significativo e pessoal – em ambos os estratos. Enquanto as configurações socioculturais da informação das mulheres primíparas (incluindo as redes sociais, os valores, os modos habituais de conhecimento etc.) correspondem ao *estrato semântico pragmático* (ações polimórficas), as informações e os valores relacionados com os “padrões de maternidade instituídos pela midiatização” disseminados no ambiente informacional virtual (por meio de *websites*, *blogs*,

aplicativos, espaços de redes sociais na *web* etc.) correspondem ao *estrato infraestrutural ou estrato tecnológico* (ações mimeomórficas). Nesse sentido, considerando que as mulheres primíparas vivenciam um contexto não familiar, as tensões informacionais provenientes da articulação dos estratos que assolam a experiência dessas mulheres – somadas com as tensões que são próprias da experiência de tornar-se mãe e com algumas barreiras à informação que particularizam o contexto – caracterizam o que entendemos neste estudo por *estado de incerteza informacional*. Diante desse contexto, é natural que as mulheres primíparas 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 o novo ambiente informacional e, logo, constituir um regime de informação favorável às práticas de informação e de conhecimento relacionadas à maternidade.

2.2.2.2.2 Midiatização: o contexto virtualizante da vida contemporânea

A reflexão de Sodré (2013, p. 24), em *Antropológica do Espelho*, traz uma importante contribuição para o entendimento das transformações sociais contemporâneas ao tratar com profundidade a questão do processo de midiatização da sociedade. De acordo com o autor, a midiatização impacta o surgimento de uma qualificação particular da vida, um novo modo de presença da vida e do sujeito no mundo. Essa nova esfera existencial, 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 outro *bios* específico, caracterizado por uma espécie de moralidade difusa com valores voláteis, denominado por ele de *bios midiático* ou *virtual*.

O contexto de *bios midiático* se apresenta, neste estudo, 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 o outro (SODRÉ, 2013).

Nesse contexto, em que várias transformações sociais são movidas pelo processo de midiatização (*bios midiático*), alguns aspectos se configuram como essenciais para o nosso

trabalho investigativo: a dimensão de *espaço e tempo*; a reconfiguração das *relações sociais*; e, principalmente, os desdobramentos da noção de *vinculação social*. Certamente, ambos os aspectos se entrelaçam no campo das práticas informacionais estabelecidas pelos sujeitos – individuais ou colaborativas, dirigidas ou não – no cotidiano.

No que diz respeito à dimensão de 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”). Com efeito, 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. Segundo 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 a mesma “sensação de presença” da primeira (SODRÉ, 2013).

A diferença entre a noção de virtual no pensamento moderno e a realidade virtual propiciada pelas TIC’s pode ser explicada por meio desta “sensação de presença” (SODRÉ, 2013) ou “presença ausente”, conforme a abordagem de Gergen (2002)²⁷. De acordo com Sodré (2013, p. 122), os “dispositivos técnicos tradicionais”, como, por exemplo, o cinema, a televisão, o rádio, os livros, as fotografias, ou até mesmo os videogames, sempre produziram virtualmente a sensação representativa de uma realidade ausente, entretanto, a “imersão do participante na experiência é puramente mental ou afetiva”, ao contrário dos novos dispositivos tecnológicos (em interface) infocomunicacionais²⁸ que, por sua vez, propiciam “uma vivência propriamente áptica (perceptiva, auditiva e tátil)”, oferece ao participante a efetiva sensação de presença na realidade virtual (SODRÉ, 2013).

Com efeito, esta sensação de presença propiciada pelos novos dispositivos técnicos digitais reconfigura as relações sociais contemporâneas, a midiaticização 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). Isso quer dizer que este processo age na veiculação

²⁷ Kenneth Gergen (2002) se refere ao esvaziamento das relações face a face impulsionado pelas tecnologias como presença ausente, em que as pessoas partilham sua atenção entre o espaço de comunicação física e o espaço de comunicação virtual em outro lugar.

²⁸ Referimo-nos, atualmente, aos aplicativos mobile, as plataformas de interação etc..

das relações em prejuízo à vinculação social. Em Sodré (2013), percebemos que esta veiculação orientada pelo mercado corresponde à dimensão “societal”, enquanto que a vinculação social (o ser-em-comum) corresponde ao “sociável”.

Nesse quadro de pensamento, faz sentido a distinção sociológica entre o **societal** (tudo que diz respeito à construção oficial de uma sociedade, portanto, aos mecanismos ou aparelhos reguladores, cuja ação vem de cima para baixo) e o **sociável** (o informal humano de uma sociedade, que opera de baixo para cima, no nível de redes de reciprocidade) (SODRÉ, 2013, p. 238, grifo nosso).

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, como, por exemplo, as redes informais de sociabilidade entre parentes, vizinhos, amigos, amores etc. (SODRÉ, 2013). Consequentemente, a ordem de interação social constituída pelos atores sociais no cotidiano se atualiza constantemente sob os padrões de felicidade impostos e se afasta dos contextos tradicionais de linearidade e previsibilidade.

Em outras palavras, os processos comunicacionais intersubjetivos se modificam com a forte imersão tecnológica na vida cotidiana. 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 e regras que emergem do complexo relacional entre humanos/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, quanto as práticas de interações cotidianas entre os dispositivos tecnológicos digitais e os seres 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 relação de intimidade entre seres 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, Antonio 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. 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”. Assim, ao trazer a noção de portal de informação/comunicação para o contexto do ecossistema móvel, Fidalgo et al. (2013, p. 547) 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 amigos, mas também a um espectro potencial de novos contatos, ainda desconhecidos” (FIDALGO, et al., 2013).

Nesse contexto, torna-se importante trazer à tona a questão da “vinculação social” abordada por 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). Não obstante, algumas formas tradicionais de comunhão tentam resistir no âmbito da essência comunitária, como as religiões, os partidos, a família, entre outros, que, inevitavelmente, manifestam tensões cada vez mais constantes.

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 individuais e coletivas neste contexto social complexo de “mídiação”. Por isso, 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), percebemos a comunidade (*communitas*)²⁹ 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).

No contexto das “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 fontes de informação de modo a construir novos significados para o contexto, novos valores de informação e novos sentimentos e emoções compartilhadas que instituem uma 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

²⁹ No latim designa comunidade. “É a partir dela que Esposito extrai dois importantes radicais, *cum* e *mínus*. Ao passo que *cum* revela a presença incontornável de um outro (além de mim), em *mínus* 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).

com um novo ambiente informacional relacionado com o contexto vivenciado – envolvendo novos significados a respeito do contexto, novos valores de informação, cenários informacionais, modos de conhecimento, habilidades informacionais, sentimentos e emoções, novos direcionamentos éticos para o bem comum – ao possibilitar a conexão 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 e informações.

2.2.2.2.3 Redes sociais virtuais: hiperconexão e superexposição

Os espaços das redes sociais virtuais, ou, conforme o termo empregado por Raquel Recuero (2009; 2013; 2014), os “sites de redes sociais na Internet”, possibilitam conexões/interações entre sujeitos por meio das tecnologias de informação e comunicação contemporâneas. Para Raquel Recuero (2009, p. 102), estes 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)³⁰.

Diante disso, considerando que a apropriação dessas ferramentas pelas pessoas modificou as interações mediadas pelo computador, Recuero mostra que

a natureza dos laços sociais também sofreu alterações [...] laços que antes necessitavam da interação para ser construídos (laços emergentes, como chamamos), passaram a ser construídos também pela associação (laços associativos) e passaram a ser mantidos pelos próprios sites. (RECUERO, 2013, p.52)

³⁰ Recuero (2009, p. 103) chama atenção para dois elementos trabalhados por Boyd e Ellison (2007): “a apropriação (sistema utilizado para manter redes sociais e dar-lhes sentido) e a estrutura (cuja principal característica é a exposição pública da rede dos atores, que permite mais facilmente divisar a diferença entre esse tipo de site e outras formas de comunicação mediada pelo computador)”.

Como efeito, temos o aumento do tamanho das redes sociais nos espaços *online*, a complexidade na qualidade das conexões, a diversificação do capital social, assim como a modificação dos processos sociais nos espaços de sociabilidade *off-line* (RECUERO, 2013). Ao explorar o fenômeno da “conversação em rede”, especificamente em sites de redes sociais na internet, Recuero (2013) aborda quatro características do respectivo público – desenvolvidas por Boyd (2007) – para caracterizar as conversações em redes³¹:

(a) **A permanência das interações**, no sentido de que aquilo que foi publicado permanece acessível no site; (b) **a buscabilidade**, característica que se refere a capacidade de busca das mensagens nas ferramentas, que é também consequência da permanência; (c) **a replicabilidade das mensagens**, gerada justamente pela permanência e aumentada pela buscabilidade; e (d) **a presença das audiências invisíveis**, que se refere à característica da escalabilidade das redes (RECUERO, 2013, p. 53, grifo nosso).

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. No caso do *Facebook*, por exemplo, “quando alguns atores passam a discutir alguma coisa em uma postagem, mesmo que esta não seja pública, ela torna-se visível para os amigos dos debatedores (mesmo que não sejam amigos entre si ou que não estejam conectados ao autor da mensagem que iniciou a conversação)” (RECUERO, 2013, p. 55)³².

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

³¹ “[...] conversações públicas que tomam espaço nesses sites, coletivas, que se espalham pelas redes e que suplantam as limitações dessas, mantendo-se de forma síncrona e assíncrona no ciberespaço” (RECUERO, 2014).

³² “Trata-se, assim, de conversações que ou são públicas ou têm o potencial de serem” (RECUERO, 2013).

informacional. Ou seja, dificulta 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 a informações, o suporte e o apoio social etc.)³³. 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 social.

No que concerne aos 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 humanista, tal dinâmica pode ser 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, como consequência dos modos de interação, Andrew Keen (2012, p. 56) acrescenta que “está se tornando deselegante, talvez até socialmente inaceitável, não se expressar na rede”.³⁴ 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).

³³ A autora se baseia em Coleman (1988), Putnam (2000) e Bourdieu (1983) para pensar o capital social como algo “constituído dos valores negociados e embebidos na estrutura dos grupos sociais, aqueles associados a ‘fazer parte’ destes grupos” (RECUERO, 2013). Neste estudo, a autora considera que o capital social é definido “por sua função”, conforme a visão de Coleman (1988), que argumenta que toda a ação social é motivada pelos interesses individuais no capital social (RECUERO, 2013; 2014).

³⁴ O autor argumenta que “a transformação da própria vida num Show de Truman voluntário” decorre de “um mundo no qual muitos de nós esqueceram o que significa ser humano” (KEEN, p. 192-198).

Esta dimensão da *superexposição*, na perspectiva 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 interação³⁵, como acontece em situações de quebra de polidez, práticas de *trolling* e outras violências simbólicas (RECUERO, 2013).

[...] a construção e a manutenção da face são elementos motivadores para a normatização da interação através da polidez, uma vez que é preciso uma cooperação ativa dos participantes para a manutenção da face de cada ator. Contudo, a face é constantemente ameaçada por atos denominados ‘*face-threatening acts*’ (atos de ameaça à face). Essas ocorrências acontecem quando há ameaça e dano à face de um dos interagentes, ou seja, quando há uma ação verbal ou não verbal que vai contra o desejo de legitimação da face de algum dos atores envolvidos (GOFFMAN, 1967) [...] (RECUERO, 2013, p. 58).

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, conseqüentemente, ampliam o esforço dos sujeitos para empregar práticas defensivas, diplomáticas e/ou 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, podem potencializar o “estado de incertezas”.

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

³⁵ Goffman (2002) apresenta algumas das principais formas de rupturas das representações: gestos involuntários, intromissões inoportunas, “*faux pas*” (deslizes), entre outras. “Estas rupturas, em termos habituais, são chamadas de ‘incidentes’. Quando acontece um incidente, a realidade patrocinada pelos atores é ameaçada”.

“princípio utilitarista”³⁶, 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”³⁷. 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 evidenciam que, dentro dessa perspectiva, os estudos informacionais envolvendo redes/comunidades estão relacionados com o entendimento de capital social de James Coleman (1988) e Nan 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”³⁸:

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, tradução nossa).

Levando em consideração que o contexto vivenciado pelas mulheres primíparas se caracteriza tanto pela tensão entre o “passado conhecido e o futuro desconhecido” (SILVA, 2016) 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”³⁹, 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

³⁶ Na ideia de que o ser humano conhece e age pela razão (COLLINS, 2009).

³⁷ Recuero (2014) mostra que as ferramentas disponíveis à participação na conversação “seriam usadas através de um acordo tácito entre os grupos envolvidos: aquele de usá-las de forma a manter a face alheia e a própria e, através dessas práticas, construir laços sociais mais fortes e confiança no ambiente social da conversação”.

³⁸ Muitos trabalhos baseados na teoria de troca social compartilham o pressuposto de que indivíduos agem de uma maneira racional, interessados em obter os maiores benefícios possíveis para si. (VEINOT; WILLIAMS, 2012).

³⁹ “[...] a 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” (MIRANDA, 2010, p. 156).

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, por exemplo, 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 com as incertezas e dificuldades que emergem do contexto da maternidade. Daí que compreendemos o trabalho de face como um “objetivo conflitante” (GOLDSMITH, 2001; BRASHERS et al., 2002) no âmbito das práticas informacionais em contextos “significativos e pessoais” e não como um fim em si mesmo.

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

2.3 Estratégia informacional de enfrentamento coletivo em redes sociais virtuais: uma perspectiva baseada na Teoria da Interação Ritual (IR)

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, o autor destaca o *pooling* de informações como uma atividade informacional estratégica para a discussão de assuntos diversos e tomada de decisões relacionadas com a 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 comportamentais⁴⁰ ou com as estruturas construtivistas⁴¹) e introduzem uma ótica sociocultural sobre o letramento informacional, posicionando-o como prática sociocultural derivada do contexto, por seu formato e prefigurações; e da interação social, por sua emergência. Há, assim, o 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 e encontrar as informações quanto na compreensão das informações e conhecimento sobre como operacionalizar as 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

⁴⁰ 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 (HICKS; LLOYD, 2016).

⁴¹ 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 (HICKS; LLOYD, 2016).

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”. Diante disso, consideram 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 dimensão 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 móveis de comunicação, 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 (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) coloca 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 profundamente significativos e intensamente 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”.

2.3.1 Teoria da Interação Ritual (IR): centralidade nos processos emocionais

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 para as ações dos sujeitos e para a 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, de modo a reinterpretar algumas contribuições da sociologia clássica e obter os elementos essenciais para a estruturação da Teoria da Interação Ritual (IR), em especial aqueles relacionados com os processos emocionais. Nesse sentido, 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, ambas as tradições se articularam em alguns pontos e, assim, progridem em direção a uma verdade mais ampla⁴².

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 Ciência 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 trabalhos contemporâneos que tratam dos desdobramentos sociais das estruturas tecnológicas de informação, como os estudos de Castells (2009; 2011) sobre redes/informação/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

⁴² Para Collins (2009, p. 247), o fato de que as tradições tenham migrado para além de suas práticas de origem e se misturado às outras, é algo muito bom. “É a partir dessa confrontação de ideias que se faz o progresso em direção a uma verdade mais ampla. A fraqueza de um determinado conjunto de ideias pode ser descartada, e seus pontos fortes podem ser desenvolvidos e integrados aos pontos fortes de uma outra tradição”.

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 fragmentadas (que as impede de mobilizar-se), ou a solidariedade que as classes dominantes têm e que as classes oprimidas adquirem – apenas 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 Homans⁴³ na década de 1950 e as contribuições de Peter Blau, que têm como foco a ação dos atores individuais⁴⁴ 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 partilhada 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, incluindo bibliotecas, na formação de capital social⁴⁵.

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

⁴³ Os seguidores desta perspectiva concebem a lógica do mercado (mercado de trabalho, educação, etc.) como base dos interesses e fenômenos sociais.

⁴⁴ Ressalta-se, aqui, a influência do tipo ideal da racionalidade instrumental da ação social em Weber.

⁴⁵ Veinot e Williams (2012) acrescentam que essa perspectiva tem valor nas investigações sobre a contribuição das TIC para o desenvolvimento do capital social e o papel do capital social no sucesso dos projetos de tecnologia.

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 processos emocionais, Collins (2004) argumenta que pensar as relações sociais de forma utilitária, sem emoção, é um erro. Neste ponto, baseando-se em Garfinkel, o autor 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 (COLLINS, 2004).

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 social⁴⁶. Na concepção de Alexander (1986), Goffman seria o mais importante teórico empírico do movimento interacionista simbólico. Em Collins (2009)⁴⁷, 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,

⁴⁶ “Goffman não chegou a enfatizar a estratificação que emerge a partir dos rituais, mas sua análise abriu o caminho para um desenvolvimento nesse sentido” (COLLINS, 2009, p. 191).

⁴⁷ 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.

2002; TALJA, et al, 2005); entre outras⁴⁸. No Brasil, desponta a 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 – assim como qualidade e valor (ARAÚJO, 2010) – 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”⁴⁹, 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. Na teoria de Durkheim, objetos sagrados anexam sentimentos morais⁵⁰, “quando eles são violados, este sentimento positivo de solidariedade moral torna-se negativo, em justa ira dirigida contra o culpado” (COLLINS, 2004, p. 104).

⁴⁸ A perspectiva interacionista relacionada com os estudos da comunidade na Ciência da Informação pode ser vista detalhadamente no trabalho de Veinot e Williams (2012).

⁴⁹ 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).

⁵⁰ Na teoria da interação ritual (IR) de Collins (2004), os sentimentos morais são construídos como resultado dos processos de interação entre os sujeitos.

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 rituais⁵¹. 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). Portanto,

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 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 Durkheim⁵² 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 microssociais 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

⁵¹ “Os rituais são os mecanismos que produzem as ideias carregadas de significado social, e o conteúdo dessas ideias reflete a estrutura da sociedade” (COLLINS, 2009, p. 184).

⁵² Durkheim, É. **As formas elementares da vida religiosa**. 3. Ed. São Paulo: Martins Fontes, 2003.

(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.

No campo da informação, a vertente funcionalista (em nível macro) ganha evidência com os desdobramentos da Teoria Sistêmica da Informação⁵³, 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 conduzir às práticas informacionais, implicitamente, através de gestos, expressões faciais, sons; entre outros.

No que diz respeito aos autores que abarcam o nível macro e o nível microssocial, 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 informação de modo a considerar a dimensão histórico-social das práticas informacionais através de conceitos como *habitus*, *campo social* e capital simbólico, de Bourdieu.

⁵³ Wiener (1948) apresenta um modelo baseado no organismo humano, onde uma determinada parte pertencente a uma estrutura exerce sua função de maneira específica, contribuindo para o desenvolvimento do todo. Em oposição à Teoria Matemática da Comunicação – que preza pela lógica linear – o modelo sistêmico prioriza o princípio cíclico do processo, uma vez que considera que a saída (*output*) de um elemento do processo provocará a formação de novos elementos de entrada (*input*) (ARAÚJO, 2009).

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”⁵⁴, 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, a Energia Emocional (EE)⁵⁵ corresponde a uma emoção de longo prazo alta⁵⁶, média ou baixa⁵⁷, resultante de transformações das emoções transitórias que envolvem os encontros sociais e que dão início às interações, a exemplo do medo, alegria ou 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

⁵⁴ Neste ponto, Collins (2004) se refere a realidade mundana de Garfinkel.

⁵⁵ 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 de tempo, e não uma ruptura de uma situação em curto prazo (COLLINS, 2004).

⁵⁶ Sentimento de confiança e entusiasmo para a interação social.

⁵⁷ Falta de solidariedade com o grupo, um distanciamento com o grupo, desmotivação.

recursos materiais, ou que posição ocupa numa estrutura social, “mas como uma distribuição desigual de energia emocional”. Para o autor, as posições em uma 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”.

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 objetos⁵⁸. 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 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”⁵⁹ 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 microssocial, 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

⁵⁸ 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).

⁵⁹ 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).

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 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 uma coesão social.

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”⁶⁰, mas se encontram num contexto de “estratificação situacional” (COLLINS, 2004).

⁶⁰ “A imagem hierárquica de estratificação que prevalece como uma estrutura fixa na qual o micro é tacitamente pressuposto a espelhar o macro é uma herança histórica (COLLINS, 2004).

Afinal, o nosso objeto de estudo 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 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 tese 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.

2.3.1.1 Modelo da Interação Ritual: emergência e reprodução da coesão social

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 que concerne os ingredientes principais que dão início ou condicionam a dinâmica, Collins (2004) os concebe em quatro:

Quadro 5: 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).

Ambos 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 Durkheim chamou de “efervescência coletiva” e, por conseguinte, aquilo que ele também chamou de “consciência coletiva” (COLLINS, 2004).

Ambos 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, 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 de sociabilidade cotidiana 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, Collins (2004) assinala quatro principais:

Quadro 6: 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 “ <i>insiders</i> ”
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).

Ambos os 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”⁶¹, os resultados da interação ritual culminam para uma coesão social constituída de forma situada e inconsciente⁶². 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 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

⁶¹ 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. “Utilizando uma linguagem mais moderna, poderíamos afirmar que isso valida o argumento de Max Weber: é preciso que um sistema religioso ou outro sistema de status organize a economia antes que esta possa operar” (COLLINS, 2009, p. 199).

⁶² 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).

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 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”.

2.3.1.1.1 Interações mediadas pelas tecnologias móveis: expansão da interação ritual

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), procuram ultrapassar os limites da interação entre os seres humanos e as tecnologias, buscando aplicar os pressupostos para o contexto da interação entre seres 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. Ambos 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 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, as práticas informacionais colaborativas acontecem 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 interações rituais.

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 de 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 mediadas pelas tecnologias de informação móveis (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 passar do 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 (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 eles que, por sua vez, reproduziria 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 coletivas em situações futuras, tanto no espaço virtual construído pelo artefato quanto no espaço público 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). Ou seja, é quando percebemos a necessidade de realizarmos o reparo e a 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 demora no processamento da informação, isto é, no retorno à solicitação do outro que, provavelmente, passa a ser percebido como desinteresse/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 coloca 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 forma, fazer parte das estratégias adotadas no âmbito das interações mediadas pelas tecnologias de informação móveis.

Em tempos de *WhatsApp*, *Messenger*, *Facebook*, *Instagram*, entre outras plataformas digitais de conversação que se adaptam às tecnologias de informação 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 dos rituais de interação no sentido de projetar as linhas de ação esperadas. Por outro lado, podem servir como suporte para a superação das adversidades através de novas práticas informacionais ritualizadas, neste caso, reconfiguradas em outro contexto mais favorável.

3 METODOLOGIA DA PESQUISA

A noção de pesquisa é abordada na literatura científica, de modo geral, como uma prática ou atividade da ciência – que se baseia em teorias, métodos, técnicas e outros procedimentos científicos – capaz de encontrar respostas para os problemas que são próprios de uma determinada realidade (MINAYO, 2004; GIL, 2008; FLICK, 2009). De acordo com Maria Cecília Minayo (2004, p. 16), “embora seja uma prática teórica, a pesquisa vincula pensamento e ação”, ou seja, “nada pode ser intelectualmente um problema, se não tiver sido em primeiro lugar, um problema da vida prática”. É com base neste argumento que desenvolvemos o planejamento teórico-metodológico destinado à elucidação do problema que envolve o nosso objeto de estudo. Em outras palavras, partimos de uma problemática que emerge da “vida prática” de sujeitos informacionais em contextos de incertezas e, em contrapartida, se configura relevante para o alargamento dos eixos temáticos problematizados. A esse respeito, o Quadro 7 apresenta a relação entre os eixos temáticos do estudo e suas respectivas problematizações:

Quadro 7: Eixos temáticos problematizados.

Eixos temáticos	Problematização
Estado de incerteza informacional decorrente das práticas informacionais em ambientes virtuais	Como se caracterizam as incertezas decorrentes das práticas informacionais em ambientes virtuais que interferem na capacidade individual de gerenciamento de informações e tomada de decisão?
Práticas informacionais colaborativas em redes sociais virtuais	Quais elementos fundamentam o enfrentamento coletivo das incertezas em redes virtuais e viabilizam a resiliência informacional?
Construção da resiliência informacional em espaços virtuais	Até que ponto as práticas informacionais colaborativas mediadas pelos espaços virtuais constroem a resiliência informacional?
Modelo da resiliência informacional em redes sociais virtuais	Como representar 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?

Fonte: Próprio autor.

Assim, tornou-se prudente a concepção de um desenho teórico-metodológico que atendesse suficientemente os princípios de verificação e sistematização que legitimam a prática da pesquisa científica, mas, sobretudo, que não obstruísse ou deixasse de lado a capacidade interpretativa das múltiplas facetas do objeto – próprias das experiências humanas.

Diante disso, acreditamos que a epistemologia social proposta por Jesse Shera (1970), atrelada à pesquisa qualitativa (FLICK, 2009), seja adequada ao planejamento teórico-metodológico deste estudo, tendo em vista que a produção da informação e do conhecimento é

proveniente dos contextos socioculturais específicos relacionados com os processos da comunicação humana. Seguindo esta linha, consideramos que este estudo está situado no paradigma social da informação (CAPURRO, 2003), e tem como perspectiva teórico-metodológica a abordagem interacionista para os estudos no campo da informação (ARAÚJO, 2010; 2012). Lançando mão da interação como conceito-chave para a abordagem dos fenômenos informacionais, essa abordagem “volta-se para a percepção da dimensão reciprocamente referenciada dos fenômenos e dos elementos que o compõem”, superando “algumas dicotomias que têm, historicamente, marcado o campo: sujeito ativo/sujeito passivo, significado na mensagem/na mente do usuário, usuário cognitivo/emocional e cultural” (ARAÚJO, 2012, p. 150).

Nesse contexto, levando em consideração que a “interação” dialoga com diferentes correntes no campo da teoria social, optamos pelos elementos microinteracionistas relacionados com a Tradição Durkheiminiana (COLLINS, 2009), a qual, segundo Collins (2009), não distingue os aspectos sociológicos e antropológicos no processo de análise social. Estes elementos (envolvendo os rituais de interação, as emoções, o simbolismo, a moralidade, a solidariedade) estão vinculados ao interacionismo simbólico na perspectiva de Goffman (2002; 2011) e, essencialmente, à Teoria da Interação Ritual (IR) desenvolvida por Collins (2004). Ambos ampliados por Ling (2008) para o contexto das interações mediadas pelas tecnologias móveis, que abrange o contexto das práticas informacionais colaborativas mediadas pelos espaços virtuais.

Nesse sentido, as perspectivas epistemológica e teórica aqui adotadas nortearam a abordagem do fenômeno informacional em todas as etapas do processo de investigação empírica, desde a construção do desenho metodológico deste estudo até a apropriação dos elementos que operacionalizaram os métodos de coleta e análise dos dados. Ambos os métodos, por sua vez, seguiram as orientações metodológicas do Discurso do Sujeito Coletivo (DSC) (LEFÈVRE; LEFÈVRE, 2003) voltadas para a apreensão do pensamento da coletividade a respeito dos objetivos correspondentes aos eixos temáticos até então problematizados. Com efeito, este planejamento permitiu a elucidação do objetivo geral desta pesquisa – explicar, por meio de um modelo, como se estrutura o processo da resiliência informacional no contexto das práticas colaborativas mediadas pelos espaços virtuais. Destarte, com o intuito de permitir a compreensão macro do desenho teórico-metodológico, o Quadro 8 apresenta os seus principais elementos.

Quadro 8: Desenho teórico-metodológico da pesquisa.

Estrutura	Delimitação
Perspectiva epistemológica	Epistemologia Social (SHERA, 1970).
Perspectiva teórica	Teoria da Interação Ritual (COLLINS, 2004).
Desenho metodológico	Estudo de caso e estudo retrospectivo (FLICK, 2009).
Campo social da pesquisa	Grupo de mulheres primíparas, conectadas por meio de redes sociais virtuais, destinado ao enfrentamento coletivo das incertezas.
Sujeitos da pesquisa	15 mulheres primíparas conectadas por meio do Aplicativo <i>WhatsApp</i> .
Métodos de coleta de dados	Entrevista episódica (FLICK, 2007).
Método de análise dos dados	Discurso do Sujeito Coletivo (LEFÈVRE; LEFÈVRE, 2003).
Aspectos éticos	Comitê de Ética do Centro de Ciências da Saúde (CCS) da UFPB.

Fonte: Próprio autor.

Levando em consideração que Uwe Flick (2009) compreende o planejamento teórico-metodológico da pesquisa qualitativa vinculado a uma dimensão teórica (relacionada com a perspectiva epistemológica e teórica que estruturam todo o processo investigativo), e outra metodológica (relacionada com o desenho básico da pesquisa que viabiliza a operacionalização do estudo), nas próximas seções, detalhamos os elementos que estruturam a segunda dimensão: o desenho metodológico do estudo; o campo social e os sujeitos da pesquisa; os procedimentos metodológicos; o método e procedimentos de coleta dos dados; o método de apresentação dos resultados e análise dos dados; e os aspectos éticos.

3.1 Desenho metodológico

A dimensão operacional da presente pesquisa foi estruturada pela combinação de dois desenhos básicos de pesquisa (FLICK, 2009), quais sejam: o estudo de caso e o estudo retrospectivo. Ambos os desenhos foram selecionados e adaptados ao nosso planejamento seguindo os pressupostos da pesquisa qualitativa apresentados por Flick (2009) e, ao mesmo tempo, levando em consideração as limitações ao engajamento com o campo de estudo, como, por exemplo, o tempo disponível e o caráter reservado das interações *online*. Assim, em articulação com o planejamento da pesquisa e com os eixos temáticos problematizados, os estudos selecionados subsidiaram o método do Discurso do Sujeito Coletivo (DSC) na formulação das perguntas e nos procedimentos metodológicos de coleta e análise de dados.

No que diz respeito ao estudo de caso, Flick (2009, p. 68) argumenta que “os casos podem ser estudados como uma pessoa, uma instituição (como sua família), uma organização (onde ela trabalha), uma comunidade (onde ela mora), ou um evento (que ela tenha vivenciado) [...]”. Considerando que os eixos temáticos aqui problematizados estão relacionados com contextos sociais de incertezas, ou melhor, com contextos de vida “profundamente significativos e intensamente pessoais com impactos vitalícios” (CLEMENS; CUSHING, 2010), delimitamos o nosso caso de estudo em um grupo de mulheres primíparas, conectadas por meio de redes sociais virtuais, destinado ao enfrentamento coletivo das incertezas que emergem do contexto vivenciado. O caráter comparativo do caso se deu no âmbito das diferenças e semelhanças entre os conjuntos dos depoimentos obtidos por meio das entrevistas semiestruturadas com as participantes do grupo. A comparação foi viabilizada e apresentada de forma coletiva com base no método do Discurso do Sujeito Coletivo (DSC).

Já o desenho de estudo retrospectivo foi concebido no sentido de permitir que a investigação empírica no âmbito do grupo fosse possível sem a realização de estudos longitudinais, ou seja, sem a presença constante do pesquisador no campo de estudo por um período mais longo (FLICK, 2009). Segundo Flick (2009, p. 67), “um substituto para uma pesquisa longitudinal prospectiva costuma ser assumir uma perspectiva retrospectiva, observando um acontecimento ou processo passado, por exemplo, em um estudo narrativo ou biográfico”. Ressalta-se que esta foi a forma encontrada para superar as limitações de engajamento com o campo – principalmente as que se referem ao contato direto com as interações constantes entre as participantes na plataforma do *WhatsApp*, uma vez que, geralmente, envolvem o compartilhamento de conteúdos sigilosos (íntimos e pessoais) relacionados com o contexto vivenciado. Em outras palavras, orientou a construção dos Discursos do Sujeito Coletivo (DSC) tanto sobre acontecimentos que antecederam a constituição do grupo (caracterizando o *mix* de incertezas) como processos de interação no âmbito da interface que dinamiza o grupo (revelando aspectos intersubjetivos das práticas).

3.1.1 Campo social da pesquisa: mulheres primíparas

Embora o papel social da maternidade ser percebido como algo sublime por mulheres que vivenciam a experiência pela primeira vez (mulheres primíparas) – como “um acontecimento transbordado de felicidade” (SCARTON et al., 2015, p. 144), envolvendo sentimentos e sensações de “dedicação, amor e cuidado com o filho” (RODRIGUES et al.,

2013, p. 8) –, o processo da maternidade acarreta, para a mulher primípara, “sentimentos conflituosos que ampliam sua vulnerabilidade emocional, tanto na gestação como durante todo o processo de amamentação” (ALMEIDA, et al., 2010, p. 20). Estes sentimentos, que se relacionam com “solidão, vazio, arrependimento e incapacidade de ser mãe e cuidar do filho” (ARAÚJO et al., 2010, p. 72), provêm tanto das mudanças em suas vidas, “no seu cotidiano, no lazer, nas relações sociais, escolares e familiares” (SOUZA et al., 2011, p. 274) como dos eventos ou situações estressantes que apresentam riscos possíveis à saúde pessoal e do bebê.

Diante disso, verificamos que a maternidade pode ser considerada um período de transição no universo feminino, uma vez que envolve mudanças significativas e/ou reorganizações nas diversas dimensões da experiência de vida. Desde o momento em que se tem acesso a um exame de Beta HCG positivo, quer seja planejado ou não, emergem-se pensamentos e sentimentos conflituosos sobre os significados do que é ser mãe, do que é a maternidade, do que é gerar um filho, do que é constituir uma família e seus percalços. Ana Borges (2005), em seu trabalho acerca das significações durante a transição para a maternidade, enfatiza aspectos de como as mulheres experimentam e significam esta trajetória. Para o autor, a transição está relacionada, dentre tantos outros aspectos, na compreensão por parte da mulher de uma condição de não mãe para a condição de mãe, que agora tudo muda, seu corpo, sua mente, seus sentimentos e comportamentos, suas prioridades, suas relações sociais, sua vida como um todo, quiçá sua identidade. Dessa maneira vai sendo delineado o processo vitalício, com impactos vitalícios (CLEMENS; CULSHING, 2010), denominado maternidade.

Após essa fase impactante do “positivo”, outras celeumas a serem superadas surgem, desde dúvidas e incertezas de ordem pragmática, até os desdobramentos e mudanças corporais, subjetivas e sociais. Neste ponto, a fim de destacarmos as principais incertezas inerentes ao contexto vivenciado por mulheres primíparas sem nos distanciarmos da realidade que envolve o caso estudado nesta pesquisa, adiantamos, desde já, a Tabela 1 construída por alguns depoimentos obtidos a partir das entrevistas semiestruturadas, a qual apresenta uma relação entre alguns eventos estressantes, emoções e incertezas experimentadas pelos sujeitos.

Tabela 1: Eventos estressantes, emoções e incertezas.

Eventos estressantes	Emoções/Incertezas
A experiência de um parto laborioso. Eu tive um parto normal que não foi bem sucedido. A minha filha teve uma hipóxia ao nascer.	Medo da minha filha apresentar sequelas neurológicas em seu desenvolvimento.
A contração de uma infecção urinária no decorrer da gestação.	Medo do bebê nascer antes da hora por conta da minha infecção urinária.

Os primeiros meses de vida da minha filha. Ela chorava incessantemente 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, eu tive uma crise de ansiedade que fez acabar o meu leite. Eu fiquei sem amamentar. Em seguida, eu descobri que a minha bebê era alérgica a leite.	Medo e dúvidas de como eu iria alimentar a bebê.
Quando eu 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 da gravidez. Eu não imaginava ser capaz de engravidar por conta da idade e por problemas de saúde no passado.	Dúvidas sobre o que fazer e como fazer para que a gestação fosse bem sucedida.
Em uma 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 da urgência 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 semana.	Muito medo e incerteza do que iria acontecer com a minha bebê.
Na 22ª semana, ao fazer a ultrassom, 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.
No início da minha gestação eu senti cólicas muito intensas.	Muito medo de perder o bebê ao sentir as cólicas.
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.
Eu engravidei bem acima do peso. A minha médica disse que eu não podia mais engordar porque já estava no início da obesidade.	Fiquei com dúvidas sobre isso.

Fonte: Dados da pesquisa, 2016.

Sandra de Cássia Silva (2012) aponta que estas tensões e ambivalências vivenciadas nessa fase de transição são fatores primordiais para o processo de ressignificações, bem como práticas idiossincráticas e menos emolduradas nos modelos dominantes da cultura. Dentre essas práticas, destacamos a busca por informações por meio de alguns métodos alternativos e convenientes, para além da família ou de consultas médicas (BRASHERS et al., 2002), a exemplo dos recursos midiáticos e/ou da internet, em especial, os de natureza colaborativa.

A reboque dos dispositivos de comunicação móveis, os recursos da web propiciam, cada vez mais, o agrupamento de pessoas desconhecidas (ou pouco conhecidas) motivadas pelo enfrentamento coletivo das incertezas que emergem de um determinado contexto de vida a fim de construir saberes para a tomada de decisão. Este fenômeno informacional, que nos dois últimos anos vem chamando atenção do noticiário brasileiro (a exemplo dos casos de mães que se agrupam no *WhatsApp* para enfrentar as incertezas da microcefalia), desvela o que compreendemos neste estudo por “resiliência informacional em redes sociais virtuais”.

Assim, a fim de explorarmos a fundo a estrutura do processo da resiliência informacional no contexto das práticas colaborativas mediadas pelos espaços virtuais, buscamos um caso de estudo que envolvesse um contexto de vida não familiar (desconhecido, estranho, incomum) e que, ao mesmo tempo, envolvesse as práticas informacionais colaborativas em espaços virtuais. Ou seja, que representasse o fenômeno informacional em questão a fim de abranger o problema. Nesse caminho, encontramos um grupo de mulheres primíparas (conectadas pelo *WhatsApp*) que, a nosso modo de ver, está relacionado com o que Clemens e Cushing (2010) entende por “contexto profundamente significativo e intensamente pessoal” e, ao mesmo tempo, com o que Brashers et al., (2002) compreende como “contexto de saúde”, uma vez que, se tratando de uma mudança no mínimo social e fisiológica, envolve experiências não familiares que geram emoções e incertezas. O encontro com o grupo se deu após uma experiência pessoal em um curso para pais e mães inexperientes – promovido por uma instituição privada da cidade de João Pessoa, PB – voltado à orientação sobre cuidados com bebês recém-nascidos. Nessa ocasião, conhecemos uma participante do grupo “Mamães de plantão”, a qual, após conhecer a proposta da pesquisa, facilitou a nossa inserção no campo, agindo como uma intermediária importante entre nós, pesquisador, e sujeitos da pesquisa.

No que se refere ao campo, as participantes do grupo foram atraídas nos encontros sociais cotidianos (em espaços *online* ou *off-line*) e organizadas por meio do *WhatsApp* a fim de enfrentarem as incertezas do contexto não familiar, desconhecido, estranho e incomum. A respeito do *WhatsApp*, que nos últimos anos vem ganhando aceitação de várias gerações de usuários no Brasil e em todo o mundo, este se configura em um formato de aplicativo de mensagens instantâneas e chamadas de voz, disponível para dispositivos de comunicação móveis (*smartphones*, *tablets* e outros), que permite a troca de mensagens de texto, vídeos, áudios e imagens em tempo real e de forma gratuita dentro de grupos específicos formados por inúmeros participantes selecionados e contatados ao alcance das mãos. Assim, o aplicativo corresponde a um espaço sociotécnico conveniente e alternativo para o encontro coletivo.

O grupo estudado, denominado *Mamães de Plantão*, existe desde meados do ano de 2014 e, até o presente momento, envolve 42 mulheres primíparas com diferentes histórias de vida em torno da concepção da gravidez, assim como diferentes experiências de vida ao longo de todo o processo da maternidade. No período da coleta dos dados, entre novembro de 2015 e março de 2016, o grupo esteve constituído por 25 participantes. Dentro deste universo, abordamos 15 sujeitos de pesquisa conforme a disponibilidade e a conveniência para a entrevista e, principalmente, a qualidade das informações obtidas em cada depoimento frente ao problema delimitado. Consideramos, neste íterim, como critério de determinação dos

sujeitos da pesquisa, a originalidade ou a recorrência das informações obtidas. Nesse sentido, seguindo a orientação de Minayo (2004) sobre a amostragem em pesquisa qualitativa, a quantidade dos sujeitos foi determinada de acordo com o grau de saturação dos dados obtidos no decorrer da realização de entrevistas.

Em uma das oportunidades de coleta dos dados, especificamente durante uma observação direta realizada em um dos encontros sociais promovidos pelo grupo (no mês de janeiro de 2016), foi possível fazer o registro de algumas imagens do grupo em interação para além dos espaços virtuais disponibilizados pela plataforma *WhatsApp*, conforme a seguir:

Figura 2: Imagens do grupo em interação.



Fonte: Próprio autor.

Nessa ocasião, foi possível apreender aspectos da realidade social do contexto vivenciado e, principalmente, associar os dados até então coletados nas entrevistas com os aspectos apreendidos nas interações sociais entre os sujeitos (permitindo a compreensão ampliada do material discursivo). Nesse sentido, constatamos que o grupo, mesmo sendo constituído em sua maioria de conexões de laços fracos, apresenta fortes sentimentos de solidariedade compartilhada, comprometimento, afetividade, respeito mútuo, entre outros, importantes para as práticas de busca, compartilhamento e intermediação de informações.

3.1.2 Procedimentos metodológicos

Os procedimentos metodológicos desta pesquisa foram orientados pelos quatro eixos temáticos que constituíram a problemática/objeto de estudo – 1. o estado de incerteza informacional decorrente das práticas informacionais em ambientes virtuais; 2. as práticas informacionais colaborativas em redes sociais virtuais; 3. a construção da resiliência informacional por meio dos espaços virtuais; e 4. o modelo da resiliência informacional em redes sociais virtuais. Ambos os eixos temáticos e suas respectivas problematizações suscitaram os objetivos específicos que conduziram as etapas operacionais e, conseqüentemente, contribuíram para a compreensão do objetivo geral da pesquisa. Quanto aos três primeiros eixos temáticos, os objetivos específicos foram subdivididos em objetivos menores a fim de facilitar a formulação das perguntas do roteiro da entrevista semiestruturada e, ao mesmo tempo, de aproximá-las com as múltiplas facetas do objeto.

Inicialmente, utilizamos o modelo de práticas informacionais de McKenzie (2003) para orientar a formulação das perguntas – 1 e 2 – do roteiro de entrevista de modo a compreender as características do “estado de incerteza informacional” (no contexto do ambiente informacional virtual) pelo prisma dos diferentes modos de práticas informacionais – busca ativa, exploração ativa e monitoramento não dirigido. Dessa forma, foi possível relacionar os Discursos do Sujeito Coletivo (DSC) sobre as barreiras que interferem no estado de incerteza informacional com cada um dos modos de prática e, assim, explorar as barreiras dentro da dinâmica – das conexões e interações com as fontes informacionais – inerente a cada modo; tentando abarcar todos os modos (no contexto individual). O Quadro 9 apresenta a relação entre a problematização, o objetivo específico (com as suas subdivisões) e as perguntas que corresponderam ao primeiro eixo:

Quadro 9: Relação entre a problematização, objetivo e perguntas do eixo temático 1.

Eixo temático 1	Estado de incerteza informacional decorrente das práticas informacionais em ambientes virtuais
Problematização	Como se caracterizam as incertezas decorrentes das práticas informacionais em ambientes virtuais que interferem na capacidade individual de gerenciamento de informações e tomada de decisão?
Objetivo específico	Caracterizar o estado de incerteza informacional decorrente das práticas informacionais agenciadas pelos sujeitos no ambiente informacional virtual.
Objetivo da pergunta	Saber, no contexto das práticas de busca e exploração ativa na <i>Web Social</i> , quais são as principais barreiras que despertam e/ou potencializam o estado de incerteza informacional.

Pergunta 1	Quais foram as dificuldades que você encontrou ao buscar por informações sobre a gravidez/maternidade no ambiente informacional da internet?
Objetivo da pergunta 2	Saber, no contexto das práticas de monitoramento não dirigido nas redes sociais virtuais, quais são as principais situações que interferem no estado de incerteza informacional.
Pergunta 2	Você considera que as postagens/informações em sua rede social na web são capazes de despertar sentimentos de angústia, ansiedade, insegurança ou medo? Exemplifique.

Fonte: Próprio autor.

Direcionamos, em seguida, as perguntas 4, 5, 6, 7 e 8 do roteiro de entrevista para a apreensão dos elementos que fundamentam a estratégia informacional de enfrentamento coletivo em redes sociais virtuais e viabilizam a resiliência informacional. Nesse sentido, utilizamos o modelo da Teoria da Interação Ritual de Collins (2004) a fim de explorarmos a relação entre os seus elementos explicativos da formação/manutenção dos laços sociais (foco de atenção mútua, humor compartilhado, solidariedade, símbolos de pertencimento, energia emocional, moralidade) e as práticas informacionais colaborativas (em rede/*mobile*) entre sujeitos que têm pouca afinidade ou não se conhecem pessoalmente. Dessa forma, com base nos Discursos do Sujeito Coletivo (DSC), foi possível compreendermos as interferências destes elementos tanto na formação/manutenção da estratégia informacional de enfrentamento coletivo em redes sociais virtuais quanto nos processos informacionais de orientação, ajuste e ressignificação. O Quadro 10 traz a relação entre a problematização, o objetivo específico e as perguntas que corresponderam ao segundo eixo:

Quadro 10: Relação entre a problematização, objetivo e perguntas do eixo temático 2.

Eixo temático 2	Práticas informacionais colaborativas em redes sociais virtuais
Problematização	Quais elementos fundamentam o enfrentamento coletivo das incertezas em redes virtuais e viabilizam a resiliência informacional?
Objetivo específico	Apreender os elementos da estratégia informacional de enfrentamento coletivo em redes virtuais que viabilizam a resiliência informacional.
Objetivo da pergunta 3	Saber, no contexto da estratégia informacional de enfrentamento coletivo em redes virtuais, como se configura o direcionamento da intencionalidade da informação
Pergunta 3	O que te motivou a buscar por informações em grupo na plataforma <i>WhatsApp</i> ?
Objetivo da pergunta 4	Saber, no contexto da estratégia informacional de enfrentamento coletivo em redes virtuais, quais são as barreiras de interação que inibem as práticas de busca e compartilhamento.
Pergunta 4	Quais foram as barreiras iniciais de interação que inibiram as suas práticas de busca e compartilhamento de informações no grupo? Exemplifique.
Objetivo da pergunta 5	Saber, no contexto da estratégia informacional de enfrentamento coletivo em redes virtuais, quais são os mecanismos de superação das barreiras de busca e compartilhamento.

Pergunta 5	O que contribuiu para que essas barreiras que afetam a busca e o compartilhamento de informações no grupo fossem superadas por você?
Objetivo da pergunta 6	Saber, no contexto da estratégia informacional de enfrentamento coletivo em redes virtuais, quais são os mecanismos que influenciam as práticas de intermediação da informação.
Pergunta 6	O que te leva a interromper seus afazeres cotidianos para buscar e compartilhar informações para outros que você não conhece pessoalmente ou tem pouca afinidade?
Objetivo da pergunta 7	Saber, no contexto da estratégia informacional de enfrentamento coletivo em redes virtuais, qual é a relação entre as representações simbólicas do grupo e as práticas colaborativas.
Pergunta 7	O que o grupo <i>Mamães de Plantão</i> representa para você atualmente? Como isso influencia ou determina as suas práticas colaborativas no grupo?
Objetivo da pergunta 8	Saber, no contexto da estratégia informacional de enfrentamento coletivo em redes virtuais, como se configuram os princípios morais que orientam as práticas colaborativas.
Pergunta 8	Quais são as práticas de informação realizadas pelas demais integrantes que têm a sua aprovação no que diz respeito a preservação da solidariedade do grupo?

Fonte: Próprio autor.

No terceiro eixo, dirigimos as perguntas 9 e 10 do roteiro de entrevista para a verificação da construção da resiliência informacional de forma colaborativa nos espaços virtuais. Nesse sentido, utilizamos o quadro de referência da resiliência informacional apresentado por Lloyd (2014; 2015) como base para a formulação das perguntas e constatação dos processos informacionais (em contextos de incertezas): a orientação, o ajuste e a ressignificação. Dessa forma, tornou-se possível a verificação dos efeitos informacionais das práticas colaborativas tanto no que diz respeito a superação das barreiras à informação na *Web Social* – por meio da orientação e do ajuste – quanto na ressignificação do estado de incerteza informacional e nos processos que envolvem a tomada de decisão. O Quadro 11 apresenta a relação entre a problematização, o objetivo específico (com as suas subdivisões) e as perguntas que corresponderam ao segundo eixo:

Quadro 11: Relação entre a problematização, objetivo e perguntas do eixo temático 3.

Eixo temático 3	Construção da resiliência informacional em redes sociais virtuais
Problematização	Até que ponto as práticas informacionais colaborativas mediadas pelos espaços virtuais constroem a resiliência informacional?
Objetivo específico	Verificar até que ponto as práticas informacionais colaborativas mediadas pelos espaços virtuais viabilizam a construção da resiliência informacional.
Objetivo da pergunta 9	Verificar se as práticas informacionais colaborativas mediadas pelos espaços virtuais promovem a superação das barreiras que despertam e/ou potencializam o estado de incerteza informacional.
Pergunta 9	Quais as dificuldades relacionadas com o acesso e/ou a compreensão das informações dispostas no ambiente informacional da internet foram superadas por você? Exemplifique.

Objetivo da pergunta 10	Verificar se as práticas informacionais colaborativas mediadas pelos espaços virtuais promovem a ressignificação do estado de incerteza informacional de modo a influenciar o processo de tomada de decisão.
Pergunta 10	Em relação as suas incertezas de informação, como você se sente hoje, após fazer parte do grupo? Em que isso facilitou sua tomada de decisão sobre assuntos da maternidade?

Fonte: Próprio autor.

Finalmente, levando em consideração os resultados, as análises e as discussões dos Discursos do Sujeito Coletivo (DSC) obtidos com base nos três primeiros eixos temáticos, foi possível representarmos o processo da resiliência informacional em redes sociais virtuais, na perspectiva de um modelo, de modo a explicar e fazer compreender os aspectos fundamentais dessa realidade: as características das incertezas que originam o processo, os elementos que o viabilizam, seus efeitos e, sobretudo, suas relações. Com a finalidade de facilitar uma compreensão holística do processo, os elementos do modelo foram explicados isoladamente nas etapas de análise e discussão inerentes a cada eixo temático e, em seguida, integrados na etapa final referente à apresentação propositiva do modelo. O Quadro 12 traça a relação entre a problematização e o objetivo específico, correspondente ao quarto e último eixo:

Quadro12: Relação entre a problematização e o objetivo do eixo temático 4.

Eixo temático 4	Modelo da resiliência informacional em redes sociais virtuais
Problematização	Como representar 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?
Objetivo específico	Construir um modelo explicativo da estrutura do processo da resiliência informacional baseado em práticas informacionais colaborativas em redes sociais virtuais.

Fonte: Próprio autor.

Ressaltamos, ainda, que durante a coleta dos Discursos do Sujeito Coletivo foram realizadas observações diretas em dois encontros sociais promovidos pelos sujeitos participantes da pesquisa (em espaços cotidianos). Nas duas oportunidades, foi possível observarmos (*in loco*) – frente às interações estabelecidas pelos sujeitos – alguns aspectos intersubjetivos relevantes para a apreensão da coesão social do grupo, como acolhimento, humor compartilhado, solidariedade e a efervescência coletiva. Além disso, foi possível apreendermos tanto a natureza das informações compartilhadas pelos sujeitos quanto as peculiaridades das experiências com o ambiente informacional de gestação/maternidade que vão além das fronteiras do grupo. Com efeito, as observações contribuíram para a aproximação deste pesquisador com os sujeitos da pesquisa e com o contexto vivenciado, ao mesmo tempo

em que possibilitaram a construção de uma visão ampliada sobre o objeto de estudo, a qual, por sua vez, facilitou os processos de análises.

3.1.2.1 Método e procedimento de coleta de dados

O conjunto dos dados foi coletado por meio da utilização de três instrumentos: o questionário sociodemográfico – voltado para a caracterização da amostra (idade, escolaridade, formação, região de domicílio, fase vivenciada no contexto e o tempo de participação no grupo); a entrevista semiestruturada – voltada para a construção dos Discursos dos Sujeitos Coletivos (DSC) a respeito dos três primeiros eixos temáticos da pesquisa; e a observação direta – voltada para a apreensão da realidade social do grupo e do ambiente informacional de gestação/maternidade que envolve a nossa problemática/objeto de estudo.

O questionário sociodemográfico e a entrevista semiestruturada foram aplicados de forma articulada nos encontros individuais entre pesquisador e entrevistada – em espaços públicos e privados convenientes, como residências, universidades e locais de trabalho – no período de novembro de 2015 a março de 2016. O questionário foi elaborado com perguntas abertas e aplicado na etapa inicial de cada encontro, com um tempo de duração de aproximadamente cinco minutos. O roteiro de entrevista foi elaborado em formato semiestruturado tendo em vista possibilitar uma maior flexibilidade na exploração dos depoimentos. Segundo Tim May (2004, p. 148), a entrevista semiestruturada permite que o pesquisador “tenha mais espaço para sondar além das respostas e, assim, estabelecer um diálogo com o entrevistado”. Nesse sentido, o roteiro semiestruturado foi concebido na perspectiva da entrevista episódica (FLICK, 2007), isto é, com partes dirigidas à apreensão de narrativas a respeito de experiências e partes direcionadas à perguntas específicas (opiniões, representações, pensamentos, crenças), conforme o Apêndice A. Antes de dar início ao roteiro de perguntas, foi apresentado um pequeno texto dissertativo sobre o tema e os objetivos da pesquisa a fim de preparar a entrevistada para as perguntas e, deste modo, obter respostas mais autênticas (LEFÈVRE; LEFÈVRE, 2012). Ainda neste momento, foi solicitado que a entrevistada recordasse as principais incertezas experimentadas no contexto a fim de trazer à tona a realidade que envolveu as práticas informacionais no ambiente informacional virtual. Todo o processo de cada entrevista – com um tempo médio de duração de aproximadamente quarenta minutos – foi gravado em áudio e, em seguida, transcrito na íntegra para possibilitar a análise dos dados.

A observação direta foi realizada em dois encontros sociais promovidos nos meses de outubro de 2015 e janeiro de 2016, respectivamente. Em ambas as oportunidades foi possível apreendermos aspectos da realidade social do contexto – relacionados com os eixos temáticos problematizados. Enquanto a observação no primeiro encontro possibilitou a aproximação do pesquisador com a realidade (a fim de facilitar a construção e condução dos questionários e entrevistas), a segunda observação possibilitou a associação dos dados – até então coletados nas entrevistas – com os aspectos apreendidos nas interações sociais entre os sujeitos (permitindo a compreensão ampliada do material discursivo). Ambas as observações foram realizadas de forma assistemática e não participante, isto é, sem perguntas ou procedimentos previamente formulados e sem a integração efetiva do pesquisador com o grupo. Os dados coletados foram registrados no diário de campo do pesquisador e considerados – como um suporte na análise do material discursivo – sem pretensões analíticas formais/sistemáticas.

3.1.2.2 Método de apresentação de resultados e análise de dados

Os dados coletados por meio das entrevistas semiestruturadas foram analisados na perspectiva do método do Discurso do Sujeito Coletivo (DSC) desenvolvido por Lefèvre e Lefèvre (2003). De acordo com Lefèvre e Lefèvre (2006, p. 519), o Discurso do Sujeito Coletivo é “uma proposta explícita de reconstituição de um ser ou entidade empírica coletiva, opinante na forma de um sujeito de discurso emitido na primeira pessoa do singular”, que busca superar “a postura estreitamente positivista e naturalista” – habitualmente adotada nas pesquisas tradicionais – de que o pensamento coletivo se expressa apenas pelo metadiscurso do pesquisador (indiretamente resgatado como um “eles” de que se fala) ou por meio de algumas fórmulas matemáticas (como um sujeito artificial não linguístico do tipo “30% dos usuários do posto de saúde acham que...”). Para os autores, o pensamento coletivo pode se expressar, verbalmente, como um “sujeito-que-fala diretamente”, como um “eu coletivo”, pela “boca de um único sujeito de discurso” (LEFÈVRE; LEFÈVRE, 2006).

Nesse sentido, Almeida (2006, p. 70) argumenta que o DSC se configura como uma técnica de interesse para estudos no campo da Ciência da Informação “porque não separa as falas individuais da coletiva, mas une-as em um discurso coletivo” de uma determinada população; “denotam-se os traços do pensamento da coletividade na qual o sujeito individual está inserido e exprime-se o que e como o grupo pensa”. Como exemplo, Almeida (2006, p. 76) mostra que a técnica do DSC pode ser utilizada “para verificar as principais dificuldades de

acesso e uso de fontes de informação, entre outras”. Neste estudo, buscamos resgatar os traços do pensamento coletivo nos discursos de algumas mulheres primíparas que lidam com incertezas – sobre a dinâmica que envolve diferentes modos de práticas informacionais em espaços virtuais (barreiras, interferências e efeitos) – de modo a acessar diretamente o discurso coletivo do grupo. Para tanto, considerando as palavras de Lefèvre e Lefèvre (2006, p. 517), articulamos “uma série de operações sobre a matéria-prima de depoimentos coletados” de modo a construir os depoimentos coletivos como fato empírico.

Antes de tudo, é válido saber que essas operações destinadas à construção do Discurso do Sujeito Coletivo (DSC), desenvolvidas por Lefèvre e Lefèvre (2003), são fundamentadas em quatro figuras metodológicas (ou operadores) do DSC: as Expressões-chave (ECH); as Ideias Centrais (IC); as Ancoragens (AC); e o Discurso do Sujeito Coletivo (DSC). Em consonância com a abordagem e orientações de Lefèvre e Lefèvre (2003), o Quadro 13 apresenta uma sucinta descrição das figuras metodológicas que fundamentam o procedimento operacional do método Discurso do Sujeito Coletivo (DSC):

Quadro 13: Figuras metodológicas do método do Discurso do Sujeito Coletivo.

Figuras metodológicas	Descrição
Expressões-chave (ECH)	Pedaços, trechos ou transcrições literais do discurso, que devem ser sublinhadas, iluminadas, coloridas pelo pesquisador e que revelam a essência do depoimento.
Ideia Central (IC)	Expressão linguística que revela e descreve, da maneira mais sintética, precisa e fidedigna possível, o sentido de cada um dos discursos analisados e de cada conjunto homogêneo de ECH, que vai dar nascimento, posteriormente, ao DSC.
Ancoragem (AC)	Manifestação linguística explícita de uma dada teoria, ou ideologia, ou crença, que o autor do discurso professa e que, na qualidade de afirmação genérica, está sendo usada pelo enunciador para enquadrar uma situação específica.
Discurso do Sujeito Coletivo (DSC)	É um discurso que resume o exposto nas várias expressões-chave, levando em conta as ideias centrais ou as ancoragens, que são comuns a um determinado discurso, além disso, é redigido na primeira pessoa do singular.

Fonte: Adaptado de Lefèvre e Lefèvre (2003, p. 17-18).

A partir deste entendimento, resta-nos descrever, com base em Lefèvre e Lefèvre (2003), os passos percorridos nas operações que envolveram o tratamento do material discursivo coletado por meio das entrevistas semiestruturadas. Inicialmente, analisamos isoladamente cada um dos depoimentos individuais referentes às 15 entrevistadas e às dez perguntas do roteiro de entrevista – que totalizaram 150 depoimentos. Nesta etapa, utilizamos o Instrumento de Análise de Discurso 1 (IAD 1) para preencher as respostas integrais das entrevistadas sobre cada pergunta e, ao mesmo tempo, extrair as ECH que expressavam a

essência de cada resposta. Para aquelas respostas que expressavam duas ou mais ideias foi atribuído o registro de 1ª ideia, 2ª ideia e assim sucessivamente. Em seguida, identificamos e destacamos as IC que revelavam os sentidos de cada ECH e, posteriormente, as inserimos no IAD 1. Neste estudo, as ECH não expressaram AC, portanto, o IAD 1 foi composto apenas pelos espaços ECH e IC. Como exemplo, a Tabela 2 mostra as ECH e as IC referentes à pergunta 7 do roteiro semiestruturado (“O que o grupo *Mamães de Plantão* representa para você? Como isso influencia as suas práticas no grupo?”):

Tabela 2: Instrumento de Análise de Discurso 1 referente à pergunta 7.

	Expressões-chave	Ideia central	Categoria
E 01	O próprio título do grupo reforça essa solidariedade que existe a qualquer momento. Em alguns momentos, quando uma pessoa de madrugada necessita de orientação e sempre tem alguém lá a postos, a gente diz que está fazendo jus ao nome do grupo. Isso faz com que eu esteja mais presente, que eu até sinto uma necessidade de saber notícias delas e de dar notícias minhas e da minha filha para elas. Isso faz com que eu me sinta motivada para compartilhar ainda mais informações no grupo.	O próprio título do grupo reforça essa solidariedade que existe [...] Isso faz com que eu esteja mais presente e me sinta motivada para compartilhar informações no grupo.	A
E 05	Acho que o próprio nome do grupo <i>Mamães de Plantão</i> remete a essência do grupo. Nenhuma pessoa deixa de responder a outra, independente do horário e do dia. Isso faz com que a gente mantenha a interação sempre.	Acho que o próprio nome remete a essência do grupo. O fato de nenhuma pessoa deixar de responder a outra, independente do horário e do dia, faz com que a gente mantenha a interação.	A
E 07	Quando eu vi o nome do grupo <i>Mamães de Plantão</i> eu tive a sensação de suporte [...] todas as vezes que eu vou lá, pergunto e alguém vai responder, eu tenho mais essa certeza e ajudo também [...] é tanto que a gente já percebeu que o grupo passou seis, sete horas sem alguém responder ou perguntar nada, e isso foi estranho [...] teve casos que aconteceram no grupo, por exemplo, de uma entrar em trabalho de parto de madrugada e eu, ou outro alguém, parar para ajudar e orientar [...] Por isso o nome <i>Mamães de Plantão</i> vem a calhar mesmo, porque sempre tem alguém sendo solidário para ajudar.	[...] todas as vezes que eu pergunto e alguém vai responder, eu tenho mais essa certeza e ajudo também [...] Por isso o nome <i>Mamães de Plantão</i> vem a calhar mesmo, porque sempre tem alguém sendo solidário.	A
E 10	O nome do grupo é muito marcante para mim. Eu sempre fico muito com ele na cabeça: <i>Mamães de Plantão</i> . É como se fosse uma rede de pessoas que estão a qualquer momento, à disposição, de prontidão, para compartilhar experiências e poder ajudar [...] é como se eu me corresponsabilizasse a estar de “plantão” também para com aquelas outras mães. À medida que eu sei que elas estão de “plantão” [...] isso me corresponsabiliza a estar com elas também.	[...] o nome do grupo é muito marcante para mim. [...] É como se eu me corresponsabilizasse a estar de plantão também à medida que eu sei que elas estão de plantão.	A
E 11	Acho que é a troca constante de informações rápidas. É mais rápido eu ir no grupo e buscar uma informação do que eu ir na internet. Acho que o grupo <i>Mamães de Plantão</i> representa isso porque eu tenho a certeza de	[...] o nome do grupo <i>Mamães de Plantão</i> representa isso porque eu tenho a certeza de que a qualquer hora existirá	A

	que a qualquer hora que eu precisar de alguma ajuda existirá alguém online para poder me ajudar ou responder alguma coisa, inclusive eu com as outras.	alguém online para poder me ajudar ou responder alguma coisa, inclusive eu com as outras.	
E 12	As meninas são muito prestativas, muito mesmo. A dúvida que a gente tiver elas estarão sempre dispostas a ajudar. Isso para mim é muito maravilhoso porque eu não tenho tempo de navegar em outros sites da internet. Então eu acho que o nome do grupo tem esse significado de compromisso, porque fica todo mundo como se fosse um plantão mesmo. A gente quer sempre ajudar e responder.	As meninas são muito prestativas [...] elas estão sempre dispostas a ajudar [...] eu acho que o nome do grupo tem esse significado porque fica todo mundo como se fosse um plantão [...] A gente quer sempre ajudar e responder.	A
E 14	Acho que um vínculo. Eu sinto as meninas muito próximas de mim. É uma sensação de que eu posso contar a qualquer hora. Eu tenho a certeza de que quando eu procurar alguém eu sei que estará ali. Da mesma forma eu compartilho as coisas pela própria afinidade que a gente criou. Eu me sinto muito segura.	Acho que um vínculo. Eu sinto as meninas muito próximas [...] Eu tenho a certeza de que quando eu procurar alguém eu sei que estará ali [...] eu compartilho as coisas pela própria afinidade que a gente criou.	A
E 15	Vem a palavra solidariedade. Eu acho que isso é o que me vem mais forte, essa coisa da partilha, que não é só uma ocupação do tempo [...] eu tenho a sensação de estar em casa sozinha com meu celular, mas, ao mesmo tempo, de não estar sozinha. É uma coisa meio estranha [...] É como se tivesse uma preocupação: “O que aconteceu hoje? Alguém pariu? Alguém nasceu?”. Eu passo a querer ter um cuidado para que todas fiquem bem.	Vem a palavra solidariedade [...] essa coisa da partilha, que não é só uma ocupação do tempo [...] eu tenho a sensação de estar em casa sozinha com meu celular, mas, ao mesmo tempo, de não está sozinha [...] É como se tivesse uma preocupação, um cuidado.	A
E 02	O que mais me faz lembrar é que são todas mães de primeira viagem, igual a mim. Acho que isso me remete a uma ideia de intimidade. Eu me sinto segura para expor as minhas opiniões e fazer perguntas, pois eu não tenho vergonha de falar sobre o que eu penso [...] essa questão de poder ficar bem à vontade.	O que mais me faz lembrar é que são todas iguais a mim. Isso me remete a uma ideia de intimidade. Eu me sinto segura para expor as minhas opiniões, pois eu não tenho vergonha de falar sobre o que eu penso.	B
E 03	Independentemente do horário da madrugada e da quantidade de vezes, a gente perguntava algo e tinha outra acordada para responder [...] O grupo não tinha como ter outro nome, pois às vezes gente está deitada na cama ou no banheiro e consegue conversar sobre assuntos importantes, mesmo sem o marido ou outra pessoa perceber [...] hoje, o grupo se tornou para mim um significado de intimidade [...] É onde eu sei que eu posso dizer qualquer coisa que eu quiser, falar, em qualquer situação.	Independentemente do horário a gente perguntava algo e tinha outra para responder [...] às vezes a gente está deitada na cama ou no banheiro e consegue conversar [...] hoje, o grupo se tornou para mim um significado de intimidade [...] eu sei que posso dizer qualquer coisa que eu quiser.	B
E 09	[...] eu já tirei várias dúvidas com relação a minha vida íntima com meu esposo. [...] é uma forma de mudar o meu estado de espírito em saber que certas coisas eu posso dizer [...] eu tenho um grupo de família, um dos amigos da escola, um da igreja, e eu não tenho coragem de perguntar, mas lá eu não fico tímida em perguntar qualquer coisa.	2ª ideia. [...] eu já tirei várias dúvidas com relação a minha vida íntima com meu esposo. [...] é uma forma de mudar o meu estado de espírito em saber que certas coisas eu posso dizer [...] eu não fico tímida em perguntar qualquer coisa.	B
E 04	O significado mais básico e importante é o amor porque cada pessoa que está ali tem um amor incondicional por um ser. Então eu acho que o amor	O significado mais importante é o amor porque cada pessoa que está ali tem um amor	C

	une essas pessoas, esse interesse em comum, e é por isso que eu acho que o grupo dá certo. Eu acredito que [...] o compromisso de aprender, poder passar para outra pessoa, compartilhar [...] Como virtualmente existe um vínculo, é como se valesse a pena estar dedicando algum tempo para ajudar, para compartilhar, porque são pessoas que podem precisar de mim, assim como eu preciso delas.	incondicional por um ser. Eu acredito que o compromisso gerado, o vínculo, faz valer a pena estar dedicando algum tempo para ajudar, compartilhar, porque são pessoas que podem precisar de mim, assim como eu preciso delas.	
E 06	Acho que a palavra intensidade tem muito a ver. Geralmente eu uso a intensidade para definir a própria situação da maternidade. É tudo muito intenso, o amor é intenso [...] se eu pudesse escolher um significado seria a intensidade [...] eu procuro me doar de forma intensa cada vez mais.	[...] a palavra intensidade, que eu uso para definir a própria questão da maternidade. É tudo muito intenso, o amor é intenso [...] eu procuro me doar de forma intensa cada vez mais.	C
E 09	Eu vejo o amor. Todas elas sempre o que passam é o amor. Acho que quando a gente é mãe parece que esse lado desabrocha mesmo. Tanto é que eu vejo o grupo como amor, bebê, amor e criança	1ª ideia. Todas elas o que sempre passam é o amor.	C
E 08	[...] a amizade mesmo, o companheirismo e amizade [...] parece que somos amigas de infância [...] A gente está vivendo as mesmas coisas, na mesma época, é diferente de alguém que está distante daquela experiência. Então é uma relação de amizade que faz a gente partilhar tudo o que ler, sabe e está sentindo.	[...] a relação de amizade mesmo que faz a gente partilhar tudo o que ler, sabe e está sentindo.	D
E 13	Uma palavra que eu começo a associar com o grupo é a irmandade. Eu acho que a gente acaba fazendo uma família mesmo porque a gente entra na vida mesmo da outra pessoa, a gente acompanha os filhos crescendo, a gente acompanha as angústias. É como uma família para mim. É uma irmandade mesmo. Lembrar disso me orienta até no que dizer, até na forma de apoiar uma pessoa, de me colocar no lugar dela e dizer assim “se eu tivesse no lugar dela o que eu faria? O que é que eu gostaria que alguém me dissesse nesse momento?”	[...] a palavra irmandade. Eu acho que a gente acaba fazendo uma família mesmo porque você entra na vida da pessoa, você acompanha os filhos crescendo, você acompanha as angústias [...] Lembrar disso me orienta até no que dizer, até na forma de apoiar uma pessoa, de se colocar no lugar dela.	D

Fonte: Dados da pesquisa (2016).

No passo seguinte, categorizamos as IC que revelavam sentidos semelhantes, equivalentes ou complementares – por meio das letras A, B, C, D etc. – a fim de criar agrupamentos capazes de reunir e, ao mesmo tempo, separar cada um dos conjuntos homogêneos de ECH sobre uma mesma pergunta. Após isso, denominamos cada um dos agrupamentos categorizados (A, B, C, D etc.) com uma expressão síntese que pudesse descrever de maneira sintética e precisa os sentidos pertencentes a cada conjunto homogêneo de ECH, como, por exemplo, a expressão “A – Solidariedade: Motiva a presença e o compartilhamento de informações”, que, por sua vez, serviu para sintetizar os sentidos do conjunto de respostas que faziam menções às representações relacionadas com a solidariedade, bem como as influências desta representação nas práticas dos sujeitos. Finalmente, o último passo do procedimento operacional consistiu em transportar as ECH – pertencentes a cada um dos agrupamentos criados no IAD 1 – para o Instrumento de Análise de Discurso 2 (IAD 2) e, a

partir de então, construir os Discursos do Sujeito Coletivo de seus respectivos agrupamentos. O IAD 2 foi composto pelos espaços ECH e DSC, conforme mostra o exemplo da Tabela 3:

Tabela 3: Instrumento de Análise de Discurso 2 referente à categoria A da pergunta 7.

O que o grupo <i>Mamães de Plantão</i> representa para você? Como isso influencia as suas práticas no grupo?	
Síntese da ideia central A – Solidariedade: motiva a presença e o compartilhamento de informações.	
Expressões-chave (ECH)	Discurso do Sujeito Coletivo (DSC)
O próprio título do grupo reforça essa solidariedade que existe [...] Isso faz com que eu esteja mais presente e me sinta motivada para compartilhar informações no grupo.	<p><i>O próprio título do grupo reforça essa solidariedade que existe, essa coisa de partilha, que não é só uma ocupação de tempo. É como se fosse uma rede de pessoas que estão a qualquer momento, independente do horário e do dia, à disposição para compartilhar experiências e poder ajudar. Eu tenho a certeza de que quando eu precisar de alguma ajuda existirá alguém online para me ajudar ou responder alguma coisa, isto é, tenho a sensação de estar em casa sozinha com o meu celular, mas, ao mesmo tempo, de não estar sozinha. Isso faz com que eu esteja mais presente e me sinta motivada para compartilhar ainda mais informações no grupo, querer sempre ajudar e responder. É como se eu me responsabilizasse a estar de plantão também para com aquelas outras mães, à medida que eu sei que elas estão de plantão. É como se seu tivesse uma preocupação, ou seja, um cuidado para que todas fiquem bem.</i></p>
Acho que o próprio nome remete à essência do grupo. O fato de nenhuma pessoa deixar de responder a outra, independente do horário e do dia, faz com que a gente mantenha a interação.	
[...] todas as vezes que eu pergunto e alguém vai responder, eu tenho mais essa certeza e ajudo também [...] Por isso o nome <i>Mamães de Plantão</i> vem a calhar mesmo, porque sempre tem alguém sendo solidário.	
[...] o nome do grupo é muito marcante para mim. [...] É como se fosse uma rede de pessoas que estão a qualquer momento, à disposição, de prontidão, para compartilhar experiências e poder ajudar [...] É como se eu me responsabilizasse a estar de plantão também à medida que eu sei que elas estão de plantão.	
[...] o nome do grupo <i>Mamães de Plantão</i> representa isso porque eu tenho a certeza de que a qualquer hora existirá alguém online para poder me ajudar ou responder alguma coisa, inclusive eu com as outras.	
As meninas são muito prestativas [...], elas estão sempre dispostas a ajudar [...] eu acho que o nome do grupo tem esse significado porque fica todo mundo como se fosse um plantão [...] A gente quer sempre ajudar e responder.	
Acho que um vínculo. Eu sinto as meninas muito próximas [...] Eu tenho a certeza de que quando eu procurar alguém eu sei que estará ali [...] eu compartilho as coisas pela própria afinidade que a gente criou.	
Vem a palavra solidariedade [...] essa coisa da partilha, que não é só uma ocupação do tempo [...] eu tenho a sensação de estar em casa sozinha com meu celular, mas, ao mesmo tempo, de não estar sozinha [...] É como se tivesse uma preocupação [...] Eu passo a querer ter um cuidado para que todas fiquem bem.	

Fonte: Dados da pesquisa (2016).

Para a construção dos Discursos do Sujeito Coletivo, procuramos considerar uma sequência lógica de organização de modo a preservar a coesão e coerência linguística do discurso, lançando mão de elementos conectivos destinados à conexão entre as partes dos discursos originários das diferentes entrevistadas, como, por exemplo, “assim como”,

“portanto”, “e”, “contudo”, entre outros. Entretanto, ressaltamos que este procedimento operacional foi realizado com cautela a fim de não distorcer a forma básica dos discursos⁶³.

No que diz respeito à apresentação dos resultados, Lefèvre e Lefèvre (2003) argumentam que os Discursos do Sujeito Coletivo podem ser apresentados e discutidos pelo pesquisador de diferentes maneiras, como, por exemplo, em blocos de discursos atrelados a cada questão. Neste estudo, utilizamos o modelo de tabelas e organização dos blocos de discursos adotado por Mary Lúcia Costa (2014) de modo a possibilitar uma compreensão integrada, questão por questão, entre as expressões sínteses das ideias centrais; a quantidade e o percentual das respostas equivalentes a cada uma das sínteses das ideias centrais; e, principalmente, os Discursos do Sujeito Coletivo (DSC) correspondentes a cada uma das sínteses das ideias centrais. Da mesma maneira, as discussões também foram realizadas no âmbito dos blocos de discursos atrelados a cada questão – de forma articulada com as perspectivas teóricas que constituem os três eixos temáticos da pesquisa. Tudo isso pode ser observado de forma detalhada no capítulo 4 que aborda os resultados, análises e discussões.

3.1.2.3 Aspectos éticos

O presente estudo foi realizado com base nos aspectos éticos pertinentes ao desenvolvimento de pesquisa envolvendo seres humanos. Para tanto, uma proposta foi submetida à apreciação e anuência do Comitê de Ética do Centro de Ciências da Saúde (CCS) da UFPB, aprovada por meio do parecer consubstanciado do CEP de número 1.420.198. Além disso, foi solicitado o consentimento informado aos participantes da pesquisa, cujo modelo foi elaborado de acordo com a Resolução nº 466, de 12 de dezembro de 2012 (BRASIL: MINISTÉRIO DA SAÚDE, CONSELHO NACIONAL DE SAÚDE, 2012).

Este documento compreendeu, de forma clara, a finalidade da participação das envolvidas no estudo, contendo tanto informações sobre os objetivos e procedimentos da pesquisa como explicações sobre a garantia do anonimato. Após a obtenção da aquiescência – escrita e assinada – para a participação, as entrevistadas ainda foram informadas de que este consentimento lhes garantiria o direito de interromper a colaboração na pesquisa, em qualquer momento, caso viessem a julgar necessário, sem que isto implicasse quaisquer prejuízos.

⁶³ Contamos com o auxílio do software *Qualiquantisoft* versão 1.3c para os procedimentos operacionais de análise dos dados.

4 RESULTADOS, ANÁLISES E DISCUSSÕES

Inicialmente, os resultados apresentados se referem aos questionários sociodemográficos aplicados de forma articulada com as entrevistas semiestruturadas no sentido de caracterizar o perfil dos sujeitos participantes da pesquisa (idade, escolaridade, formação profissional, região de domicílio, fase vivenciada no contexto e o tempo de participação no grupo). A esse respeito, os dados coletados são organizados e descritos conforme a Tabela 4, que trata da caracterização do perfil dos sujeitos da pesquisa:

Tabela 4: Caracterização do perfil dos sujeitos da pesquisa.

Entrevistadas	Cidade/Estado	Idade	Escolaridade	Formação	Fase	Participação
E 01	João Pessoa/PB	37	Doutorado	Psicologia	Mãe	1 ano e 2 meses
E 02	Brasília/DF	36	Especialização	Fisioterapia	Mãe	1 ano e 2 meses
E 03	Epitaciolândia/AC	31	Graduação	Administração	Mãe	1 ano e 2 meses
E 04	João Pessoa/PB	26	Graduação	Psicologia	Gestação	8 meses
E 05	João Pessoa/PB	34	Doutorado	Psicologia	Mãe	1 ano e 2 meses
E 06	João Pessoa/PB	31	Mestrado	Psicologia	Mãe	1 ano e 2 meses
E 07	Esperança/PB	40	Especialização	Letras	Gestação	4 meses
E 08	Cajazeiras/PB	36	Mestrado	Arquitetura	Mãe	1 ano e 2 meses
E 09	João Pessoa/PB	35	Graduação	Fisioterapia	Mãe	7 meses
E 10	João Pessoa/PB	28	Mestrado	Psicologia	Mãe	9 meses
E 11	João Pessoa/PB	29	Graduação	Arquitetura	Mãe	1 ano e 3 meses
E 12	João Pessoa/PB	29	Graduação	Arquitetura	Gestação	6 meses
E 13	João Pessoa/PB	31	Graduação	Fisioterapia	Gestação	6 meses
E 14	João Pessoa/PB	21	Graduação	Direito	Gestação	6 meses
E 15	João Pessoa/PB	35	Doutorado	Psicologia	Mãe	6 meses

Fonte: Dados da pesquisa, 2016.

Neste ponto, os resultados até então apresentados demonstram que os sujeitos participantes da pesquisa residem em sua maioria na cidade de João Pessoa-PB, mas que também residem em outras cidades distantes, tais como Brasília-DF, Epitaciolândia-AC, Esperança-PB e Cajazeiras-PB. Isso caracteriza as relações mantidas à distância entre os sujeitos – que se encontram fisicamente ou temporalmente separados – por meio das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) a reboque da internet e dos sistemas interativos. Assim, constatamos que não há limites territoriais para a comunicação entre os participantes, que podem interagir com a mesma sensação de presença de uma situação copresente, e que não há, necessariamente, um enraizamento das relações sociais de amizade.

A idade dos sujeitos varia entre 21 e 40 anos. Isso caracteriza uma diversidade etária das mulheres que participam do grupo, o que corresponde a uma diversidade de experiências de vida e, conseqüentemente, a uma ampliação das possibilidades de perspectivas únicas de informação e conhecimento. Além disso, caracteriza também uma multiplicidade de possibilidades dos significados das incertezas, que podem estar relacionadas com diferentes transformações emocionais, fisiológicas e/ou socioculturais que permeiam a experiência da maternidade em cada faixa etária. A escolaridade e a formação profissional também são diversificadas. Todas possuem formação em nível superior – Psicologia, Fisioterapia, Administração, Letras, Arquitetura e Direito – e algumas possuem estudos continuados em nível de especialização, mestrado e doutorado. Isso demonstra de modo geral que os sujeitos possuem competências informacionais elementares para buscar, acessar, usar e engajar-se com informações em seus contextos profissionais e cotidianos – envolvendo as rotinas estáveis, a família e ordinário (SAVOLAINEN, 2010). Não se trata, portanto, de sujeitos excluídos informacionalmente e digitalmente ou, até mesmo, desprovidos de redes e relações sociais.

Os sujeitos da pesquisa se encontram em duas fases da maternidade: gestação e mãe. Isso demonstra que as demandas por informações, os questionamentos e as incertezas são diferentes e relacionados com as diferentes fases ou estágios do processo de maternidade, como ocorre, por exemplo, com as incertezas sobre as consultas pré-natal e a escolha do tipo de parto no caso das gestantes, e com as incertezas relacionadas ao desenvolvimento e estado de saúde das crianças no caso das mães de “primeira viagem”. Em relação à participação no grupo, os sujeitos da pesquisa apresentam uma experiência considerável – com um tempo médio de participação de 10 meses – registrada no período da coleta dos dados (entre novembro de 2015 e março de 2016). Isso demonstra que as relações sociais estabelecidas se prolongam. Além disso, a variação dos tempos de participação individual (1 ano e 3 meses, 1 ano e 2 meses, 9 meses, 8 meses, 7 meses, 6 meses, 4 meses) demonstra que há uma prática permanente de inserção de outras pessoas no grupo.

A seguir, os resultados qualitativos referentes às entrevistas semiestruturadas são apresentados, analisados e discutidos – com base no método do Discurso do Sujeito Coletivo (DSC) – de acordo com cada eixo temático problematizado de modo a facilitar uma compreensão mais holística do processo da resiliência informacional em redes sociais virtuais. Nesse sentido, ao término desta etapa, as características das incertezas que originam o processo, os elementos que o viabilizam, seus efeitos e, sobretudo, suas relações serão integralizados na etapa final deste trabalho – referente à apresentação propositiva do modelo e sua descrição.

4.1 Estado de incerteza informacional

4.1.1 Resultados (Pergunta 01)

Com o objetivo de saber, no contexto das práticas de busca e exploração ativa no ambiente virtual, quais são as principais barreiras que despertam e/ou potencializam o estado de incerteza informacional dos sujeitos, a pergunta 01 do roteiro de entrevista – “Quais foram as dificuldades que você encontrou ao buscar por informações sobre a gravidez/maternidade no ambiente informacional da internet?” – nos permitiu acessar os seguintes resultados:

Tabela 5: Dificuldades inerentes ao estado de incerteza informacional no âmbito da web.

Síntese das ideias centrais dos Discursos do Sujeito Coletivo	Resultados quantitativos	
	Resp.	%
A. Estabelecer consenso entre as informações disseminadas.	4	21,05
B. Traduzir a informação científica.	3	15,78
C. Não existiram muitas dificuldades.	3	15,78
D. Confiar em informações de comentários.	3	15,78
E. Assegurar a adequabilidade das informações.	3	15,78
F. Encontrar informações relevantes.	3	15,78

Fonte: Dados da pesquisa, 2016.

4.1.1.1 Análise e discussão

A. Estabelecer consenso entre as informações disseminadas

A maior dificuldade que eu tinha era estabelecer um consenso porque na internet existem muitas informações diferentes. Quando eu encontrava sites que diziam informações diferentes sobre o mesmo assunto aumentava ainda mais a incerteza de qual site era o mais confiável para continuar em frente na busca e acreditar naquelas informações. Eu ficava com medo porque era tudo muito solto. Portanto, eu queria ter pelo menos o mínimo de certeza de que aquela informação era segura ou verdadeira.

Ao realizarem uma busca ativa por informação (MCKENZIE, 2003), as participantes consideram que o ambiente da web, conforme argumenta Brashers et al. (2002), é capaz de aumentar as incertezas, ao invés de minimizá-las, devido a possibilidade de conexão com um grande volume de informações contraditórias quando se busca por um determinado assunto. Neste caso, observamos que a maior dificuldade encontrada pelas participantes não está diretamente relacionada às barreiras tecnológicas (sistemas) e/ou de letramento (sujeitos) frente ao acesso e uso da informação, as quais podem ser exploradas pelos atributos dos conceitos de

“encontrabilidade da informação”⁶⁴ (VECHIATO; VIDOTTI, 2014) e “letramento informacional” (GASQUE; 2012), respectivamente. Contudo, relaciona-se com as barreiras que emergem do próprio contexto social vivenciado de adversidade e estresse⁶⁵, como o medo⁶⁶ e a ansiedade, que afetam a busca cotidiana por informação (HERSBERGER, 2013) e, sobretudo, o engajamento das participantes com as informações.

Nesse contexto específico, no que tange as implicações das barreiras supracitadas, inclui-se tanto a interferência na capacidade de tomar decisões frente as informações ambíguas disseminadas pelas diferentes fontes do ambiente virtual quanto a interferência na ação de seleção e apropriação de uma fonte específica (EKBIA, 2009), a exemplo de um *website* especializado, conforme se observa no excerto do DSC: “Quando eu encontrava sites que diziam informações diferentes sobre o mesmo assunto aumentava ainda mais a incerteza de qual site era o mais confiável para continuar em frente na busca”. Diante do exposto, percebemos que as barreiras que emergem das incidências do processo da maternidade interferem no estabelecimento de “pelo menos o mínimo de consenso”, que, de acordo com Ekbia (2009), é necessário para a atribuição de valor às informações.

B. Traduzir a informação científica

A dificuldade que eu encontrava era de ler um texto científico sobre o assunto porque eu não tinha tempo a perder e estava muito cansada. Era muito difícil encontrar uma informação científica clara e específica, pois sempre vinha em cima de estatísticas e porcentagens, isto é, sempre falando de uma forma bem geral. Eu não conseguia absorver especificamente tudo o que eu queria. Eu precisava de informações mais diretas.

Ainda no contexto da busca ativa da informação (MCKENZIE, 2003) na web, as participantes evidenciaram duas dificuldades envolvendo o uso e a compreensão das informações científicas – “ler um texto científico” e “encontrar uma informação clara e específica”. A primeira, segundo o DSC, decorre das barreiras de tempo e cansaço, as quais estão mais associadas, respectivamente, à ansiedade e ao desânimo que, por sua vez, são

⁶⁴ “Encontrabilidade da informação sustenta-se fundamentalmente nas funcionalidades de um ambiente informacional e nas características dos sujeitos psico-sociais” (VECHIATO; VIDOTTI, 2014, p. 48).

⁶⁵ “O estresse é geralmente citado com uma conotação negativa quando, na verdade, é neutro”. Tanto “pode ser um motivador, excitando e criando um resultado construtivo” quanto “pode levar a resultados negativos como ansiedade de curto ou longo prazo” (HERSBERGER, 2013, p. 02, tradução nossa).

⁶⁶ Collins (2004) vê o medo como uma antecipação de algo negativo que pode acontecer, que demanda energia emocional para tomar iniciativas, ou pelo menos manter-se alerta para situações que levam perigos sociais.

sentimentos que afetam alguns fatores importantes para a superação da situação como 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; e a autoeficácia relacionada à crença do sujeito sobre suas capacidades de enfrentar os eventos (HERSBERGER, 2013).

Paralelamente, a segunda dificuldade constatada realça barreiras de letramento informacional e linguísticas por parte dos sujeitos (GASQUE, 2012; LLOYD, 2014) e, de maneira implícita, barreiras relacionadas com a transliteração ou tradução da informação científica⁶⁷ por parte das fontes de informação em saúde (CASTRO, 2007). Nesse contexto, ao mesmo tempo em que os sujeitos apresentam limitações para se engajarem com a linguagem técnica-científica – representada no DSC por “estatísticas e porcentagens” – e compreenderem facilmente a “informação específica” que lhes interessa, os provedores de informação científica apresentam limitações no que tange a ampliação do esforço de *Knowledge Translation* (KT) para além de comunidades constituídas por profissionais especialistas⁶⁸, isto é, para qualquer pessoa comum ou leiga⁶⁹ que venha a necessitar de informações precisas e em tempo real.

C. Não existiram muitas dificuldades

Eu não tive muitas dificuldades porque a minha busca era direcionada em poucos sites que eu já confiava, a exemplo do Baby Center, que era a minha fonte esclarecedora de dúvidas.

Aqui, as participantes descreveram que não encontraram muitas dificuldades ao realizarem uma busca por informação no ambiente virtual, pelo fato de se aterem a específicas fontes de informação previamente conhecidas e de confiança. Nesse sentido, o DSC caracteriza o modo de prática informacional categorizado por McKenzie (2003, p. 26) como “busca ativa” de uma fonte conhecida, que consiste em “buscar especificamente uma fonte pré-identificada, conduzindo uma busca sistemática [...]”. Embora o DSC não revele os objetivos conflitantes que envolveram a busca direcionada dessas participantes, tendo em vista não constituírem o

⁶⁷ Conceito também empregado na literatura da Ciência da Informação pelo termo *Knowledge Translation* (KT), que se refere basicamente ao esforço para aproximar os pesquisadores, praticantes e usuários do conhecimento produzido por pesquisas científicas baseadas em evidências (BOOTH, 2011; GARNETT, 2011; AZIM, et al., 2015).

⁶⁸ Alex Garnett (2011) explora a importância de desenvolver o KT em comunidades profissionais no campo da CI.

⁶⁹ Elenice de Castro (2007) aponta para a necessidade de desenvolver produtos e serviços informacionais em saúde, baseados em evidências científicas, para o público leigo que participa de grupos de apoio no Brasil.

escopo da entrevista, é possível pensar, juntamente com outros autores, em alguns fatores que influenciaram a ausência de dificuldades e barreiras nessa prática informacional específica como o evite consciente de fontes de informação desconhecidas (BRASHERS; GOLDSMITH; HSIEH, 2002); a experiência aprendida⁷⁰ em relação às fontes de informação apropriadas; o conjunto de habilidades aprendidas que possibilitam e agem no “comportamento informacional” (HERSBERGER, 2013); e outros.

D. Confiar em informações de comentários

O problema era quando eu lia as informações e comentários das pessoas nestes sites. Todo mundo escreve achando que tem competência, quando na verdade fazem uso desses instrumentos para propagar as suas experiências, que às vezes não são as mais corretas. De início eu procurei o site mais famoso no Brasil, porém eu não confiava totalmente porque a maioria das respostas que eu queria partiam de fóruns e não dos artigos feitos pela produção do próprio site. Quando eu lia a informação pura e simples do site, até que não tinha problema, mas eu sempre acabava lendo o que as pessoas falavam, os comentários da página, e isso sim fazia com que eu ficasse mal. Eu lia um caso que me deixava animada e de repente eu me deparava com uma situação que me deixava para baixo, arrasada.

As participantes também consideram que encontram algumas dificuldades nos momentos em que visualizam os comentários de pessoas comuns nas próprias fontes de informação selecionadas, isto é, nas áreas de comentários das páginas dos *websites* especializados. Nesse contexto, mesmo tendo como ponto de partida a busca ativa por informação em uma fonte específica, outros modos de práticas informacionais acontecem rapidamente e fluidamente no decorrer das conexões e interações com as fontes (MCKENZIE, 2003) no ambiente virtual, a exemplo do modo de “exploração ativa”⁷¹ da própria McKenzie (2003). Com base no DSC, o modo de exploração ativa se deu quando as participantes, esperando encontrar informações específicas no *website* em questão, se conectaram a outras possibilidades informativas no mesmo *website* – que não necessariamente tratavam da informação inicialmente buscada. Isso pode ser constatado no excerto: “Quando eu lia a informação pura e simples do site, até que não tinha problema, mas eu sempre acabava lendo o que as pessoas falavam, os comentários da página, e isso sim fazia com que eu ficasse mal”

⁷⁰ No contexto do comportamento informacional, Hersberger (2013) assinala fatores que atuam no desenvolvimento da resiliência, entre eles, a experiência, que está relacionada com recursos aprendidos pelos sujeitos e se configura como base para futuros esforços de enfrentamento (*coping*).

⁷¹ O modo de *active scanning* envolve práticas de navegação semidireta em ambientes reconhecidos como base informacional ou fontes específicas em potencial, bem como a identificação de oportunidades para realizar perguntas espontâneas e ouvir atentamente a conversas em locais determinados (MCKENZIE, 2003).

Segundo o DSC, a navegação e conexões das participantes com os comentários espontâneos de sujeitos informacionais *online* despertam certas desconfianças a respeito da fonte primária e, ao mesmo tempo, emoções contrárias e/ou desfavoráveis – que podem se aproximar do que Collins (2004) denomina de baixa energia emocional⁷². A desconfiança com a prática informacional no *website* – “eu não confiava totalmente porque a maioria das respostas que eu queria partiam de fóruns e não dos artigos feitos pela produção do próprio site” – se deve à percepção de informalidade no tratamento dos temas significativos, ou seja, de ausência de regras e critérios para a produção das informações. Nesse sentido, González de Gómez (2002, p. 33) argumenta que estes ambientes, “por sua heterogeneidade, pela desativação das formas prévias de vinculação social e discursiva e também desconexão dos contextos já habituais das mensagens, nem sempre respondem aos critérios de valor e aos procedimentos estabelecidos de confiabilidade da informação”. Tal confiabilidade, de acordo com Castro (2007, p. 85), é “um dos aspectos mais importantes da informação em saúde”.

Ao lado da desconfiança surgem as emoções de baixo nível no momento em que as informações de casos diferentes e, especificamente, negativos são acessadas. O fato de não haver uma interação síncrona com as informações de comentários impossibilita o esclarecimento de dúvidas e o aprofundamento do caso em tempo real. Se, por um lado, essas informações têm um certo grau de pessoalidade por estarem associadas à nomes, imagens e experiências de pessoas comuns, por outro, são estáticas, obsoletas⁷³ e dispersas. É como se as pessoas existissem, mas, ao mesmo tempo, não existissem para a troca de *feedbacks* – aproximando-se da ideia de “presença ausente” (GERGEN, 2002). Para Collins (2004), este tipo de comunicação apresenta pouco foco de atenção mútua e poucos sinais de humor compartilhado, que são necessários para a efervescência coletiva e altos níveis de energia emocional. Nessa perspectiva, as informações de comentários não constroem a energia emocional, mas apenas geram emoções transitórias (de alívio, angústia, tristeza). No entanto, tais emoções podem intensificar o estado de energia emocional prévio que permeia a vida *offline*, que, no caso do DSC, aparenta ser de baixa energia emocional.

⁷² A Energia Emocional (EE) na perspectiva de Collins (2004) é diferente de uma emoção transitória decorrente de um evento específico, como, por exemplo, uma manifestação de raiva, alegria, medo, etc. A energia emocional é um estado emocional (ou de espírito) construído no decorrer das práticas sociais (rituais de interação), com duração de um período de tempo prolongado, que influencia as ações das pessoas nas diversas situações da vida cotidiana. Nesse sentido, a energia emocional pode variar entre alta (confiança, iniciativa, auto controle, entusiasmo, orgulho) e baixa (desanimo, desmotivação, falta de iniciativa, depressão) (COLLINS, 2004).

⁷³ Segundo Wersig (1970), tanto a informação pode “envelhecer” ou tornar-se obsoleta como bem cultural ou de produção, quanto pode ocorrer demora entre sua produção e disseminação pelos canais de comunicação.

E. Assegurar a adequabilidade das informações

Eu acho que quando a gente busca sozinha a informação num lugar surge a insegurança, pois nunca se sabe se está no caminho certo e se as informações estão de acordo com a nossa realidade, principalmente porque muitos blogs são de pessoas que moram em São Paulo, Minas, Brasília, e a realidade do Nordeste é diferente. Portanto, como eu não sentia uma proximidade, para mim não eram fontes tão seguras.

As participantes percebem que, além do surgimento de inseguranças inerentes ao processo “solitário” de busca e exploração ativa em ambientes virtuais, existe insegurança quando as informações são encontradas em 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 internet⁷⁴, 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”.

Nesse sentido, a “diáspora digital”, quando vivenciada e percebida pelos sujeitos informacionais em contextos profundamente significativos e pessoais com impactos vitalícios (CLEMENS; CUSHING, 2010), se configura em barreira ao uso das informações específicas encontradas devido ao caráter incerto que põe em questão a adequabilidade dessas informações para a realidade primeira, isto é, se as informações são comuns e/ou aplicáveis às duas realidades. Como consequência desse deslocamento, surgem outros níveis de inseguranças que podem se juntar ou até mesmo tensionar o estado de energia emocional antecedente.

⁷⁴ “A internet junta textos e inscrições documentárias, ao mesmo tempo em que desloca os sujeitos que a acessam de seus lugares de enunciação de ponto de partida, colocando-os em contextos heterológicos e polinômicos” (GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 2004, p. 60).

F. Encontrar informações relevantes

Não existiam muitas informações sobre o assunto que eu procurava. Parece que as informações de todos os sites eram as mesmas, como se um produzisse as informações e todos os outros repetissem. Muitos testemunhos me ajudaram um pouco a entender a questão, mas não o que causava isso em mim, qual era o meu problema. Quando estourou o problema da *Zika* eu fui na internet buscar informações, no Google mesmo, mas não achei nada claro e preciso.

As participantes evidenciam que possuem dificuldades de encontrar informações relevantes para questões específicas nos ambientes virtuais e sinalizam insatisfações com o excesso e a reprodução de informações redundantes nas fontes de informação. Aqui, cabe ressaltarmos que a questão da redundância e relevância é familiar nos estudos informacionais, pois constituem o arcabouço teórico que confere cientificidade e “critérios de eficácia”⁷⁵ à informação, a exemplo da Teoria Matemática da Comunicação de Shannon e Weaver (1949) e do conceito de relevância de Saracevic (1970; 1975), respectivamente. A respeito da primeira, Fidalgo (2004, p. 01) evidencia um aspecto interessante, quando afirma que “a informação dada é inversamente proporcional à sua probabilidade”, realçando que “quanto mais provável for um signo, menor a sua informação”, isto é, “informação é incerteza e redundância é certeza”. No que tange o segundo, o próprio Saracevic (1996, p. 47) ressalta o papel do “contexto social, institucional ou individual do uso e das necessidades de informação” referente à efetiva comunicação do conhecimento e seus registros entre humanos.

Desse modo, ambas as colocações pontuadas auxiliam na reflexão de que as participantes, em determinados contextos, também esperam encontrar certos níveis de incertezas nas fontes de informação para que possam ir além do padrão e da “mesmice informacional” que circula em massa na internet, do excesso de redundância que limita o conhecimento, possivelmente ligado às variáveis socioeconômicas que envolvem o equilíbrio entre oferta e demanda de informações por parte dos produtores dominantes, que, consequentemente, influenciam as reproduções da informação em rede.⁷⁶ No mesmo sentido, as participantes também podem buscar incertezas (informação) para manter ou aumentar as incertezas a fim de cultivar a esperança e o otimismo sobre um problema de saúde, por exemplo

⁷⁵ Neste ponto, o enfoque dado a eficácia se refere aos preceitos de relevância da informação de Tefko Saracevic: “Por muito tempo, o principal critério para se focar a eficácia foi a relevância e/ ou utilidade da informação. Mas, mais recentemente, tem-se escutado apelos por outros critérios - como qualidade, seletividade, veracidade, síntese, e/ou impacto da informação” (SARACEVIC, 1996, p. 57).

⁷⁶ Neste ponto, o conceito de regime de informação de González de Gómez (2012, p. 56) permite “colocar em evidência essa tensão entre as configurações socioculturais das interações em que se manifestam e constituem os diferenciais pragmáticos de informação, e as estruturas [...] econômico-mercadoológicas, que visam a sobredeterminar essa configuração, com alguma imposição de direção ou valor”.

(BRASHERS; GOLDSMITH; HSIEH, 2002). O significado da incerteza, portanto, varia em cada contexto e a prática informacional está atrelada aos objetivos conflitantes.⁷⁷

Certamente, o contexto não familiar (CLEMENS; CUSHING, 2010), isto é, nunca vivenciado pelas mulheres primíparas, restringiu inicialmente o acesso a fontes de informação relevantes para as práticas informacionais na internet devido ao próprio desconhecimento e, principalmente, estado emocional – intensificado com o excesso de informações redundantes. Embora o modelo geral de uso da informação⁷⁸ proposto por Choo (2003) não considere os múltiplos significados da incerteza e não atente para os objetivos conflitantes que podem cercar as práticas informacionais, ele realça a compreensão das implicações emocionais decorrentes do excesso de redundância. Para Choo (2003, p. 92), “a informação redundante encaixa-se naquilo que o usuário já conhece [...] Um excesso de informações redundantes gera aborrecimento, ao passo que um excesso de informações originais causa ansiedade”. Aqui, no contexto do DSC, podemos inferir um sentimento de aborrecimento nas participantes, mas que também poderia ser de desânimo, tristeza.⁷⁹

4.1.1.1.1 Estado de incerteza informacional: práticas informacionais dirigidas

Os sujeitos coletivos participantes da pesquisa demonstram que as práticas informacionais realizadas no ambiente informacional virtual, em contextos nunca vivenciados, acendem um *mix* de incertezas relacionadas com as informações encontradas, que dificultam a satisfação dos objetivos informacionais e o alívio da experiência estressante. A este *mix* de incertezas, diferentes e complementares às incertezas próprias do contexto, denominamos de estado de incerteza informacional. Apesar do 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 colocado em evidência com as práticas dos sujeitos.

⁷⁷ Goldsmith (2001) argumenta que as práticas dos sujeitos (voltadas para a redução, manutenção ou aumento da incerteza) concorrem com alguns objetivos conflitantes associados à experiência da incerteza, tais como: a manutenção da harmonia social, o respeito, o controle da situação, o prestígio, a privacidade, entre outros.

⁷⁸ Baseado nos princípios de incerteza do processo de busca da informação de Kuhlthau (1991; 1993).

⁷⁹ O aborrecimento está associado à raiva, porém, o excesso de redundância também pode ser um alívio às mães.

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 e/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 comunicativas devem atentar à compreensão dos significados e funções da incerteza em cada contexto. Contudo, a autora coloca algumas questões que permitem delinear aspectos gerais em contextos específicos, reveladas a partir do desejo do sujeito de realizar um objetivo – “quais são as restrições para realizar esse objetivo, quais são os recursos discursivos que estão disponíveis para lidar com essas restrições, e quais são os critérios de valor pelos quais a eficácia e a adequação dos esforços do sujeito podem ser julgados?”.

Enquanto isso, a redução do significado do termo tem a ver com a descontextualização das variáveis 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 nos contextos de *normalization uncertainty*⁸⁰, *information uncertainty*⁸¹, *orphan-illness*

⁸⁰ Relacionada com as incertezas que os pais têm sobre as capacidades normais das crianças para o futuro.

⁸¹ Relacionada com as incertezas sobre as informações ambíguas de vários pareceres médicos.

uncertainty”⁸², “*parental proxy uncertainty*”⁸³, e “*social stigma uncertainty*”⁸⁴, ambas inter-relacionadas e capazes de se cruzar no âmbito das práticas informacionais dos sujeitos.

Com base no exposto, a perspectiva de “estado de incerteza informacional” adotada em nossa pesquisa 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”⁸⁵ – 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*.

Retomando os resultados da pesquisa, 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: estabelecer consenso entre as informações disseminadas; traduzir a informação científica; confiar em informações de comentários; assegurar a adequabilidade das informações encontradas; e 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;

⁸² Relacionada com as incertezas sobre os possíveis riscos para a saúde dos filhos.

⁸³ Relacionada com as incertezas sobre a hora certa de procurar atendimento quando os filhos sentem dor.

⁸⁴ Relacionada com as incertezas sobre o estigma social que os filhos podem sofrer por causa da doença.

⁸⁵ Do latim *status*, que significa uma condição, um modo de estar, uma situação.

b. Barreiras de tradução: são aquelas relacionadas às limitações que os provedores de informação científica têm de 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 estão associadas às “barreiras na comunicação da informação”⁸⁶ exploradas por Wersig (1970) e Freire (1991), a exemplo das terminológicas⁸⁷; de consciência e conhecimento da informação⁸⁸; de idioma⁸⁹; legais⁹⁰; econômicas⁹¹ e outras. Contudo, acrescentando-se a dimensão da informação prática para usuários leigos em espaços dialógicos;

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 no tratamento de temas profundamente significativos 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 ambas 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

⁸⁶ Os autores exploram as barreiras na comunicação da informação em contextos científicos, de setores produtivos e profissionais formados por usuários que precisam da informação para a realização de suas funções.

⁸⁷ Utilização de códigos de linguagem distantes dos usuários da informação.

⁸⁸ Incoerências ao atender as demandas com informações conhecidas ou ampliadas no limite da exaustividade.

⁸⁹ Limitações na tradução das informações para a língua compreendida pelo usuário.

⁹⁰ Restrições estabelecidas ao acesso e uso da informação, especialmente a informação tecnológica.

⁹¹ Dependência de poder ou negociação com o produtor da informação para a aquisição do conhecimento.

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 – organização, navegação, rotulação, busca (MORVILLE; ROSENFELD, 2006) – que fazem parte da 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, iniciativa, autocontrole (COLLINS, 2004).

Finalmente, é importante ressaltarmos que estes aspectos investigados nesta parte da pesquisa 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 da busca ativa da informação 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, possivelmente, são apresentados no decorrer deste trabalho.

4.1.2 Resultados (Pergunta 02)

Com o objetivo de saber, no contexto das práticas de monitoramento não dirigido nas redes sociais virtuais, quais são as principais situações que interferem no estado de incerteza informacional dos sujeitos, a pergunta 02 do roteiro de entrevista – “Você considera que as postagens/informações em sua rede social na internet são capazes de despertar sentimentos de angústia, ansiedade, insegurança ou medo? Exemplifique.” – apresenta os resultados:

Tabela 6: Situações da *Web Social* que interferem no estado de incerteza informacional.

Síntese das ideias centrais dos Discursos do Sujeito Coletivo	Resultados quantitativos	
	Resp.	%
A. Quando inesperadamente conteúdos delicados são visualizados.	5	29,41
B. Não me recordo.	4	23,52

C. Quando as informações compartilhadas e os atos na rede ameaçam a face alheia.	5	29,41
D. Quando chegam informações desconstruídas sobre um tema importante.	3	17,64

Fonte: Dados da pesquisa, 2016.

4.1.2.1 *Análise e discussão*

A. Quando inesperadamente conteúdos delicados são visualizados

Sim. Quando inesperadamente eu me surpreendia com links de notícias, imagens ou comentários, na minha página, sobre possíveis problemas relacionados com o nascimento e desenvolvimento da criança, ou sobre alguma nova doença que surgia, eu me sentia com mais incerteza, medo e angústia. Acredito que era porque eu via as coisas mesmo sem querer, pois o conteúdo viralizava e tomava uma grande proporção, como se fosse uma verdade. Às vezes partia de pessoas que diziam querer ajudar, mas na verdade acabavam expondo aquilo ali sem nenhum pudor. Isso fazia com que eu procurasse obter mais informações em outras fontes acerca daquele problema, mas a ansiedade gerada me tirava do foco muitas vezes, deixando-me sem saber para onde ir. Eu penso que, hoje, a rede social angustia mais do que tranquiliza.

As participantes descreveram que as informações relacionadas com o contexto vivenciado, quando visualizadas de forma inesperada na *timeline* da rede social na web, despertam incertezas e sentimentos de medo, ansiedade e angústia – principalmente quando se referem a assuntos delicados que envolvem algum medo específico da experiência vivenciada. Aqui, chamamos a atenção para o fato da surpresa, ou seja, do inesperado, que vai ao encontro da prática informacional vista por McKenzie (2003, p. 30) como “monitoramento não dirigido”, a qual “envolve atividades regulares que as pessoas fazem para relacionar-se ao mundo sem busca ativa ou exploração de informações”. O mundo, no caso do DSC, é o virtual, entendido por Sodré (2013, p. 119) como uma esfera existencial que redimensiona a noção de realidade apreendida pelos sujeitos e “parece dar vida ao espelho”. Nesse sentido, as conexões e interações com os diversos formatos de informação (imagens, *links* de notícias, comentários e vídeos), geram a mesma sensação de realidade experimentada nos encontros com as fontes de informação nos espaços da vida cotidiana. A diferença é que, no mundo virtual, as informações circuladas nas interfaces tecnológicas são geralmente geradas sem compromisso ético e humanista; reproduzidas e compartilhadas sem filtros e em grande escala; baseadas em critérios de valor que evidenciam o “sensacionalismo” e/ou o culto ao “eu”; e tornadas obsoletas ou sem efeitos rapidamente. Sendo assim, a “situação inesperada” mencionada pelas participantes – inerente à prática de monitoramento não dirigido – passa a ocorrer na web com muita frequência e intensidade.

No caso do DSC, constatamos que o inesperado tem uma conotação negativa, ao contrário da abordagem de McKenzie (2003), que trata das conexões inesperadas com fontes de informação formais e informais como boas oportunidades de se encontrar a informação relevante. Enquanto em McKenzie (2003) mulheres grávidas ou mães de gêmeos encontram fontes de informação potenciais de forma espontânea nos espaços públicos ou privados de sociabilidade e conhecimento, como, por exemplo, outras mães com filhos gêmeos na rua, um pai tentando negociar o valor de um carrinho duplo em uma loja, ou a leitura de um jornal que traz um anúncio sobre partos de bebês prematuros, no DSC em questão, conforme o excerto “Acredito que era porque eu via as coisas mesmo sem querer”, as participantes experimentam conexões inesperadas com as informações de forma inevitável, isto é, sem o mínimo de controle e proteção necessários para as dinâmicas que envolvem a negociação com os signos e a escolha das linhas de ação pertinentes, a exemplo do “evite” das informações.

Este abalo⁹², segundo Hersberger (2013), pode afetar a capacidade de processamento de informações, mas, sobretudo, o *locus* de controle dos sujeitos que, ao ser tomado pela ansiedade generalizada, perturba a busca de informação em outras fontes, “deixando-me sem saber para onde ir”, conforme dizem as participantes. Certamente, os efeitos negativos decorrentes das práticas informacionais em redes sociais na web se revelam devido ao estado emocional e de incertezas pelo qual as participantes se encontram no contexto vivenciado.

B. Não me recordo

Não. Não me recordo porque durante a minha gestação eu não tive muito acesso. Eu uso o *Facebook* como um passatempo, e não como uma forma de expor o que eu estou sentindo. Eu uso para manter uma rede de contato com pessoas que eu não tenho contato diariamente.

Algumas participantes descreveram que não se recordam de ter experimentado – no contexto vivenciado – quaisquer sentimentos adversos oriundos de postagens na *timeline* da rede social na web. Segundo o próprio DSC, isso se deve ao pouco tempo dedicado pelas participantes às práticas no âmbito da rede social na web durante o processo, o que revela o pouco contato com informações produzidas e/ou compartilhadas por sujeitos informacionais *online*. Além disso, constatamos que a representação que estes espaços têm na vida cotidiana

⁹² Por abalo, entende-se como “as reações de valência subjetiva positivas ou negativas que uma pessoa experimenta em um período de tempo”. Entende-se que “a habilidade de um indivíduo de processar informação como um processo cognitivo pode ser interferida por reações que a afetem” (HERSBERGER, 2013, p. 04).

destas participantes se restringe ao uso despretenso e esporádico da ferramenta a fim de manutenção da rede de contatos “com pessoas que eu não tenho contato diariamente”, em detrimento do uso como extensão da vida pessoal e social a fim de legitimação existencial.

Neste caso, o fato da não utilização da rede social na web “como uma forma de expor o que eu estou sentindo”, ou melhor, como uma forma de exposição materializada do “eu” para um público disperso e/ou desconhecido⁹³, protege as participantes de alguns efeitos negativos da rede, a exemplo dos sentimentos de ansiedade, angústia, insegurança e medo que decorrem tanto das conexões inesperadas com as informações delicadas e/ou duvidosas que circulam a todo instante quanto das interações com os sujeitos informacionais *online*, que, inevitavelmente, provocam as ações comunicativas dos outros ao comentar, “marcar” ou “curtir” publicações associadas à face alheia, ao mesmo tempo em que esperam condutas condizentes com as regras de interação face a face (GOFFMAN, 2011) no âmbito das redes sociais⁹⁴. Conforme Keen (2012, p. 56), cada vez mais se torna deselegante e até mesmo inaceitável “não se expressar na rede”; sendo assim, a não exposição permite que as participantes evitem se expressar em nível de *face work*, e, conseqüentemente, desperdiçar tempo no gerenciamento de informações desnecessárias.

C. Quando as informações compartilhadas e os atos na rede ameaçam a face alheia

Sim. Quando alguém compartilhava um texto sobre algum padrão da maternidade que eu não conseguia alcançar, a exemplo do aleitamento materno, ou questionava alguma postagem minha a respeito, ou até mesmo me marcava em alguma publicação sobre algo que eu ainda não tinha decidido, como, por exemplo, o parto normal, eu me sentia muito desconfortável. Isso gerava uma ansiedade, um mal-estar. Era como se as pessoas estivessem me cobrando uma coisa que só dizia respeito a mim. O que acontece é que todo mundo só quer mostrar o lado bonito da maternidade, o que a sociedade espera, o ideal da maternidade. Quem é mãe sabe que as coisas não são bem assim. Enfim, ver essas coisas me incomodava um pouco.

As participantes, neste ponto, evidenciam os efeitos negativos das práticas informacionais no âmbito da rede social na web – no contexto do monitoramento não dirigido

⁹³ Inclui-se a quantidade de conexões dos sujeitos na rede. De acordo com Recuero (2013, p. 53), “quanto mais conexões um determinado ator tem, mais próxima está sua rede de outros atores. Essa ideia está presente na discussão dos chamados ‘mundos pequenos’, onde as conexões-pontes [...] são as que conectam os diversos clusters (grupos) nas redes sociais, reduzindo os graus de conexão entre todos”.

⁹⁴ Segundo Recuero (2013, p. 59), “para que a face seja mantida na interação mediada pelo computador, é necessário um trabalho de cooperação com base nas normas de polidez que são estabelecidas pelos grupos. Com o fenômeno da hiperconexão [...] há grupos muito mais heterogêneos em contato, o que dificulta a negociação da polidez. Assim, mais atos de ameaça a face podem ocorrer. Talvez por isso seja frequente o uso de regras de interação, conversação e comportamento em canais de chats, fóruns e ferramentas de CMC”.

(MCKENZIE, 2003) – relacionados com o trabalho de face (*face work*) (GOFFMAN, 2002; 2011). Nesse cenário, vale a pena revisitar o pensamento de Goffman (2002) sobre a vida social. Para o autor, ela está constituída pelas normas de condutas que ordenam as interações dos sujeitos nos encontros cotidianos face a face, ou seja, capazes de estabelecer as convenções socialmente aceitáveis de modo a preservar as representações individuais e coletivas projetadas para cada situação. Serve-nos como exemplo de uma representação projetada, o próprio contexto das mulheres primíparas, que projetam uma representação do papel da maternidade, baseada na dimensão sócio-simbólica que se inserem, de modo a definir as situações sociais, para que, assim, venham a ser reconhecidas e aceitas nos encontros.

Se, há um tempo, as representações sociais dos papéis de uma “mãe de primeira viagem” estivessem ancoradas, basicamente, na atenção aos cuidados com o bebê ao longo do processo ou, até mesmo, no desempenho nos momentos decisivos do nascimento, hoje em dia, poderíamos acrescentar os papéis de provedora de leite materno (a qualquer custo) e de exímia ou adepta ao parto normal/humanizado – prova disso são os fluxos de informação a respeito que circulam na mídia atualmente. O que chama a atenção é que as participantes dizem se incomodar “Quando alguém compartilhava um texto sobre algum padrão da maternidade que eu não conseguia alcançar, a exemplo do aleitamento materno”; certamente, por estarem vivenciando uma faceta da maternidade que vai de encontro com o papel socialmente representado e, conseqüentemente, de encontro com as expectativas das outras pessoas nas interações virtuais. Ao dizerem que “O que acontece é que todo mundo só quer mostrar o lado bonito da maternidade, o que a sociedade espera, o ideal da maternidade”, as participantes demonstram que as pessoas se apropriam do padrão ideal – nas redes sociais – a fim de praticar o culto ao “eu” em prejuízo a discursos sinceros e/ou condizentes com uma realidade.

A questão é que as redes sociais na web espetacularizam a projeção destas representações, ao mesmo tempo em que reconfiguram os padrões de interação ritual e as expectativas dos sujeitos. Certamente, uma interação face a face envolvendo mulheres primíparas em suas “comunidades habituais de interlocução” (GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 2004) teria como princípio a preservação das ações mútuas dos sujeitos⁹⁵, mesmo que as linhas assumidas durante o contato não fossem percebidas conforme suas expectativas, pois prevaleceria a polidez ou a retirada a fim de se evitar a ruptura da situação definida (GOFFMAN, 2002). Um caso de monitoramento não dirigido exposto por McKenzie (2003), envolvendo mulheres grávidas de gêmeos, pode ser trazido como demonstração: outras

⁹⁵ As práticas empregadas no sentido de salvaguardar a definição da situação projetada por outros sujeitos são denominadas por Goffman (2002) de práticas protetoras ou diplomacia.

mulheres com barrigas aparentemente de gêmeos (fonte de informação em potencial), costumam fazer perguntas sobre o tamanho da barriga a fim de identificar uma fonte de informação apropriada. Imaginamos, todavia, a ocorrência de uma situação embaraçosa à medida que a mulher questionada venha a responder que se trata de um engano, ou seja, que não está grávida, mas obesa. Contudo, por mais que a situação seja constrangedora para ambas, presumimos o reequilíbrio da situação quando tal mulher responde com “um bom humor”.

Em contrapartida, no âmbito das interfaces digitais das redes sociais, as práticas envolvendo interação ritual são mais complexas e instáveis, uma vez que qualquer movimento pode se transformar em informação – ou ameaça à face – frente a um grande público disperso e/ou desconhecido. Nessa perspectiva, ao desenvolver a noção de conversação em rede, Recuero (2013, p. 54) argumenta que “quanto mais conectados estão essas redes, mais visíveis estão as mensagens que são publicadas pelos atores e mais capazes são de ser discutidas, buscadas, replicadas e reproduzidas pelos demais”. Portanto, uma situação embaraçosa corriqueira que ocorra nas práticas virtuais há de se propagar rapidamente na rede, em ampla audiência, dificultando a adoção de práticas corretivas que, para Goffman (2002), são empregadas para compensar as ocorrências que não tenham sido evitadas com sucesso.

No caso do DSC, ressaltamos que as participantes não conseguem evitar os efeitos negativos de uma situação embaraçosa no momento em que alguém “questionava alguma postagem minha a respeito, ou até mesmo me marcava em alguma publicação sobre algo que eu ainda não tinha decidido, como, por exemplo, o parto normal”. Aqui, tanto o ato de questionar em público a posição da participante sobre o aleitamento materno quanto o ato de marcar a participante numa informação sobre parto normal podem pôr em desequilíbrio a situação, uma vez que geram desconforto e demandam práticas corretivas. No âmbito da rede social na web, embora alguns desses atos⁹⁶ sejam percebidos como naturais, devido à “sensação de amizade”, as participantes revelam que “era como se as pessoas estivessem me cobrando uma coisa que só dizia respeito a mim”. O primeiro ato, aparentemente, segue uma linha mais ofensiva motivada por uma intenção destrutiva, como, por exemplo, ocorre com a prática do *trolling*⁹⁷ (RECUERO, 2013), que desestabiliza a face alheia e demanda esforço para ser recuperada. O segundo ato, embora não ofenda a pessoa em público, haja vista estar associado

⁹⁶ Goffman (2002) examina algumas formas de rupturas da representação, a exemplo de gestos involuntários, intromissões inoportunas, entre outras.

⁹⁷ “[...] consideramos o *troll* como aquele que busca a desestabilização da face alheia [...] Embora o objetivo do *trolling* possa não ser a discussão e o conflito diretos, a ação do *troll* nos sites de rede social gera um comprometimento da interação da conversação, que pode tornar-se conflituosa” (RECUERO, 2013, p. 60).

a uma boa intenção, demanda o emprego de uma prática diplomática a fim de salvaguardar a definição da situação projetada pelo autor do ato (GOFFMAN, 2002).

De fato, dependendo do significado que aquela postagem ou situação tem para a participante, o ato de um determinado sujeito pode se caracterizar como uma prática de ameaça à sua face à medida que a desloca da posição inicialmente tomada – relacionada com a representação do eu projetada para aquela situação – para uma situação que contradiga, desacredite, ou lance dúvidas à projeção almejada (GOFFMAN, 2002). Em decorrência, Goffman (2011, p. 16) argumenta que a pessoa “pode se sentir mal porque esperava que o encontro apoiasse uma imagem do eu à qual ela se sente emocionalmente ligada e que agora encontra ameaçada”. Isso, claramente, as participantes demonstraram sentir na medida em que afirmaram sensação de desconforto, ansiedade e mal-estar.

Além disso, estes sentimentos podem ser aumentados quando o sujeito não consegue empregar práticas corretivas ou, simplesmente, passa a ter a sensação de que os outros o percebem num estado de alvoroço (GOFFMAN, 2002; 2011). Esta sensação, nas redes, pode ainda ser maior devido à iminência da propagação descontrolada da situação. Nesse sentido, Recuero (2013, p. 61) afirma que a ameaça à face “torna-se potencialmente mais danosa uma vez que é mais pública por conta da hiperconexão, mais replicável, mais permanente [...] e, igualmente, mais abrangente em termos de rede”. Concluímos, com base em Goffman (2011, p. 16), que a rede social, quanto mais aberta, “pode adicionar mais desordem para a organização expressiva da situação”, e, conforme a perspectiva de Collins (2004), pode arrastar os sujeitos para um estado de baixa energia emocional de curto ou longo prazo.

D. Quando chegam informações contraditórias sobre um tema importante

Sim. Chegavam muitas informações que me deixava com medo porque cada um trazia uma coisa diferente e, de alguma forma, eu percebia que essas informações, as vezes falsas, começavam a formar em mim opiniões, principalmente nessa fase da *Zika*. Muita informação de que a microcefalia era problema de vacinas e não da *Zika*, outras dizendo o contrário, enfim, muita informação jogada sem nenhum critério. Não precisava buscar a informação, era só abrir o *Facebook* que já estava lá. Isso foi angustiante, pois a minha gestação se tornou um medo. Eu passei um tempo sem olhar o *Facebook* porque não aguentava mais o assunto, pois o tempo inteiro só se falava nisso, já não valia a pena ler a informação.

As participantes também disseram que sentem os efeitos negativos das redes sociais na web quando recebem muitas informações contraditórias sobre um mesmo assunto, a exemplo do problema da *Zika* e das causas da microcefalia. Apesar de ter associação com o DSC da

categoria A, que trata dos efeitos negativos de uma conexão inesperada com informações delicadas, neste caso, o DSC evidencia os efeitos negativos decorrentes da dificuldade de se estabelecer um consenso entre as informações visualizadas no âmbito das práticas de monitoramento não dirigido. Nas palavras das participantes, “cada um trazia uma coisa diferente”, o que apontava a produção e compartilhamento de informações – incluindo sujeitos conhecidos ou não – a todo o momento e aparentemente ausente de critérios. Isso pode demonstrar um descompromisso velado dos sujeitos informacionais *online* com os demais sujeitos no que tange a disseminação de informações a qualquer custo.

Entendemos que, geralmente, os sujeitos que disseminam informações sem quaisquer critérios na rede social, em sua maioria, não estão vivenciando (na vida real) os problemas ou os sentimentos negativos relacionados com o tema daquelas informações. Nesse sentido, agem de forma precipitada e/ou inconsciente em sintonia com o movimento sensacionalista do momento, como ocorre com o tema do *Zika* Vírus/Microcefalia na atualidade, ao mesmo tempo em que tiram proveito da situação para chamar atenção para si, isto é, criando ou mantendo uma identidade que permita a construção de capital social (RECUERO, 2013). Em decorrência disso, na rede social, instaura-se uma paisagem de desencontro e excesso informacional que, conforme Brashers et al. (2002), pode ampliar as incertezas dos sujeitos, ou, segundo Mattos (2009, p. 15), despertar a sensação de “impotência ao não conseguir acompanhar tudo o que é importante”. Além disso, como assinalado no excerto – “eu percebia que essas informações, às vezes falsas, começavam a formar em mim opiniões”, as informações equivocadas podem construir conhecimentos distorcidos e influenciar decisões ruins sobre um problema grave (BRASHERS et al., 2002).

Diante dessa paisagem, ao dizerem que “Eu passei um tempo sem olhar o *Facebook* porque não aguentava mais o assunto, pois o tempo inteiro só se falava nisso, já não valia a pena ler a informação”, as participantes demonstram praticar o *evite* das informações (BRASHERS; GOLDSMITH; HSIEH, 2002) nas redes sociais. Esta prática alternativa, representada no DSC, revela, mais uma vez, que as redes sociais na web – especificamente no caso do *Facebook* que, conforme Recuero (2013, p. 55), se caracteriza por ter “conversações que ou são públicas ou têm o potencial de serem” – são percebidas pelas participantes como risco à superação do estado de incerteza informacional. Contudo, por outro lado, oculta os benefícios que as redes sociais podem trazer para os sujeitos que se encontram à margem de ambientes informacionais específicos e relevantes, como, por exemplo, os de saúde (JOHNSON; CASE, 2013; LLOYD, 2014). Nesse contexto, observamos a existência de um paradoxo envolvendo as redes e as práticas informacionais dos sujeitos em adversidade.

4.1.2.1.1 Estado de incerteza informacional: práticas informacionais não dirigidas

Os sujeitos coletivos participantes da pesquisa 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 três principais: quando inesperadamente conteúdos delicados são visualizados; quando as informações compartilhadas e os atos na rede ameaçam a face alheia; e 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, ambas as situações apresentadas podem ser vistas como restrições para os esforços de superação do estado de incerteza informacional. De modo geral, estas restrições ou barreiras foram estabelecidas em torno de duas dimensões – 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 – descontextualizadas, desordenadas e contraditórias – provenientes das redes abertas. Ambas as dimensões inter-relacionadas com a dinâmica das redes sociais na web, a qual, segundo Recuero (2013, p. 54), se caracteriza por “uma amplificação das conexões e uma mudança nos padrões de conectividade” – atreladas à amplas e participantes audiências.

A primeira dimensão coloca 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 informação⁹⁸. Ao partir do

⁹⁸ Frohmann (1995) elenca as práticas informacionais exercidas no contexto da rádio aberta ou Internet como o novo domínio do poder informacional em detrimento do poder tradicional exercido pelo estado ou bibliotecas, configurando assim o que ele denomina de “regime de informação”: “[...] qualquer sistema ou rede mais ou menos

pensamento de Foucault sobre a materialidade dos enunciados⁹⁹, 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 coloca 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”¹⁰⁰ (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

estável na qual a informação flui através de determinados canais de produtores específicos, através de estruturas organizacionais específicas, para consumidores e usuários específicos” (FROHMANN, 1995, p. 5-6).

⁹⁹ De forma peculiar, Foucault discute o enunciado pela via de sua existência: como ele surge, as regras de sua transformação, ampliação, as conexões entre enunciados, e seu deixar de existir. Compreende-se então que a materialidade é medida pela massa, energia e força, em um processo dinâmico de estabilização e desestabilização que reflete os níveis de poder (FROHMANN, 2008).

¹⁰⁰ Ekbia (2009) se apropria do conceito de regimes de valor desenvolvido por Boltanski e Thévenot (2006) para argumentar que cada mundo ou domínio específico possui sua medida de valor e que os processos informacionais estão ancorados nestes mundos.

espaços que se misturam com o entretenimento, potencializam a 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 informacionais têm como objetivo principal em suas vidas a superação do estado de incerteza informacional experimentado em contextos profundamente significativos e 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 quanto podem amplificar o encontro com fontes de informações complexas, isto é, descontextualizadas, desordenadas e contraditórias. Estas barreiras podem se manifestar em decorrência 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 elas estão representadas pela Figura 3:

Figura 3: Diagrama das barreiras à informação na *Web Social*.



Fonte: Dados da pesquisa, 2016.

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, por exemplo, o modo “por procuração” desenvolvido 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 o DSC, a configuração das conexões de rede estabelecidas pelas participantes na web e a representação que estas redes sociais tem 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, conseqüentemente, poucos encontros com os fluxos de informação complexos – o 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 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 recomendar 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 na web 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 profundamente significativos e intensamente pessoais.

4.2 Estratégia informacional de enfrentamento coletivo em redes sociais virtuais

4.2.1 Resultados (Pergunta 03)

Com o objetivo de saber, no contexto da estratégia informacional de enfrentamento coletivo em redes virtuais, como se configura o direcionamento da intencionalidade da informação dos sujeitos, a pergunta 03 – “O que te motivou a buscar por informações em grupo na plataforma *WhatsApp*?” – apresentou os seguintes resultados:

Tabela 7: Intencionalidade na estratégia informacional de enfrentamento coletivo na *web*.

Síntese das ideias centrais dos Discursos do Sujeito Coletivo	Resultados quantitativos	
	Resp.	%
A. Saber como pessoas no mesmo contexto lidam com as incertezas.	14	93,33
B. Adquirir conhecimentos específicos com liberdade de interação.	1	6,66

Fonte: Dados da pesquisa, 2016.

4.2.1.1 Análise e discussão

A. Saber como pessoas no mesmo contexto lidam com as incertezas

O medo e as incertezas da maternidade fizeram com que eu tivesse motivação para buscar informações e trocar experiências com pessoas que estivessem vivenciando as mesmas situações e experiências que eu, ou até mais adiantadas, a fim de me sentir confortável. O fato é que desde o momento em que a gente se descobre grávida, a gente se sente muito perdida, acha que aquilo só acontece com a gente, que só a gente está passando por dificuldades. Por isso é que a gente só quer falar nisso. A gente precisa se sentir confortável para seguir em frente, e não adianta querer que o marido, a irmã, ou outra pessoa ajude nisso, pois só entende quem passa. 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. Em suma, eu queria saber como era que essas pessoas estavam lidando com aquelas situações para que eu pudesse lidar também.

As participantes demonstram que o “estado de incerteza informacional” que se desenvolve logo após a descoberta da gravidez – considerada como o evento comum capaz de conectar as pessoas e contribuir para o foco de atenção mútua (COLLINS, 2004) – motiva as práticas informacionais em colaboração com outras pessoas que vivenciam o mesmo contexto ou algo parecido. O que chama a atenção é que a descoberta da gravidez, por si só, já conduz as mulheres a um plano existencial que desperta as emoções e direciona o foco de atenção para

um horizonte em comum – relacionado com a saúde, o bebê, o papel social etc. – capaz de permitir conexões diversas com pessoas e fontes de informação em potencial ou não.

No decorrer do processo, quando alguns desconfortos são provocados em decorrência de incidentes diversos, nos foi relatado: “a gente se sente muito perdida, acha que aquilo só acontece com a gente, que só a gente está passando por dificuldades. Por isso é que a gente só quer falar nisso. A gente precisa se sentir confortável para seguir em frente”. A partir de então, as participantes tendem a se abrir para outras possibilidades de informação mais conscientes, direcionadas, planejadas e organizadas, a exemplo das práticas em colaboração.

De certa forma, a colaboração que envolve as práticas informacionais tem a ver com o modo “por procuração” evidenciado por McKenzie (2003, p. 30) que, ao contrário dos outros três modos, ocorre “quando outro agente além do buscador primário une-se à sua busca ou exploração ativa da informação ou identifica-o como outro buscador de informação através do monitoramento não dirigido”¹⁰¹. O modo por procuração permite, assim, a conexão e interação com as fontes de informação através da iniciativa de outros agentes – amigos, familiares, outras grávidas/mães, colegas de trabalho, profissionais de saúde – que, ao observarem e identificarem as grávidas/mães como buscadoras de informação, assumem o papel de facilitadores ou intermediários da informação (MCKENZIE, 2003). Contudo, constatamos que o modo por procuração de McKenzie (2003), para que possa se adequar perfeitamente ao contexto do DSC, deve considerar não só as informações que partem da iniciativa dos agentes, mas, sobretudo, as que são intermediadas por eles com base nas intenções e/ou estratégias dos sujeitos, uma vez que nem todos os agentes são percebidos como capazes de contribuir com o contexto específico, conforme descreveu uma participante – “não adianta querer que o marido, a irmã, ou outra pessoa ajude nisso, pois só entende quem passa.”

Nesse sentido, a intencionalidade¹⁰² em comum das participantes se configura como um dos fatores cruciais para o arranjo e o equilíbrio das práticas informacionais coletivas em ambientes virtuais; pois, embora seja bem intencionado, o suporte informacional proveniente de outros agentes (familiares e amigos) pode ser considerado menos valioso do que o de pessoas que vivenciam a mesma experiência, por exemplo (BRASHERS et al., 2002). Daí a importância do reconhecimento das mesmas bases de intencionalidade. A intencionalidade da informação é abordada por Majóry Miranda (2010) no contexto da *findability*¹⁰³ em sistemas de informação.

¹⁰¹ Tradução nossa.

¹⁰² “[...] a intencionalidade é própria de fenômenos e tem a ver com direcionalidade de estados intencionais de experiência, emoções e necessidades” (MIRANDA, 2010, p. 298).

¹⁰³ O termo é empregado por Miranda (2010) para se referir a “localização da informação”. No estudo de Vechiato e Vidotti (2014) o termo é traduzido como encontrabilidade e se refere a “encontrabilidade da informação”.

Miranda (2010, p. 269) argumenta que a informação, enquanto fenômeno¹⁰⁴, “possui intencionalidade” e que “a intencionalidade é um mecanismo capaz de potencializar o acesso à informação e reforçar a experiência do utilizador para a *findability*”. No caso do DSC, ao assinalar que gostaria de saber como a outra pessoa estava lidando com aquela situação, para que também pudesse fazer o mesmo, as participantes demonstram que o mecanismo da intencionalidade – importante para o acesso à informação – não está direcionado apenas à busca da informação na web mas, sobretudo, aos saberes construídos por mulheres que enfrentam incertezas semelhantes.

Em paralelo às práticas de busca por informação na *web*, todavia, observamos que as participantes têm a intenção de buscar e compartilhar informações com outras mulheres primíparas – “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”. Em decorrência disso, empregam estratégias cabíveis para se conectarem de modo a viabilizar a troca de saberes. Dessa forma, esta prática informacional colaborativa e consciente vai ao encontro do que Lloyd (2014, p. 55) compreende como estratégia informacional de enfrentamento coletivo, ou *pooling* de informação, que tem como finalidade “reduzir a incerteza, coletando fragmentos de informações de um amplo escopo de fontes”. No caso do DSC, o espaço virtual atrelado ao dispositivo móvel, especificamente o Aplicativo *WhatsApp*, se configura como o recurso que possibilita a conexão e interação entre as participantes e as variadas fontes de informação disponíveis nos espaços virtuais e da vida cotidiana, com a sensação de proximidade e, ao mesmo tempo, autonomia¹⁰⁵ informacional.

B. Adquirir conhecimentos específicos com liberdade de interação

Acho que o receio de interagir com o médico faz com que a gente fique naquele distanciamento para discutir sobre certos assuntos, ou seja, com uma certa barreira. O fato de não conhecer o médico e, às vezes, me sentir abaixo dele em relação ao conhecimento, me deixava na apreensão de saber se ele era daquele tipo que ia me dar um corte, um fora, ou achar uma pergunta ridícula. Isso atrapalhava o processo, mesmo sabendo que os pediatras costumam ser mais humanos. Então eu procurava uma forma de me sentir à vontade para perguntar o que eu queria, de errar, de falar

¹⁰⁴ “Se fenômeno aparece na consciência intencional, cognoscitiva e particular de cada ser, estimulado por situações, contextos e experiências, possui intencionalidade (consciência intencional, experiência, *background*, direcionalidade)” (MIRANDA, 2010, p. 269).

¹⁰⁵ Segundo Espanha (2009) apud Ferraz (2015, p. 04), “[a] autonomia individual pode ser compreendida como autodeterminação, habilidade de construir objetivos e valores próprios, liberdade de fazer escolhas e planos, e agir em conformidade com estes valores e objetivos”.

besteira mesmo, sem medo de errar, com mais liberdade para adquirir o conhecimento que eu precisava ter sobre os assuntos da maternidade

As participantes também enfatizaram que a intencionalidade da informação em colaboração nos espaços virtuais pode estar diretamente motivada pelas barreiras de interação existentes nas relações entre médicos e pacientes – “Acho que o receio de interagir com o médico faz com que a gente fique naquele distanciamento para discutir sobre certos assuntos, ou seja, com uma certa barreira”. Ferraz et al. (2015, p. 03), com base em Araújo (2013) e Breton (2003), assegura que as relações entre médico e paciente historicamente constituídas sobre as bases do saber científico contribuem para a “delegação permanente de saber” ao médico de modo a legitimar o seu discurso. Sendo assim, é natural que ainda exista na relação um certo entendimento de “autoridade do saber” ou, como aborda Ferraz et al. (2015), a ideia de “confiança cega” ou inquestionável ao discurso médico.

No caso do DSC, ao argumentarem que “o fato de não conhecer o médico e, às vezes, me sentir abaixo dele em relação ao conhecimento, me deixava na apreensão de saber se ele era daquele tipo que ia me dar um corte, um fora, ou achar uma pergunta ridícula”, as participantes retratam essa sobreposição do saber por parte do médico e, ao mesmo tempo, revelam as possíveis preocupações que acometem as práticas informacionais, como, por exemplo, aquelas relacionadas com a evite daquilo que Goffman (2011) denomina de “fachada envergonhada”¹⁰⁶ ou *shamefaced*. Assim, percebemos que as relações entre médicos e pacientes são permeadas por apreensões e deferências que, segundo Brashers et al. (2002), podem dificultar o comportamento participativo por parte dos pacientes e, por conseguinte, resultar em aflição devido a frustração de não receberem as informações que desejam.¹⁰⁷

Nesse contexto, ao dizerem “Então eu procurava uma forma de me sentir à vontade para perguntar o que eu queria, de errar, de falar besteira mesmo, sem medo de errar, com mais liberdade para adquirir o conhecimento que eu precisava ter sobre os assuntos da maternidade”, as participantes atribuem um significado de alternativa às práticas informacionais colaborativas nos espaços virtuais de comunicação (*WhatsApp*), isto é, relacionado à forma “livre” de enfrentar as barreiras de interação que envolvem as relações entre médicos e pacientes, e, evidentemente, dificultam a construção da informação e do conhecimento sobre questões do contexto vivenciado. Ressaltamos que o atual cenário de conexões na internet apresenta um “crescente empoderamento do cidadão, que pode agora ter um melhor entendimento das

¹⁰⁶ Um pessoa com a fachada envergonhada pode se sentir constrangida e mortificada (GOFFMAN, 2011).

¹⁰⁷ Ou porque são incapazes de provocar informações dos médicos, ou porque os médicos são incapazes de fornecer tais informações (BRASHERS; GOLDSMITH; HSIEH, 2002).

escolhas, assumindo-se como um paciente informado, que ambiciona ter um papel ativo na gestão da sua condição e aborda o seu médico com noções preconcebidas” (FERRAZ et al., 2015, p. 03). É nesse sentido que as participantes percebem o espaço virtual de colaboração e direcionam suas intencionalidades para a obtenção conveniente de conhecimentos específicos com liberdade de interação.

4.2.1.1.1 Foco de atenção em comum e intencionalidade em comum

Os sujeitos coletivos participantes da pesquisa 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 atenção¹⁰⁸ das 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 Dalgarrondo (2000), que a atenção pode ser dividida¹⁰⁹ 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 informacionais¹¹⁰ de busca e exploração ativa realizadas no ambiente virtual correspondem à atenção voluntária dessas mulheres, que emerge do contexto não-familiar, enquanto as de monitoramento não dirigido e por procuração têm maior relação com a atenção involuntária.

Ambas 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

¹⁰⁸ “A atenção pode ser definida como a capacidade do indivíduo responder predominantemente os estímulos que lhe são significativos em detrimento de outros” (LIMA, 2005, p. 114).

¹⁰⁹ Lima (2005) mostra que a atenção pode ser subdividida pela maneira como ela é operacionalizada: seletiva (privilegiar estímulos em detrimento de outros), sustentada (manter o foco num período de tempo), alternada (alternância do foco com outro estímulo) e dividida (desempenho de duas tarefas simultaneamente).

¹¹⁰ Referentes ao modelo desenvolvido por McKenzie (2003) de busca cotidiana por informação.

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 pessoas¹¹¹, 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 compartilhada¹¹² 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 à “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 dos novos dispositivos móveis de comunicação disponíveis na web, os quais simulam as situações de copresença, a exemplo do *WhatsApp*, *Facebook* e *Facetime*. 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 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

¹¹¹ Se é no primeiro plano da sua atenção consciente ou não (COLLINS, 2004).

¹¹² Este resultado é fruto do arrastamento mútuo das emoções e atenções dos participantes (COLLINS, 2004).

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 a efervescência coletiva¹¹³.

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

¹¹³ 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.

a transformá-los em verdadeiros “portais de comunicação ou informação”¹¹⁴, possibilitando-os estar acessíveis não só à “geografia de amigos, mas também a um espectro potencial de novos contatos, ainda desconhecidos”.

A partir do exposto, retomando a discussão para o contexto do DSC, 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 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

¹¹⁴ 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”.

Hobfoll (1998) apud Krum e Bandeira (2008), corresponde à busca por suporte¹¹⁵. Embora o DSC nos permita 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 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 na web. 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 do DSC, 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 DSC 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 DSC da referida participante demonstra a intencionalidade voltada à resolução de um problema particular.

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

¹¹⁵ 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).

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 da pesquisa, ambas as intencionalidades têm suas características expressas de forma convergente para os laços sociais de solidariedade.

4.2.2 Resultados (Pergunta 04)

Com o objetivo de saber, no contexto da estratégia informacional de enfrentamento coletivo em redes virtuais, quais são as barreiras de interação que inibem as práticas de busca e compartilhamento no grupo, a pergunta 04 – “Quais foram as barreiras iniciais de interação que inibiram as suas práticas de busca e compartilhamento de informações no grupo? Exemplifique.” – nos possibilitou acessar os seguintes resultados:

Tabela 8: Barreiras iniciais às práticas de busca e compartilhamento no grupo.

Síntese das ideias centrais dos Discursos do Sujeito Coletivo	Resultados quantitativos	
	Resp.	%
A. A falta de confiança nas pessoas.	4	26,66
B. O medo de ser mal interpretada.	3	20,00

C. A timidez por não conhecer as outras pessoas.	5	33,33
D. A pouca experiência para compartilhar.	3	20,00

Fonte: Dados da pesquisa, 2016.

4.2.2.1 *Análise e discussão*

A. A falta de confiança nas pessoas

O fato de eu não conhecer a maioria dessas pessoas de maneira mais próxima gerava em mim um pouco de desconfiança, sendo esta, a principal barreira inicial, mais de compartilhamento do que de busca. Afinal, a gente ficava um pouco preocupada em estar dividindo coisas muito íntimas sem ver a face da outra pessoa. Ou seja, eu me sentia constrangida e insegura de fazer algumas perguntas, de expor alguns acontecimentos da minha vida relacionados com esse momento, porque eu não sabia quem estava do outro lado.

As participantes atribuem aos laços fracos do grupo a causa da desconfiança que inicialmente se configura como a barreira inibidora das práticas de busca e compartilhamento da informação – com maior incidência sobre a prática de compartilhamento. Isso pode ser evidenciado com base nos excertos do DSC: “a gente ficava um pouco preocupada em estar dividindo coisas muito íntimas [...] eu me sentia constrangida e insegura [...] de expor alguns acontecimentos da minha vida relacionados com esse momento, porque eu não sabia quem estava do outro lado”. Nesse caso, compreendemos que as participantes possuem receios de compartilhar informações íntimas no espaço virtual colaborativo com outras mulheres primíparas até então desconhecidas, que não se configuram como laços fortes em suas vidas *off-line/online*; mesmo que sejam fortes nas vidas de seus laços fortes. Certamente isso se dá pela iminência de risco às suas faces atrelado à propagação de informações como imagens íntimas e revelações sobre a saúde, para além dos limites do grupo.

Considerando que o grupo compartilha informações de contextos profundamente significativos e intensamente pessoais (CLEMENS; CUSHING, 2010), alguns fatos, caso expostos para além dos limites do grupo, podem fornecer uma “informação destrutiva” capaz de romper a situação (GOFFMAN, 2002). Nesse sentido, Goffman (2002, p. 132-133) argumenta que “uma equipe deve ser capaz de guardar seus segredos e fazer com que eles sejam guardados”. Dentre os tipos de segredo que podem ameaçar à face (os indevassáveis, os estratégicos e os íntimos)¹¹⁶, os íntimos são os que mais se aproximam da realidade do grupo

¹¹⁶ Os segredos indevassáveis “consistem em fatos relativos à equipe que esta conhece e esconde, sendo incompatíveis com a imagem de si mesma que procura manter diante de seu público”. Os segredos estratégicos

das participantes, uma vez que “são aqueles cuja posse marca o indivíduo como membro de um grupo e contribui para que este se sinta separado e diferente dos indivíduos que não estão por dentro”. Sendo assim, ao mesmo tempo em que o ato de compartilhamento de informações íntimas dos novos membros demanda confiança, a própria adição destes novos membros no grupo – por parte dos mais antigos – pode se caracterizar como manifestação de confiança, tendo em vista permitir que outros conheçam os segredos (informações compartilhadas) do grupo e se sintam parte dele. Entretanto, embora os recém-chegados recebam o título de membros da equipe (GOFFMAN, 2002), a expressividade dos demais ainda não é capaz de transmitir/emitir os valores e sentimentos do grupo, o que justifica a desconfiança inicial.

B. O medo de ser mal interpretada

Eu acho que a dificuldade que eu tinha era de colocar a minha opinião, pois eu tinha essa preocupação de como seria interpretada. Às vezes eu não colocava muito o meu conhecimento no grupo porque eu tinha medo de alguém pensar que eu queria me promover. Quando eu colocava a minha opinião, eu já ficava com medo de estar avançando demais.

As participantes também consideram que o medo de serem mal interpretadas opera como barreira às práticas de compartilhamento de informação. Ao dizerem que “às vezes eu não colocava muito o meu conhecimento no grupo porque eu tinha medo de alguém pensar que eu queria me promover”, as participantes relacionam este medo com a possibilidade de construção de uma imagem indesejada de “superioridade” ao transmitir/emitir expressões atreladas às suas opiniões pessoais e saberes. Nesse sentido, o medo de estar “avançando demais” tem a ver com esforço de não causar uma primeira impressão incompatível com a definição geral da situação (GOFFMAN, 2002), a de “colaboração horizontal”.

Da mesma forma que o sentimento de confiança é necessário para o compartilhamento de informações íntimas, as participantes precisam sentir a confiança de que os outros membros não interpretarão mal suas colocações. Isso é evidenciado por Goffman (2002, p. 150), com base na obra de Hughes, como uma “confiança mútua não-expressa”, baseada em duas premissas referentes aos companheiros. “A primeira é que o colega não entenderá mal; a segunda é que não repetirá o que ouvir para estranhos”. Naturalmente, esta confiança mútua emerge das interações cotidianas entre as participantes, especificamente, a partir da negociação

“fazem parte das intenções e capacidades de uma equipe que está oculta da plateia a fim de evitar que o público se adapte efetivamente à situação que a equipe planeja executar” (GOFFMAN, 2002, p. 132-133).

com os sinais, comentários e posicionamentos dos outros – materializados na interface digital do grupo; gerando tranquilidade a respeito de seus silêncios e expressões.

C. A timidez por não conhecer as outras pessoas

Acho que a minha timidez por não conhecer todas as pessoas. Apesar de conhecer algumas, eu não me sentia totalmente à vontade para perguntar e falar sobre coisas íntimas porque eu tinha um pouco de vergonha. Então eu ficava calada, acompanhando, só lendo as informações.

As participantes também atribuem à própria timidez – relacionada com o fato de não conhecerem as outras pessoas – a causa da dificuldade para realizar práticas de busca e compartilhamento de informações íntimas. Em resposta aos sentimentos de vergonha, as participantes dizem que “eu ficava calada, acompanhando, só lendo as informações”. Para Goffman (2011, p. 102), quando o indivíduo sabe que certas situações especiais o deixa desconfortável ou, até mesmo, acredita que tem pouco aprumo¹¹⁷, “é tímido e acanhado; temendo todos os encontros, ele busca sempre encurtá-los ou evita-los completamente”.

No caso do DSC, observamos que as participantes não evitam completamente os encontros. Afinal, o fato de serem aceitas como membros do grupo, por si só, lhes confere o status de presença mesmo quando ausentes na interface digital, uma vez que podem visualizar e/ou recuperar as informações a qualquer momento. Na verdade, o que as participantes demonstram é o pouco ou nenhum engajamento nos encontros conversacionais, ou seja, uma evite do envolvimento espontâneo (GOFFMAN, 2011) que, em certas situações, pode ser compreensível e aceitável pelos demais sujeitos, à medida que estes têm a consciência de que o não envolvimento direto nas interações – mediadas pelas tecnologias móveis – pode estar associado às demandas da vida *off-line*. A esse respeito, Ling (2008) traz o fato de que as pessoas no dia a dia passam a gerenciar, ao mesmo tempo, tanto os rituais de interação mediados pelas tecnologias móveis quanto os rituais inerentes aos espaços da vida. Isso, para Ling (2008), se configura na manutenção da cadeia de interação ritual que, cada vez mais, passa a fazer parte da consciência de interação¹¹⁸ contemporânea.

¹¹⁷ “O aprumo tem um papel importante na comunicação, pois ele garante que aqueles presentes não fracassem em desempenhar seus papéis na interação e que continuarão, enquanto estiverem na presença uns dos outros, a receber e transmitir comunicações disciplinadas” (GOFFMAN, 2011, p. 101).

¹¹⁸ “Um participante de conversações pode se tornar conscientemente preocupado num grau inapropriado com a forma em que a interação, enquanto interação, está ocorrendo, em vez de se envolver espontaneamente com o tópico de conversação oficial [...] Uma fonte comum de consciência da interação está relacionada com a

D. A pouca experiência para compartilhar

Para buscar a informação não existiam barreiras, pois na necessidade a gente pergunta mesmo. Porém, existiam barreiras no ato de dar a informação, principalmente pelo fato de eu ser menos experiente que as demais, ou seja, de não estar tão à frente na gestação quanto as outras. Acho que é porque quando a gente descobre que está grávida, a gente ainda não se sente mãe. Isso me deixava um pouco constrangida de participar com outras mães mais experientes. Às vezes o pessoal tratava assuntos com muita naturalidade e para mim não eram tão naturais. Eu ficava um pouco travada e procurava dar respostas evasivas.

As participantes ainda atribuem à pouca experiência individual frente aos demais membros do grupo a causa das barreiras de compartilhamento de informações. De acordo com a perspectiva de George Mead, fazem indicações para si mesmas (BLUMER, 2013) de que as outras pessoas têm mais experiências. Isso é ancorado no discurso das próprias participantes ao narrarem que “é porque quando a gente descobre que está grávida, a gente ainda não se sente mãe. Isso me deixava um pouco constrangida de participar com outras mães mais experientes”. Nesse sentido, tem-se que, tanto pelo fato de não se sentirem mães nas fases iniciais da gestação quanto pelos significados de superioridade atribuídos às experiências das outras mulheres primíparas, algumas participantes se sentem constrangidas para compartilhar informações.

O constrangimento é comum à proporção em que as pessoas têm como propósito projetar um “eu” apropriado para a ocasião e preservar os “eus” projetados pelos demais participantes (GOFFMAN, 2011, p. 103). Isso se enquadra na “consciência de interação” das participantes que, de acordo com Goffman (2011, p. 117), parte do princípio de que “enquanto engajados na interação, será necessário que eles tenham assuntos à disposição para conversar que se encaixem com a ocasião e também forneçam conteúdo suficiente para manter a conversa em ação”. Levando em consideração que, neste estudo, a conversa se trata de uma troca de saberes e informações, as participantes procrastinam o seu engajamento informacional por acreditarem que as informações que têm a compartilhar não são relevantes para as demais.

4.2.2.1.1 Barreiras de interação: práticas informacionais cautelosas

Os sujeitos coletivos participantes da pesquisa mostram que a estratégia informacional de enfrentamento coletivo – especificamente em grupo formado no *WhatsApp* – também

responsabilidade especial que um indivíduo pode ter para que a interação caminhe bem, quer dizer, evocar o tipo apropriado de envolvimento daqueles presentes” (GOFFMAN, 2011, p. 116).

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. Ambas estão relacionadas com os rituais de interação face a face (GOFFMAN, 2002; 2011), que 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 geral.

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.

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 prevalece a 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 o espaço de encontro em questão se caracteriza pela hiperconexão em rede/*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 do 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 da pesquisa que, prioritariamente, busca atingir seu objetivo geral e original: a proposição de um modelo para a resiliência informacional em redes sociais virtuais.

4.2.3 Resultados (Pergunta 05)

Com o objetivo de saber, no contexto da estratégia informacional de enfrentamento coletivo em redes virtuais, quais os mecanismos de superação das barreiras de busca e compartilhamento de informações no grupo, a pergunta 05 – “O que contribuiu para que essas barreiras de busca e compartilhamento de informações no grupo fossem superadas por você?” – nos possibilitou encontrar os seguintes resultados:

Tabela 9: Mecanismos de superação das barreiras de busca e compartilhamento no grupo.

Síntese das ideias centrais dos Discursos do Sujeito Coletivo	Resultados quantitativos	
	Resp.	%
A. Ver pessoas trazendo experiências pessoais numa interação presente e frequente.	8	53,33
B. Perceber que as opiniões das outras pessoas não são dadas como verdades absolutas.	3	20,00
C. Sentir o acolhimento por parte das pessoas.	3	20,00
D. Adquirir mais experiências com o passar do tempo.	1	6,66

Fonte: Dados da pesquisa, 2016.

4.2.3.1 Análise e discussão

A. Ver pessoas trazendo experiências pessoais numa interação presente e frequente

Com o passar do tempo, as pessoas foram trocando mais experiências e expondo os seus casos pessoais sobre a maternidade, numa interação mais efetiva, mais presente e frequente. Eu via que algumas pessoas compartilhavam coisas bem íntimas de suas vidas, da vida de uma mãe, o que fazia com que eu me sentisse mais à vontade para expor também a minha, isto é, para compartilhar informações e experiências

vivenciadas por mim. Ou seja, se elas estavam me dando aquela confiança para escutar as suas vidas, pareciam ser pessoas confiáveis também para escutar a minha. As conversas faziam com que eu conhecesse minimamente aquelas pessoas, o que aos poucos foi criando uma intimidade e me dando segurança. É tanto que algumas coisas que eu não falava com a minha médica eu falava com as meninas. Tudo isso foi ajudando muito a quebrar as barreiras e a deixar o grupo cada vez mais forte.

As participantes percebem as trocas constantes e simultâneas de experiências íntimas/pessoais – entre as mulheres mais antigas no grupo – como mecanismo importante para a construção da confiança indispensável ao compartilhamento de suas informações e experiências vivenciadas. Ao exporem que “as pessoas foram trocando mais experiências e expondo os seus casos pessoais sobre a maternidade, numa interação mais efetiva, mais presente e frequente”, elas evidenciam que tanto a apreensão do foco de atenção das outras quanto a constatação de que este foco é recíproco – com base na intensificação de *feedbacks* simultâneos e contínuos – atuam na construção da confiança.

Em outras palavras, as participantes passam a ter não só uma consciência do foco de atenção das outras, mas, sobretudo, uma consciência de que o foco de atenção das outras é o mesmo que o seu (COLLINS, 2004): o compartilhamento de informações e experiências íntimas/pessoais do contexto vivenciado. Paralelamente, ao descreverem que “as conversas faziam com que eu conhecesse minimamente aquelas pessoas”, as participantes revelam que as conversas íntimas sobre os temas da gestação/maternidade permitem a apreensão do estado de humor/espírito e das características pessoais das outras participantes, de modo a configurar aquilo que Collins (2004) compreende como humor compartilhado.

Sendo assim, à proporção que as interações se intensificam na interface digital do *WhatsApp* – envolvendo a expressividade das participantes e os recursos do dispositivo inerentes às conversações tecnomediadas e em rede (LING, 2008; RECUERO, 2012) –, o foco de atenção mútua e o humor compartilhado se reforçam mutuamente na perspectiva de um arrastamento de emoção e atenção capaz de gerar uma experiência intensa de emoção compartilhada, ou seja, aquilo que Durkheim compreende como “efervescência coletiva”. Isso, certamente, explica os sentimentos *a posteriori* das participantes, evidenciados ao afirmarem que “aos poucos foi criando uma intimidade e me dando segurança”.

B. Perceber que as opiniões das outras pessoas não são dadas como verdades absolutas

O grupo fala de tudo sem muita regra e sem julgamentos. Isso faz com que a gente sinta que ninguém é melhor que ninguém, isto é, que todas são iguais. Quando todas

botavam para fora as suas opiniões sobre um determinado assunto, eu via que as mulheres eram tão inseguras quanto eu, que não dominavam o assunto. Eu passei a entender que ali existiam opiniões diferentes, como em qualquer lugar do mundo, e que eu não precisava tomar uma verdade para mim, mas sim ver cada caso, cada opinião, e tirar a minha conclusão de acordo com a minha realidade e experiência. Portanto, a liberdade que eu sentia no grupo me deixava tão à vontade que isso ia quebrando as barreiras.

As participantes também consideram que o fato de não haver regras de interação cristalizadas e/ou julgamentos explícitos a respeito das opiniões individuais favorece o propósito da estratégia informacional de enfrentamento coletivo em rede, estabelecendo-se como uma colaboração informacional sinérgica e sem barreiras de interação. Segundo as participantes, “isso faz com que a gente sinta que ninguém é melhor que ninguém, isto é, que todas são iguais”. Além disso, ao relatarem que “quando todas botavam para fora as suas opiniões sobre um determinado assunto, eu via que as mulheres eram tão inseguras quanto eu, que não dominavam o assunto”, as participantes percebem que as inseguranças inerentes ao “estado de incerteza informacional” das outras mulheres primíparas – relacionadas com as suas próprias inseguranças – favorecem a construção dos sentimentos de identificação com o grupo.

Aqui, destacamos o despertar da consciência coletiva¹¹⁹ das participantes em relação ao *pooling* de informações: “Eu passei a entender que ali existiam opiniões diferentes, como em qualquer lugar do mundo, e que eu não precisava tomar uma verdade para mim, mas sim ver cada caso, cada opinião, e tirar a minha conclusão de acordo com a minha realidade e experiência”. Inicialmente, importa sabermos que, de acordo com Lloyd (2014, p. 55), o *pooling* de informações se enquadra dentro da estratégia informacional de enfrentamento coletivo das incertezas e busca agrupar os fragmentos de saberes possuídos “de modo a criar uma imagem mais compreensiva da situação”. Assim, ao perceberem a importância dos fragmentos de saberes (mesmo que divergentes) para a tomada de decisões, as participantes passam a ter a consciência de que o grupo não se atém a uma “verdade absoluta”, mas, abertamente, auxilia na orientação, ajuste e ressignificação de cenários informacionais (LLOYD, 2014) a partir da centralização e fluidez de informações de experiências únicas.

C. Sentir o acolhimento por parte das pessoas

Foi o acolhimento que as pessoas passavam. Elas não vinham com críticas ou soberba, mas sempre com uma forma de ajudar mesmo. Conversavam abertamente, deixavam

¹¹⁹ “Conjunto das crenças e dos sentimentos comuns à média dos membros de uma mesma sociedade que forma um sistema determinado com vida própria” (DURKHEIM, 1893, p. 342).

a gente à vontade e mais confortável. Eu sei que é difícil quando a gente não tem a entonação quando escreve, pois não tem a coisa de olhar no rosto do outro e ver a expressão, como numa conversa normal, o que pode fazer com que uma frase seja interpretada de um jeito ou de outro. Porém, isso era superado pela forma de escrever as mensagens. A gente tentava escrever como se estivesse falando presencialmente, inclusive a entonação, com as carinhas, para que todas entendessem qual era o sentido. Portanto, no grupo a gente sentia que era uma relação bem mais próxima que outros sites, pois as meninas eram vistas como companheiras.

As participantes atribuem ao acolhimento provido pelas demais integrantes do grupo o mecanismo importante para a superação das barreiras de interação capaz de despertar um senso de suporte social. Isso é evidenciado quando asseguram que “Elas não vinham com críticas ou soberba, mas sempre com uma forma de ajudar mesmo. Conversavam abertamente, deixavam a gente à vontade e mais confortável”. De acordo com Hersberger (2013), o suporte social se configura como um dos elementos-chave no processo de enfrentamento do estresse e/ou adversidades à medida que promove um sentimento de lugar e, ao mesmo tempo, conta com a promoção de informações úteis de forma gentil e caridosa. A autora ainda chama a atenção para o papel das bibliotecas e agências de informação como ambientes de suporte. No caso dos virtuais, em que o suporte é construído de forma horizontal e remota, as participantes ressaltam que as conversas acolhedoras são cruciais para o senso de conforto e proximidade.

Se, por um lado, as participantes reconhecem que as conversações tecnomediadas e em rede (LING, 2008; RECUERO, 2012) não apresentam os mesmos sinais de intersubjetividade das conversações e interações em situações de copresença (COLLINS, 2004), o que permite múltiplas interpretações das mensagens; por outro, consideram que “isso era superado pela forma de escrever as mensagens. A gente tentava escrever como se estivesse falando presencialmente, inclusive a entonação, com as carinhas, para que todas entendessem qual era o sentido”. Ou seja, as participantes têm a consciência de que os recursos simulativos dos dispositivos móveis de comunicação propiciam uma sensação de presença (SODRÉ, 2013) e que os rituais de interação face a face (GOFFMAN, 2002; 2011) podem ser expandidos e gerenciados no âmbito das interações mediadas pelas tecnologias móveis (LING, 2008). Isso, certamente, contribui com a externalização e materialização do estado de humor/espírito na interface digital e reforça a sensação de acolhimento e de suporte social no espaço virtual.

D. Adquirir mais experiências com o passar do tempo

Eu fui adquirindo mais experiência com o passar do tempo e passei a compartilhar mais informações sobre as coisas que eu estava vivenciando.

As participantes também atribuem à aquisição de mais experiências com o passar do tempo como o mecanismo de superação das barreiras capaz de provocar o compartilhamento das informações pessoais. Retomando a perspectiva de Goffman (2011) a respeito da “consciência de interação”, pode-se dizer que as participantes passam a crer que, com a vivência de novas experiências e conexões com outras fontes de informações externas ao grupo, têm condições de se engajarem com as informações e questões levantadas pelas demais sem correrem o risco de ser mal interpretadas ou desqualificar o fluxo das conversas.

4.2.3.1.1 Foco de atenção mútua, humor compartilhado e intensificação de *feedbacks*

Os sujeitos coletivos participantes da pesquisa mostram 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 para as práticas informacionais colaborativas entre pessoas relativamente desconhecidas e à distância – sobre temas significativos e 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 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 a 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 enfrentam as mesmas incertezas e buscam informações no grupo.

Sendo assim, os laços fracos do grupo podem ser fortalecidos ou, até mesmo, transformados em laços fortes, grandando tanto os sentimentos necessários para a superação das barreiras de busca e compartilhamento das informações quanto os sentimentos de solidariedade fundamentais para a 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 das fontes relevantes¹²⁰.

4.2.4 Resultados (Pergunta 06)

Com o objetivo de saber, no contexto da estratégia informacional de enfrentamento coletivo em redes virtuais, quais são os mecanismos que influenciam as práticas de intermediação da informação no grupo, a pergunta 06 do roteiro de entrevista – “O que te leva a interromper seus afazeres cotidianos para buscar e compartilhar informações para outros que você não conhece pessoalmente ou tem pouca intimidade?” – mostrou os seguintes resultados:

Tabela 10: Mecanismos que influenciam as práticas de intermediação da informação.

Síntese das ideias centrais dos Discursos do Sujeito Coletivo	Resultados quantitativos	
	Resp.	%
A. Perceber que outra pessoa precisa de informação e ajuda.	6	40,00
B. O compromisso criado com as outras a partir da troca de experiências reais.	9	60,00

Fonte: Dados da pesquisa, 2016.

4.2.4.1 Análise e discussão

A. Perceber que outra pessoa precisa de informação e ajuda

Eu sei que as incertezas, os medos e as inseguranças são naturais na primeira gestação de uma mulher porque eu já vivenciei essa situação. Portanto, quando eu percebo que

¹²⁰ Lloyd (2014) considera a etapa de “orientação” como sendo uma experiência que reduz o estresse das incertezas de modo a permitir o ajuste das pessoas aos novos cenários informacionais. Os mediadores sociais assumem um papel importante nesta etapa, uma vez que introduzem as pessoas às informações de fontes relevantes ao mesmo tempo em que assistem as pessoas na navegação pelo ambiente informacional.

outra pessoa está precisando de informação, de ajuda, essa sensibilidade maternal surge e eu paro mesmo qualquer coisa que estiver fazendo para ouvir e passar um pouco da minha experiência. Às vezes eu não sei sobre o assunto e realmente vou buscar na internet ou em outra fonte. Eu penso que a maternidade faz com que a gente se preocupe com as outras mães, pois o reconhecimento daquela situação faz com que eu procure ajudar, mesmo sem conhecer a maioria das pessoas.

Quanto ao reconhecimento do estado de incerteza informacional vivenciado por outras mulheres primíparas, as participantes consideram-no como mecanismo que influencia tanto as práticas de compartilhamento de informações íntimas/pessoais quanto as práticas de intermediação da informação. Essas são caracterizadas pela busca da informação em outras fontes relevantes, destinadas à orientação de terceiros. Sendo assim, quando percebem que outra pessoa está precisando de informação, de ajuda, as participantes dizem surgir uma sensibilidade maternal que direciona o foco de atenção para as práticas que envolvem a colaboração, mesmo quando demandam esforço: “Às vezes eu não sei sobre o assunto e realmente vou buscar na internet ou em outra fonte”.

Nesse caso, observamos o papel de facilitadoras ou intermediárias da informação assumido pelas participantes, em consonância com o modo da prática informacional apresentado por McKenzie (2003), “por procuração”, que, por sua vez, abrange as conexões das pessoas com as fontes de informação relevantes por intermédio e iniciativa de outro agente. Nesse sentido, a estratégia informacional de enfrentamento coletivo em rede, ao mesmo tempo em que se desenvolve sob as bases de uma intencionalidade em comum direcionada ao saber coletivo (incluindo o *pooling* de informações), envolve as práticas de intermediação da informação proveniente de outras fontes relevantes que extrapolam os limites do grupo, como *websites* especializados e médicos. É possível então dizer que a estratégia informacional de enfrentamento coletivo na web não tem a mesma essência do modo “por procuração” (MCKENZIE, 2003), uma vez que não se desenvolve no contexto individual, mas, de certa maneira, incorpora os estágios inerentes ao referido modo ao passo que permite a identificação de um buscador de informação e facilita a intermediação deste a uma fonte de informação relevante (*online* ou *off-line*) em tempo real.

No caso do DSC, todavia, sublinhamos que as motivações que envolvem a prática de intermediação da informação por parte de algumas participantes são comuns do contexto vivenciado de gestação/maternidade, como, por exemplo, o reconhecimento das incertezas ou a “sensibilidade maternal”. Isso demonstra um modo de solidariedade peculiar que não é passível de ser generalizado para outros contextos, uma vez que antecede as interações no grupo, não emerge dos efeitos das práticas informacionais colaborativas. McKenzie (2003, p.

31) descreve que “é possível que conexões por procuração sejam facilitadas no contexto da gravidez, e tais padrões não seriam descritos da mesma forma por pessoas em outros contextos”. Sendo assim, levando em consideração o DSC, a solidariedade apresentada pelas participantes é situacional (COLLINS, 2004), ou seja, está reservada para aquelas ocasiões em que as pessoas se encontram e interagem em torno de determinados símbolos prévios. No caso específico, os símbolos são intrínsecos à gestação/maternidade e o espaço de encontro/interação é o virtual do grupo de *WhatsApp*.

B. O compromisso criado com as outras a partir da troca de experiências reais

Antes de tudo eu acredito que foi criado no grupo um vínculo, um desejo de ajudar, devido a troca de experiências de pessoas reais e a sensibilidade demonstrada por todas em querer ajudar. Isso me motivou a ter um compromisso com as outras, uma necessidade de compartilhar e ajudar quando alguém tem dúvidas. Acho que, pelo fato de todas serem mães de primeira viagem, e de estarem compartilhando as mesmas vivências, foi criado esse laço. Hoje parece que as meninas fazem parte do meu dia. Eu sinto que é como se elas estivessem incluídas na minha agenda, participando de tudo. Várias vezes do dia eu paro o que estou fazendo para ir em busca da informação na internet para alguém que está precisando, ou perguntar coisas às pessoas que estão fora do grupo. Às vezes eu mando um link para aquela pessoa que perguntou algo que eu não sabia de imediato, ou, quando eu sei de algum caso de risco para as mães e as crianças, passo logo a informação a fim de alertar para que não aconteça com elas. Às vezes a informação não é sobre a gestação em si, mas de promoções de fraldas e artigos para os bebês que eu vejo na rua, e tenho o desejo de compartilhar. Eu quero que as outras pessoas se sintam confortáveis e seguras nessas questões da maternidade.

As participantes acreditam que o vínculo criado no grupo no decorrer das trocas de experiências e humor é o mecanismo que influencia as práticas informacionais colaborativas tanto na dimensão do compartilhamento de experiências íntimas/pessoais no grupo quanto na dimensão da intermediação da informação de outras fontes relevantes. Em suas palavras, “Hoje parece que as meninas fazem parte do meu dia. Eu sinto que é como se elas estivessem incluídas na minha agenda, participando de tudo”. Elas percebem as outras como “laços fortes” que se estendem para além do espaço virtual de interação e da intencionalidade da informação direcionada ao saber coletivo. Neste caso, corroborando com a perspectiva de Collins (2004), arriscamo-nos a dizer que estes laços apresentam seus próprios símbolos de associação, carregados de alta Energia Emocional capaz de influenciar e orientar a forma de agir nas vidas cotidianas.

No que diz respeito à influência destes laços sobre as práticas informacionais colaborativas inicialmente, salientamos o sentido básico que estes laços passam a ter na vida

das participantes, o de “compromisso com as outras, uma necessidade de ajudar”. Sendo assim, do mesmo modo que as participantes se sentem na obrigação de dar o suporte informacional – tanto na dimensão do compartilhamento de experiências quanto na dimensão da intermediação da informação –, quando acionadas pelas outras, sentem-se, também, na obrigação de compartilhar e intermediar informações quando se deparam no cotidiano com informações que julgam ser relevantes e de interesse para as outras, mesmo quando não são estimuladas na interface do grupo. Ao dizerem que “várias vezes do dia eu paro o que estou fazendo para ir em busca da informação na internet para alguém que está precisando, ou perguntar coisas à pessoas que estão fora do grupo”, as participantes relatam uma prática de intermediação da informação para aquelas que demonstram necessitar da informação. Por outro lado, ao contarem que “quando eu sei de algum caso de risco para as mães e as crianças, passo logo a informação a fim de alertar para que não aconteça com elas. Às vezes a informação não é sobre a gestação em si, mas de promoções de fraldas e artigos para os bebês que eu vejo na rua, e tenho o desejo de compartilhar”, as participantes relatam uma prática de intermediação da informação motivada por uma “vontade própria”, ou seja, por um desejo permanente de ajudar que transcende quaisquer estímulos episódicos no grupo.

As motivações que envolvem a prática de intermediação da informação por parte das participantes estão, contanto, relacionadas com os laços fortes construídos no decorrer do processo de interação ritual estabelecido no âmbito do grupo. Em suma, estes laços correspondem a um modo de solidariedade prolongado (COLLINS, 2004), que emerge da transformação das emoções transitórias inerentes ao “estado de incerteza informacional” vivenciado pelas participantes em emoções positivas de longo prazo que, por sua vez, são armazenadas e cristalizadas nos símbolos de pertencimento gerados nas interações do *WhatsApp*. A essas emoções de longo prazo, capazes de influenciar as interações futuras, Collins (2004) denomina de Energia Emocional. No caso específico, a Energia Emocional das participantes se revela como alta, apresentando sentimentos de entusiasmo e iniciativa que agem de forma favorável nas práticas informacionais colaborativas em redes sociais virtuais.

4.2.4.1.1 Sentimentos de solidariedade e energia emocional

Os sujeitos coletivos participantes da pesquisa 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 da troca de experiências reais. Ambos são capazes de revelar dois planos de solidariedade que, por sua vez, caracterizam os laços do 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.

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 gestação/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 para as interações e, no caso específico, para as 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 motivação.

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 para as 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 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, assim, relacioná-las às práticas informacionais colaborativas.

4.2.5 Resultados (Pergunta 07)

Com o objetivo de sabermos, no contexto da estratégia informacional de enfrentamento coletivo em redes virtuais, qual a relação entre as representações simbólicas do grupo e as práticas colaborativas, a pergunta 07 – “O que o grupo *Mamães de Plantão* representa para você atualmente? Como isso influencia ou determina as suas práticas colaborativas no grupo?” – nos possibilitou encontrar os seguintes resultados:

Tabela 11: Relação entre as representações simbólicas e as práticas informacionais.

Síntese das ideias centrais dos Discursos do Sujeito Coletivo	Resultados quantitativos	
	Resp.	%
A. Solidariedade: motiva a presença e o compartilhamento de informações.	8	50,00
B. Intimidade: desperta a sensação de segurança para expor opiniões e fazer perguntas.	3	18,75
C. Amor: vale a pena dedicar tempo para ajudar e compartilhar.	3	18,75
D. Fraternidade: faz a gente se colocar no lugar do outro e partilhar o que ler, sabe e sente.	2	12,50

Fonte: Dados da pesquisa, 2016.

4.2.5.1 Análise e discussão

A. Solidariedade: motiva a presença e o compartilhamento de informações

O próprio título do grupo reforça essa solidariedade que existe, essa coisa de partilha, que não é só uma ocupação de tempo. É como se fosse uma rede de pessoas que estão a qualquer momento, independente do horário e do dia, à disposição para compartilhar experiências e poder ajudar. Eu tenho a certeza de que quando eu precisar de alguma ajuda existirá alguém online para me ajudar ou responder alguma coisa, isto é, tenho a sensação de estar em casa sozinha com o meu celular, mas, ao mesmo tempo, de não estar sozinha. Isso faz com que eu esteja mais presente e me sinta motivada para compartilhar ainda mais informações no grupo, querer sempre ajudar e responder. É como se eu me responsabilizasse a estar de plantão também para com aquelas outras mães, à medida que eu sei que elas estão de plantão. É como se seu tivesse uma preocupação, ou seja, um cuidado para que todas fiquem bem.

As participantes percebem o grupo *Mamães de Plantão* como um espaço de solidariedade. Embora a investigação esteja voltada para as representações simbólicas do grupo, ou melhor, para a circulação simbólica secundária (COLLINS, 2004) destas representações nas

práticas informacionais colaborativas, aqui, as participantes revelam um símbolo de grupo no plano primário:

O próprio título do grupo reforça essa solidariedade que existe, essa coisa de partilha, que não é só uma ocupação de tempo. É como se fosse uma rede de pessoas que estão a qualquer momento, independente do horário e do dia, à disposição para compartilhar experiências e poder ajudar.

Neste caso, o título *Mamães de Plantão* (materializado na interface) se configura como um símbolo de associação que, por sua vez, passa a representar a atenção e o humor compartilhado do grupo: o compartilhamento de experiências e a ajuda mútua a qualquer momento do dia. Quanto à “circulação simbólica de segunda ordem” (COLLINS, 2004) destas representações nas práticas de compartilhamento de informação, as participantes fazem alusão à solidariedade no grupo:

faz com que eu esteja mais presente e me sinta motivada para compartilhar ainda mais informações no grupo, querer sempre ajudar e responder. É como se eu me corresponsabilizasse a estar de plantão também para com aquelas outras mães, à medida que eu sei que elas estão de plantão.

O símbolo de associação *Mamães de Plantão* reforça a disponibilidade, a presença das participantes e o compartilhamento de informações, uma vez que gera um reconhecimento mútuo de que as outras também estão dispostas ao compartilhamento de informações.

Além disso, o DSC em questão permite a constatação de uma circulação de terceira ordem dos símbolos que, segundo Collins (2004, p. 99), tem a ver com “o que as pessoas fazem com eles quando estão sozinhas, sem a presença de outras pessoas”. A esse respeito, as participantes relatam: “Eu tenho a certeza de que quando eu precisar de alguma ajuda existirá alguém online para me ajudar ou responder alguma coisa, isto é, tenho a sensação de estar em casa sozinha com o meu celular, mas, ao mesmo tempo, de não estar sozinha”. Assim, o símbolo associado ao *Mamães de Plantão* desperta nas participantes uma sensação de amparo mesmo quando se encontram sozinhas nos espaços cotidianos, quando não estão envolvidas umas com as outras nas interações tecnomediadas. Isso, certamente, influencia as práticas e decisões das participantes nas outras interações *off-line*.

B. Intimidade: desperta a sensação de segurança para expor opiniões e fazer perguntas

Hoje, o grupo se tornou para mim um significado de intimidade. Acho que pelo fato de sermos todas mães de primeira viagem. Às vezes a gente está deitada na cama ou no banheiro e consegue conversar sobre assuntos importantes, mesmo sem o marido ou outra pessoa perceber. É uma forma de mudar o meu estado de espírito em saber que posso dizer qualquer coisa que eu quiser, em qualquer situação, ou seja, eu me sinto segura para expor as minhas opiniões e fazer perguntas, pois eu não tenho vergonha de falar sobre o que penso. É essa questão de poder ficar bem à vontade.

As participantes consideram que o grupo passou a representar uma relação de intimidade. Neste ínterim, é possível observar a circulação da representação simbólica do grupo (intimidade) tanto no plano secundário quanto no plano terciário. Ao situarmos a circulação secundária nas práticas informacionais colaborativas, as participantes revelam que “É uma forma de mudar o meu estado de espírito em saber que posso dizer qualquer coisa que eu quiser [...] eu me sinto segura para expor as minhas opiniões e fazer perguntas, pois eu não tenho vergonha de falar sobre o que penso”. Isso indica que quanto maior o sentimento compartilhado de intimidade entre as participantes, maior a sensação de segurança e liberdade para as práticas de busca e compartilhamento de informação envolvendo assuntos íntimos.

No que diz respeito à circulação simbólica de terceira ordem, ou seja, aquela que envolve a dimensão dos pensamentos e do imaginário (COLLINS, 2004) das participantes a respeito do grupo, observamos, por meio da fala “Às vezes a gente está deitada na cama ou no banheiro e consegue conversar sobre assuntos importantes, mesmo sem o marido ou outra pessoa perceber”, que as participantes associam a relação de intimidade no grupo para além das práticas estabelecidas na interface digital. Ou seja, o grupo também está associado aos momentos de intimidade na vida cotidiana (*off-line*) que extrapolam as interações tecnomediadas. Isso indica que a intimidade no grupo torna híbrida tanto a dimensão do dispositivo tecnológico digital, quanto a dimensão da vida humana (BOYCE; HANCOCK, 2012), de modo a complexificar a noção de tempo e espaço para as práticas informacionais.

C. Amor: vale a pena dedicar tempo para ajudar e compartilhar

O significado mais básico e importante é o amor porque cada pessoa que está ali tem um amor incondicional por um ser. Geralmente eu uso a intensidade, o amor intenso, para definir a própria situação da maternidade. Todas elas sempre passam o amor. Portanto, eu acho que o amor une essas pessoas, esse interesse em comum, e é por isso que eu acho que o grupo dá certo. Eu acredito que isso gera o compromisso de aprender e de poder passar algo para outra pessoa, que, por sua vez, faz com que valesse a pena estar dedicando algum tempo para ajudar, para compartilhar, porque

são pessoas que podem precisar de mim, assim como eu preciso delas. Sendo assim, eu procuro me doar de forma intensa cada vez mais.

As participantes também consideram que o grupo traz a representação amorosa, uma vez que o contexto vivenciado envolve sentimentos de amor entre as mulheres para com os seus filhos. Ao direcionarmos a circulação desta representação nas práticas informacionais, as participantes realçam: “Eu acredito que isso gera o compromisso de aprender e de poder passar algo para outra pessoa, que, por sua vez, faz com que valesse a pena estar dedicando algum tempo para ajudar, para compartilhar, porque são pessoas que podem precisar de mim, assim como eu preciso delas”. Isso indica que o amor que as participantes sentem pelo grupo direciona a doação de tempo e conhecimento para o bem comum – por meio das práticas informacionais colaborativas na interface digital – de modo a preservar esse estado de espírito do grupo.

D. Fraternidade: faz a gente se colocar no lugar do outro e partilhar o que ler, sabe e sente.

O companheirismo e a amizade, pois parece que somos amigas de infância. A gente está vivendo as mesmas coisas, na mesma época, o que é diferente de alguém que está distante daquela experiência. Eu acho que a gente acaba fazendo uma família porque a gente entra na vida da outra pessoa. A gente acompanha os filhos crescendo, acompanha as angústias. É como uma família para mim, uma irmandade. Lembrar disso me orienta até no que dizer, até na forma de apoiar uma pessoa, de me colocar no lugar dela. Então é uma relação de amizade que faz a gente partilhar tudo o que ler, sabe e está sentindo.

As participantes ainda consideram que o fato de estarem vivenciando um mesmo contexto e compartilhando as mesmas incertezas e emoções ao longo do tempo faz com que seja construído um laço de irmandade, envolvendo uma relação familiar pautada no companheirismo e na amizade. Tais situações podem ser categorizadas como uma representação mais ampla, a de fraternidade. Sendo assim, ao falarem que “Lembrar disso me orienta até no que dizer, até na forma de apoiar uma pessoa, de me colocar no lugar dela. Então é uma relação de amizade que faz a gente partilhar tudo o que lê, sabe e está sentindo”, as participantes mostram que a representação de fraternidade cristalizada e circulante no grupo influencia as práticas de compartilhamento e intermediação da informação – na perspectiva do acolhimento e do bem comum – no momento em que desloca as participantes para o lugar das outras e, logo, gera o reconhecimento mútuo da fraternidade.

4.2.5.1.1 Símbolos de pertencimento

Os sujeitos coletivos participantes da pesquisa demonstram que o 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, humor compartilhado, intensificação de *feedbacks* e experiência intensa de emoção compartilhada.

Sendo assim, as representações simbólicas que o grupo têm 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. É importante nos atentarmos para 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 – afetará 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 (GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 2004).

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 ou metainformacional 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 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 de informação 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 DSC 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 DSC 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 na mente das participantes interfere de forma positiva em suas práticas e decisões frente às dificuldades/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 confirmar nas próximas etapas da presente investigação.

4.2.6 Resultados (Pergunta 08)

Com o objetivo de sabermos, no contexto da estratégia informacional de enfrentamento coletivo em redes virtuais, como se configuram os princípios morais que orientam as práticas colaborativas, a pergunta 08 – “Quais são as práticas de informação realizadas pelas demais integrantes que têm a sua aprovação no que diz respeito a preservação da solidariedade do grupo?” – nos possibilitou acessar os seguintes resultados:

Tabela 12: Princípios morais que orientam as práticas informacionais colaborativas.

Síntese das ideias centrais dos Discursos do Sujeito Coletivo	Resultados quantitativos	
	Resp.	%
A. Aprovo: o compartilhamento de experiências pessoais.	4	26,66
B. Aprovo: o respeito às decisões e dúvidas dos outros.	8	53,33
C. Aprovo: a discussão sobre problemas difíceis que fazem parte do dia a dia.	1	6,66
D. Não aprovo: a disseminação de informações restritas ao grupo.	1	6,66
E. Não aprovo: a exposição descuidada de casos negativos.	1	6,66

Fonte: Dados da pesquisa, 2016.

4.2.6.1 Análise e discussão

A. Aprovo: o compartilhamento de experiências pessoais

Eu aprovo o desprendimento de cada uma compartilhar a sua vida, as suas experiências pessoais, com pessoas que não são conhecidas tão profundamente. Nesse sentido, elas demonstram uma vontade de ajudar e não apenas uma formalidade. Eu acho que isso tem que ser preservado e espero que todas as outras que estão chegando agora continuem atuando com este espírito para que as próximas também o incorporem. Eu valorizo isso porque mostra que o grupo está em sintonia, ou seja, que realmente entendeu e está atendendo ao objetivo do grupo, que é o de estarem sempre participando com suas experiências pessoais.

As participantes consideram que a vontade de ajudar das outras – expressa no compartilhamento das experiências íntimas e pessoais – deve ser preservada para que as próximas passem a internalizá-la como um valor coletivo: “Eu acho que isso tem que ser preservado e espero que todas as outras que estão chegando agora continuem atuando com este espírito para que as próximas também o incorporem”. Isso indica que o não compartilhamento de experiências, ou até mesmo a falta de participação, representa uma violação às regras morais do grupo, ou seja, uma ausência de comprometimento com as incertezas das outras e um risco à manutenção da circulação dos símbolos de solidariedade.

B. Aprovo: o respeito às decisões e opiniões dos outros

Espero que seja preservado o respeito e a atenção com as decisões e dúvidas dos outros participantes, mesmo sabendo que aquela não é a sua crença, porque a maternidade é algo muito particular e cada mãe vivencia da sua maneira. Em se tratando de maternidade, existem verdades, e não uma verdade só, isto é, cada uma tem uma resposta para um problema de acordo com a sua experiência. Como tem coisas que nem os próprios pediatras conseguem dizer se é certo ou se é errado, não cabe a ninguém impor a sua opinião ou querer que todas ajam daquela maneira. Nesse sentido, o grupo é bem consciente, pois nunca o grupo quer substituir a consulta com o médico, mas sim possibilitar que todos possam ouvir outras experiências para que seja possível ter um parâmetro para tomar uma decisão. Portanto, não deve deixar de existir esse cuidado, principalmente por parte das mães mais experientes, que, quando desqualificam a dúvida de uma mãe de primeira viagem, podem gerar um problema. Para quem está começando a maternidade, até um choro pode desesperar. As vezes a pessoa está compartilhando uma coisa triste, com dúvida, angustiada, e devemos ter o cuidado para não desconsiderarmos o problema dessa pessoa. Temos que ter tato na explicação.

As participantes também aprovam e esperam que seja preservado o respeito com as decisões e opiniões das outras participantes, mesmo quando se apresentam de maneira divergente das crenças ou verdades compartilhadas pela maioria. Afinal, até os próprios médicos/pediatras evitam emitir posicionamentos taxativos sobre certos temas da gestação/maternidade, argumentam as participantes. Nesse sentido, ao dizerem que “o grupo é bem consciente, pois nunca o grupo quer substituir a consulta com o médico, mas sim possibilitar que todos possam ouvir outras experiências para que seja possível ter um parâmetro para tomar uma decisão”, as participantes reconhecem que o respeito à diversidade de opiniões ou decisões faz parte da consciência coletiva do grupo, ao mesmo tempo em que revelam que o compartilhamento de informações de experiências pessoais deve estar voltado para a tomada de decisão das outras em detrimento da imposição de uma verdade absoluta.

Além disso, as participantes destacam o fato de que qualquer dúvida, independente do julgamento de valor, deve ser tratada com atenção e cuidado pelas participantes mais experientes. Isso porque o significado da incerteza é dado pelo sujeito (GOLDISMITH, 2001) e pode resultar em algum tipo de sofrimento, mesmo quando se trata de algo aparentemente simples ou normal para o contexto de certa maioria. A esse respeito, as participantes alertam: “Para quem está começando a maternidade, até um choro pode desesperar. Às vezes a pessoa está compartilhando uma coisa triste, com dúvida, angustiada, e devemos ter o cuidado para não desconsiderarmos o problema dessa pessoa”. Portanto, o respeito às questões levantadas pelas participantes também deve ser tido como regra moral.

C. Aprovo: a discussão sobre problemas difíceis que fazem parte do dia a dia

As pessoas do grupo mostram o lado que ninguém discute na maternidade, isto é, o lado das dificuldades do dia a dia. Esse ideal da maternidade só mostra coisa boa e o grupo mostra não só o que é bonitinho. Portanto, é isso que faz a diferença no grupo.

As participantes ainda aprovam as discussões de assuntos ou dificuldades da maternidade que geralmente não são mostrados por outras pessoas, uma vez que vão de encontro com o ideal da maternidade compartilhado, conforme o excerto do DSC: *“Esse ideal da maternidade só mostra coisa boa e o grupo mostra não só o que é bonitinho”*. Nesse sentido, as participantes demonstram que o fato de não compartilhar apenas as informações ou questionamentos que são socialmente aceitos torna o grupo um espaço diferente de outros.

D. Não aprovo: a disseminação de informações restritas ao grupo

Eu espero que o que a gente tira dúvida e expõe fique sempre entre a gente. Eu não comento nada com o meu esposo. Às vezes eu até comento com minha tia, por ela ser mãe e estar passando por essas coisas atualmente com as netas [...] existe uma privacidade e deve continuar existindo. Eu não aprovaria se alguém compartilhasse uma imagem íntima de uma criança com outras pessoas fora do grupo, por exemplo.

As participantes também desaprovam quaisquer práticas que coloquem em risco a privacidade do grupo. Não aprovam que as informações restritas ao grupo sejam disseminadas para outras pessoas, uma vez que, conforme Goffman (2002), podem se configurar como uma informação destrutiva. Para as participantes, “existe uma privacidade e deve continuar existindo. Eu não aprovaria se alguém compartilhasse uma imagem íntima de uma criança com outras pessoas fora do grupo, por exemplo.” Isso corrobora com o que Goffman (2002) compreende como a guarda dos segredos da equipe; portanto, ao terem acesso às informações íntimas de outras pessoas, os sujeitos são considerados membros do grupo e, logo, devem honrar a confiança atribuída.

E. Não aprovo: a exposição descuidada de casos negativos

O que eu não acho interessante no grupo é justamente a exposição sem cuidado algum de casos que não tiveram um final feliz, de desastres, algo que não deu certo para alguém que está precisando de uma palavra de apoio e uma orientação.

As participantes não aprovam o compartilhamento descuidado de informações relacionadas à casos ou experiências com desfechos negativos, que, possivelmente, venham a gerar desconforto para outras pessoas que se encontram em situações de fragilidade ou vulnerabilidade. Afinal, o contexto vivenciado pelas participantes (significativo e pessoal) as deixam sensíveis, ou melhor, “precisando de uma palavra de apoio e uma orientação”.

4.2.6.1.1 Sentimentos de moralidade

Os sujeitos coletivos participantes da pesquisa demonstram que as práticas informacionais colaborativas em grupos mediados pelos dispositivos de comunicação móveis são estabelecidas e equilibradas com base em alguns princípios morais. Esses, 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, nas interações rituais (COLLINS, 2004).

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 aprovelem 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 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)¹²¹ e o fato de as outras pessoas não conseguirem saber as linhas de ação que ocorrem em situações de copresença (LING, 2008)¹²², os sentimentos de moralidade inerentes à Energia Emocional individual atuam como mecanismo que sustenta os princípios morais no tempo.

4.3. Construção da resiliência informacional em redes sociais virtuais

4.3.1 Resultados (Pergunta 09)

Com o objetivo de verificar se as práticas informacionais colaborativas mediadas pelos espaços virtuais promovem a superação das barreiras que despertam e/ou potencializam o estado de incerteza informacional, a pergunta 09 – “Quais as dificuldades relacionadas com o acesso e/ou a compreensão das informações dispostas no ambiente informacional da internet foram superadas por você? Exemplifique.” – mostrou os seguintes resultados:

Tabela 13: Dificuldades superadas pelas práticas colaborativas em redes sociais virtuais.

Síntese das ideias centrais dos Discursos do Sujeito Coletivo	Resultados quantitativos	
	Resp.	%
A. A encontrabilidade e a validação da informação.	9	52,94
B. A transliteração da informação científica.	3	17,64
C. Adequação da informação à realidade.	4	23,52
D. Tomada de decisões sobre questões significativas e pessoais.	1	5,88

Fonte: Dados da pesquisa, 2016.

4.3.1.1 Análise e discussão

A. A encontrabilidade e a validação da informação

O grupo facilitou o encontro das informações devido a possibilidade de reunião das diversas fontes em um único lugar, ou seja, ele centraliza as informações que são dispersas na internet. Quando a gente leva uma situação para o grupo, ele vai mostrando e recomendando os caminhos da internet através dos links que as meninas

¹²¹ 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.

¹²² 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).

postam direto no grupo, a exemplo do direcionamento para sites importantes para encontrar informações seguras sobre a maternidade. Hoje, o grupo no WhatsApp é a melhor forma de encontrar as informações que precisamos porque sempre tem alguém que já viu alguma coisa na internet ou tem uma maior habilidade que a gente para achar com rapidez. É como se a informação que elas me falavam me dava confiança para acessar um site, isto é, uma confiabilidade da informação, o que, para mim, é melhor do que ir direto ao Google. Hoje, eu vou em busca primeiro no grupo, caso ninguém me responda, o que é muito difícil, é que eu vou procurar no Google. Portanto, facilitou a minha busca. Ao mesmo tempo, agora, a informação praticamente chega até mim, pois o grupo traz informações precisas das experiências de cada mãe, uma vez que elas postam os casos em que as orientações médicas não deram certo em suas práticas ou foram bem sucedidas. Nesse sentido, a discussão em grupo atua na confirmação dessas informações.

As participantes consideram que o grupo no *WhatsApp* facilitou o encontro das informações sobre a gestação/maternidade dispersas na internet “devido à possibilidade de reunião das diversas fontes em um único lugar, ou seja, ele centraliza as informações que são dispersas na internet”. Aqui, o conceito de *encontrabilidade da informação*, de Vecchiato e Vidotti (2014, p. 48), auxilia a compreensão deste processo ao colocar em evidência o papel dos sujeitos informacionais circunscritos na mediação no ciberespaço. Para os autores, além de derivar-se dos princípios da arquitetura da informação em ambientes *web*¹²³, o conceito parte da mediação infocomunicacional praticada pelos sujeitos informacionais na rede¹²⁴, uma vez que estes “contribuem para promover a encontrabilidade da informação em ambientes colaborativos que se edificam no ciberespaço”. No caso estudado, o ambiente colaborativo (*WhatsApp*) e os mediadores infocomunicacionais (mulheres primíparas) possibilitam, antes de tudo, a centralização das informações que, na perspectiva de Lloyd (2014)¹²⁵, permite o compartilhamento dos fragmentos de informações obtidos em várias fontes de informação.

Estes fragmentos de informações, no contexto dos ambientes web, correspondem aos *links* de *websites*, *blogs* e páginas de redes sociais, assim como documentos ou trechos de conteúdos informacionais circulantes na rede, acessados por certas participantes através de suas práticas informacionais – envolvendo os modos de busca ativa, exploração ativa, monitoramento não dirigido ou por procuração (MCKENZIE, 2003) – e intermediados para o *Mamães de Plantão* de modo a formar uma “base informacional”¹²⁶ (FISCHER, 2006 apud

¹²³ “[...] entendemos que a Arquitetura da Informação é o caminho para a encontrabilidade e esta, por sua vez, não está apenas associada ao projeto de sistemas e ambientes informacionais, mas sim à capacidade que esses sistemas conferem em prover a informação adequada aos sujeitos” (VECHIATO; VIDOTTI, 2014, p. 45).

¹²⁴ Os autores também consideram como mediadores infocomunicacionais os “sujeitos institucionais”, quais sejam os profissionais de informação e projetistas/desenvolvedores de sistemas.

¹²⁵ O autor entende a centralização na perspectiva de um agrupamento de informações.

¹²⁶ Segundo Fisher (2006) *Apud* Lloyd (2014), bases informacionais podem ser definidas como “ambientes temporariamente criados quando as pessoas se unem para um propósito singular, de onde o comportamento emerge como uma atmosfera social adota a troca de informação espontânea e com serendipidade”.

LLOYD, 2014) capaz de orientar/promover o processo de busca e encontro de informações relevantes. Nesse sentido, o grupo funciona como uma espécie de guia que, na opinião das participantes, “vai mostrando e recomendando os caminhos da internet”, ao mesmo tempo em que age como validador dos fragmentos de informações, gerando confiança sobre as fontes de informação da web e trazendo “informações precisas das experiências de cada mãe”, sem olvidar as orientações médicas.

As participantes também consideram que o grupo passou a exercer um papel de protagonismo no processo de busca da informação quando comparado com os motores de busca tradicionais como o *Google*: “Hoje, eu vou em busca primeiro no grupo, caso ninguém me responda, o que é muito difícil, é que eu vou procurar no Google”. A esse respeito, notamos uma mudança nos hábitos de busca da informação das participantes, resultante das experiências de encontrabilidade da informação mediadas pelo grupo. Lloyd (2014) compreende este processo como “ajuste” ao ambiente informacional, catalisado pelas experiências de “orientação”¹²⁷. Para Lloyd (2014, p. 61), o processo de ajustamento tem a ver com a reunião de uma “variedade de fontes visando mudar os métodos de saber e fazer”. No caso estudado, as participantes modificam os seus métodos de conhecimento e habilidades informacionais frente às barreiras à informação na web, visando a superação de alguns fatores que, para Hersberger (2013), afetam o processo de resiliência; como exemplo, temos a pouca experiência aprendida a respeito das fontes de informação apropriadas e/ou a escassez de habilidades relacionadas com a busca da informação. Além disso, os novos métodos permitem as trocas das experiências pessoais das mulheres, que atuam na confirmação ou validação das informações provenientes das fontes.

B. A transliteração da informação científica

Ele facilitou a minha leitura das informações. Agora, as informações são fáceis e rápidas de ler e compreender. Acredito que, no geral, o grupo ajuda a esclarecer alguns termos técnicos, principalmente para quem não é da área ou não tem esse costume de pesquisa. Algumas mães trazem a informação embasada em literatura científica, mas com um linguajar acessível, através de links interessantes. Contudo, não é só o que elas acham sobre aquilo, mas é como se elas estudassem e fizessem um resumo de todas as possibilidades, como se dominassem totalmente o assunto. Por isso, eu acho que o grupo ajuda muito.

¹²⁷ “Orientação é uma experiência física e visual, que reduz o estresse da incerteza que surge ao experimentar-se uma mudança significativa de cenário informativo ou em momentos em que as pessoas sobrem uma sobrecarga de informações” (LLOYD, 2014, p. 56).

As participantes demonstram que o grupo facilitou a transliteração da informação científica sobre o contexto vivenciado, uma vez que, conforme o DSC, ajudou a “esclarecer alguns termos técnicos, principalmente para quem não é da área ou não tem esse costume de pesquisa”. Nesse sentido, o grupo promove a superação das barreiras linguísticas e/ou de letramento à informação na web, ao possibilitar a compreensão das informações encontradas com linguagem especializada (técnica-científica), agindo sobre o que Gasque (2012, p. 32) compreende como a capacidade de “acessar a informação de forma efetiva e eficiente”. Paralelamente, o grupo promove a superação das barreiras de tradução ao prover o acesso às informações de credibilidade restritas às fontes científicas e, ao mesmo tempo, a discussão entre pessoas que tanto praticam quanto usam o conhecimento.

Isso ocorre devido à ação intermediadora de algumas participantes que, ao terem experiências com as fontes informacionais científicas (incluindo os médicos), transformam o seu conteúdo informacional a fim de facilitar a compreensão das demais: “Algumas mães trazem a informação embasada em literatura científica, mas com um linguajar acessível, através de links interessantes”. Annemaree Lloyd (2014) assevera que os intermediários assumem um papel importante quanto à experimentação das informações sobre saúde pelas pessoas que enfrentam barreiras linguísticas e de letramento. Para ela, os intermediários podem apresentar características formais (médicos e provedores institucionais), informais (amigos, família) ou contingentes (fontes formais e informais). No caso estudado, as participantes apresentam características de intermediários contingentes, uma vez que abrangem tanto as fontes formais quanto as informais no momento da prática ou, até mesmo, de maneira incidental às necessidades de informação (BONNER; LLOYD, 2011). Isso significa dizer que as participantes podem agir como “tradutoras informais” quando alguém precisa compreender uma informação especializada encontrada na internet e, ao mesmo tempo, como “intermediárias das fontes formais” à medida que conseguem, oportunamente, extrair de fontes formais algum tipo de informação que venha a atender as necessidades de outras participantes, como, por exemplo, ocorre numa consulta com o médico, em que é possível explorar questões que vão além do próprio interesse, ou seja, do propósito primário da consulta. Nesse sentido, ao dizerem que “não é só o que elas acham sobre aquilo, mas é como se elas estudassem e fizessem um resumo de todas as possibilidades”, as participantes reconhecem a credibilidade das ações de intermediação das demais, que, por sua vez, são pautadas em informações de fontes formais.

C. Adequação da informação à realidade

Saber se as informações também se aplicam à nossa realidade. Em geral, a maternidade tem um romantismo muito grande em torno dela e a internet ainda reproduz esse romance, pois as pessoas e as organizações só contam o lado bom da história, a exemplo de um site que vai dizer uma coisa mais bonita para chamar a atenção. No contexto da amamentação, o que eu vejo, hoje, é que existe uma ditadura do peito, isto é, que toda mulher produz leite suficiente, que não existe mulher do leite fraco, que não se deve dar o complemento com leite industrializado, etc. Assim, quando a gente se depara com essa informação taxativa, logo, pensa que está fazendo a coisa errada. Por outro lado, no grupo, eu me deparei com mães que nem se quer conseguiram amamentar, o que me deixou mais confortável em relação ao complemento. Portanto, nesse grupo, eu consigo captar informações precisas que são da realidade mesmo, isto é, da parte difícil, que é dispendiosa, cansativa e frustrante. Isso porque elas estão mais perto de mim, diferentemente de um site que eu procure no Google referente ao caso de uma mulher distante, do outro lado do mundo, a exemplo da Bolívia e do Japão.

As participantes consideram que as informações que circulam no grupo *Mamães de Plantão* se aproximam das dificuldades e incertezas que emergem do contexto e realidade vivenciados, diferentemente das informações que circulam na internet ou nas redes sociais abertas, moldadas nos padrões de maternidade socialmente construídos e reproduzidos. Assim, as participantes se sentem mais confortáveis no grupo, uma vez que conseguem “captar informações precisas que são da realidade mesmo, isto é, da parte difícil, que é dispendiosa, cansativa e frustrante”, apartadas do romantismo reproduzido por algumas fontes de informação, quando essas tratam, por exemplo, de temas como aleitamento materno, pautados na ideia de “que toda mulher produz leite suficiente, que não existe mulher do leite fraco, que não se deve dar o complemento com leite industrializado”. A esse respeito, as participantes superam os conflitos que emergem das experiências com realidades distantes.

Retomando a perspectiva das barreiras à informação na web que interferem no estado de incerteza informacional, a participação no grupo promove a superação das barreiras diaspóricas de modo a minimizar os efeitos das experiências instáveis com o ambiente informacional da internet, quer dizer, da “diáspora digital” (GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 2004), como, por exemplo, outras incertezas, inseguranças, desconfianças ou frustrações. Ao mesmo tempo, proporciona às participantes o acesso a informações baseadas em casos práticos, despertando o reconhecimento mútuo capaz de adequar as informações às realidades particulares ou, até mesmo, cultivar esperanças e otimismo sobre problemas vivenciados (BRASHERS; GOLDSMITH; HSIEH, 2002) que são velados em alguns discursos dominantes. Isso, certamente, se torna possível pelas características das conexões ou laços sociais estabelecidos pelas participantes, atuantes na superação das barreiras de rede.

D. Tomar decisões sobre questões significativas e pessoais

Ajudou a decidir sobre a questão do parto normal. Eu queria muito e, ao mesmo tempo, tinha muito medo. Eu não buscava muitas informações na internet. Eu chorava dia e noite, com medo desse negócio do parto, porque eu não sabia o que eu queria, ou seja, se eu queria normal ou cesáreo. Eu ficava com muito medo de falar com a médica sobre isso francamente. Daí uma pessoa do grupo passou a conversar mais francamente comigo sobre isso e me dar algumas informações precisas que me deixaram mais relaxada em relação a decisão. Consequentemente, me fez deixar as coisas acontecerem naturalmente até a véspera para que eu pudesse decidir junto com a médica o que fosse melhor para nós.

As participantes também consideram que o grupo *Mamães de Plantão* ajuda no processo de tomada de decisão sobre questões significativas e pessoais, como a escolha do tipo de parto e a superação das barreiras de interação envolvendo as relações entre médicos e pacientes. Isso pode ser evidenciado no excerto do DSC: “Eu ficava com muito medo de falar com a médica sobre isso francamente. Daí uma pessoa do grupo passou a conversar mais francamente comigo sobre isso e me dar algumas informações precisas que me deixaram mais relaxada em relação à decisão [...]”.

Embora estudos como o de Ferraz et al. (2015) mostrem que as consultas face a face com o médico são, para as mulheres grávidas, mais importantes que as pesquisas na internet quanto a influência na tomada de decisão sobre o tipo de parto, cabe lembrarmos de Brashers et al. (2002), quando alega que a relação entre médico e paciente pode resultar em aflições devido às restrições ao comportamento participativo por parte dos pacientes, causadas pelos aspectos sociais da interação ritual, como as deferências. Nestes casos, que têm a ver com o DSC em questão, os pacientes recorrem a outras alternativas para construir suas bases de informação, como ocorre com as participantes e o grupo do *WhatsApp*. Essas mulheres, porém, evidenciam a importância do grupo em suas decisões não como um substituto da consulta com o médico, mas como um espaço para o comportamento participativo e de troca de informações, subsídio ao conforto necessário para o enfrentamento das incertezas e dos sentimentos inerentes ao processo. Nas palavras delas: “me fez deixar as coisas acontecerem naturalmente até a véspera para que eu pudesse decidir junto com a médica o que fosse melhor para nós”.

4.3.1.1.1 Superação das barreiras à informação na web: orientação e ajuste

Os sujeitos coletivos 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. Ambas 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 as 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 a transição dos ambientes informacionais e construção de novos cenários de informação¹²⁸, que fundamentam a orientação, o ajuste e a ressignificação. São eles: a construção do cenário¹²⁹; informações sobre saúde em espaços cotidianos¹³⁰; e agrupamento de informações¹³¹.

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

¹²⁸ Cenários de informação são vistos como ecologias informativas complexas, que enquadram discursos e narrativas particulares e portanto entrelaçam pessoas no tempo e no espaço (LLOYD, 2014).

¹²⁹ Conectar-se a fontes de informação e métodos de conhecimento relevantes à situação particular.

¹³⁰ Locais para buscar informações e verificar ou confirmar a veracidade de informações recebidas.

¹³¹ Prática que envolve a reunião de pessoas para a divisão de partículas de informação visando criar um quadro da questão ou desafio.

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 gestação/maternidade, possibilita 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.

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 relevantes por intermédio das outras mulheres primíparas (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 convirjam para o grupo *Mamães de Plantão*, 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 à vontade para explorar, juntamente com as outras participantes, questões significativas e pessoais que demandam decisões. A esse respeito, o grupo atua na discussão das possibilidades que envolvem a tomada de decisões de modo a otimizar 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 verificar se a estratégia informacional de enfrentamento coletivo na web também promove uma ressignificação do estado de incerteza informacional passível de influência no processo de tomada de decisões.

4.3.2 Resultados (Pergunta 10)

Com o objetivo de verificar se as práticas informacionais colaborativas mediadas pelos espaços virtuais promovem uma ressignificação do estado de incerteza informacional experimentado pelos sujeitos, a pergunta 10 do roteiro de entrevista – “Em relação às suas incertezas de informação, como você se sente hoje, após fazer parte do grupo? Em que isso facilitou sua tomada de decisão sobre assuntos da maternidade?” – nos permitiu acessar os seguintes resultados:

Tabela 14: Influência nos processos que envolvem a tomada de decisão dos sujeitos.

Sínteses das ideias centrais dos Discursos do Sujeito Coletivo	Resultados quantitativos	
	Resp.	%
A. Mais segura: agora eu consigo buscar, usar e avaliar as fontes de informação.	7	41,17
B. Mais apoiada: consultar o grupo me ajuda a ter certeza antes de tomar uma decisão.	7	41,17
C. Mais apoiada: compartilhar as decisões reduz a culpa e ajuda nas próximas decisões.	3	17,64

Fonte: Dados da pesquisa, 2016.

4.3.2.1 Análise e discussão

A. Mais segura: agora eu consigo buscar, usar e avaliar as fontes de informação

Eu me sinto mais segura em relação a vários assuntos, quais sejam: ir em busca de sites especializados, fazer perguntas à minha pediatra e avaliar se ela realmente está atualizada sobre o meu problema, decidir como proceder com as incertezas da maternidade, tais como o parto, o aleitamento, as vacinas, os cuidados básicos com o bebê, etc. Agora eu sei quais são as melhores opções e sei também filtrar as informações mais coerentes antes de decidir. Quando algo acontece, muitas vezes, eu vou lembrando das coisas que já ouvi falar no grupo por outras mães mais experientes, e, outras vezes, eu vejo as informações que elas repassam das médicas delas, ou seja, as opiniões de várias pediatras. Às vezes eu confio mais no grupo do que na minha própria pediatra porque no grupo existe um resumo de todas as pediatras, o que ajuda a decidir. Isso também me permite ir para a consulta já com uma certa base, com um certo conhecimento, que faz com que eu pergunte mais à médica, que, por sua vez, fala comigo diferente, isto é, usando termos científicos e com outro linguajar. Na verdade, eu tenho menos medo de errar, pois o grupo me deu mais coragem. Enfim, o grupo diluiu demais as incertezas que eu tinha antes e a minha própria insegurança em ser mãe.

As participantes consideram que as práticas informacionais colaborativas no grupo acendem sentimentos de segurança em relação aos processos informacionais que envolvem a tomada de decisão, os quais, na perspectiva de Gasque (2012), fazem parte do macroprocesso do letramento informacional construído ao longo da vida: localizar; selecionar; acessar; organizar; usar informação e gerar conhecimento. No caso estudado, em que as participantes vivenciam um contexto profundamente significativo e pessoal (CLEMENS; CUSHING, 2010), que as deslocam para um ambiente informacional não familiar e, conseqüentemente, para um estado de incerteza informacional, as capacidades¹³² individuais relacionadas com o letramento informacional são afetadas por alguns mecanismos situacionais, a exemplo das barreiras

¹³² “Determinar a extensão das informações necessárias; acessar a informação de forma efetiva e eficientemente; avaliar criticamente a informação e as suas fontes; incorporar a nova informação ao conhecimento prévio; usar a informação de forma efetiva para atingir objetivos específicos; compreender os aspectos econômico, legal e social do uso da informação, bem como acessá-la e usá-la ética e legalmente” (GASQUE, 2012).

emocionais (ansiedade, medo, tristeza e outros). Estes, por sua vez, podem ter seus efeitos potencializados quando outros mecanismos relacionados com a resiliência e o comportamento informacional (HERSBERGER, 2013)¹³³ são afetados, como, por exemplo, o *hardiness*; o *locus* de controle; a autoeficácia etc..

Sendo assim, as práticas informacionais colaborativas no grupo agem de forma positiva nestes mecanismos, ou seja, como um mecanismo de proteção, que possibilita a recuperação das capacidades individuais que interferem na tomada de decisão e, ao mesmo tempo, a ressignificação do estado de incerteza informacional relacionado à utilização do ambiente informacional de gestação/maternidade até então desconhecido. A recuperação das capacidades individuais se relaciona com a superação das barreiras emocionais inerentes ao estado de incerteza informacional. Isso, supomos, é reflexo da alta Energia Emocional individual. Para Collins (2004), a alta Energia Emocional individual se configura como uma forte emoção de longo prazo, que resulta das várias experiências emocionais de curto prazo, e envolve os sentimentos de exaltação, força, entusiasmo e iniciativa na tomada de medidas. No caso estudado, as participantes desenvolvem a alta Energia Emocional ao se envolverem com os fluxos intensos de interação no âmbito da estratégia informacional de enfrentamento coletivo na web. Em decorrência disso, passam a se sentir mais seguras em relação aos processos informacionais que versam sobre o contexto da maternidade, influenciando a tomada de decisões em diversas situações externas ao grupo, sobre “o parto, o aleitamento, as vacinas, os cuidados básicos com o bebê, etc”.

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 do papel de “mãe de primeira viagem”. Lloyd (2014), ao abordar o contexto de saúde dos refugiados, argumenta que a ressignificação consiste em reconciliar os conhecimentos prévios acerca da saúde visando alinhar-se a novos meios de conhecimentos e a ambientes informacionais não familiares. No caso estudado, as participantes passam a ressignificar e reformular suas práticas informacionais habituais na web ao se conectarem umas às outras no espaço coletivo do *WhatsApp*. Em decorrência disso, estabelecem novas práticas informacionais combinadas com novas fontes de informação desenvolvendo autonomia frente ao novo ambiente informacional virtual, relacionado com o contexto de gestação/maternidade. A esse respeito, as participantes argumentam: “Agora eu sei quais são as melhores opções e sei também filtrar as informações mais coerentes antes de decidir”.

¹³³ Hersberger (2013) emprega o termo “fatores” para se referir aos “mecanismos”.

Ao mesmo tempo, embora não tenha sido explicitado nesta parte da investigação, consideramos, com base em DSC's anteriores, que as participantes ressignificam as próprias representações sociais do papel de “mãe de primeira viagem” ao acessarem informações de experiências pessoais compartilhadas pelas outras participantes no grupo, e, conseqüentemente, constatarem que a realidade do contexto vivenciado conflita com algumas informações que circulam na web. Isso, certamente, contribui com a redução das incertezas, como mostram as participantes: “Na verdade, eu tenho menos medo de errar, pois o grupo me deu mais coragem. Enfim, o grupo diluiu demais as incertezas que eu tinha antes e a minha própria insegurança em ser mãe”.

B. Mais apoiada: consultar o grupo me ajuda a ter certeza antes de tomar uma decisão

Eu me sinto mais apoiada sabendo que a qualquer momento que eu perguntar algo vai ter alguém para me ajudar. Hoje em dia, eu sempre consulto as meninas quando preciso tomar uma decisão. Elas já têm mais experiências e podem passar as coisas que eu tenho dúvidas, mesmo que não seja o que eu quero ouvir, para eu ter certeza de que a maioria não está tão diferente do que estou pensando, ou até mesmo para que eu tenha a esperança de que alguma incerteza possa dar certo. Acontece que a minha rede social pessoal de amigos e familiares não me permite discutir sobre muita coisa que eu penso. Antes do grupo, eu consultava no máximo o meu marido, que procurava não se meter porque acreditava que eu tinha que decidir sozinha por ser a mãe. Nesse contexto, em casa, a gente tem medo de uma rejeição ou de um pré-julgamento. Paralelamente, eu busco um pouco de outras fontes na internet, mas eu sempre caio no grupo por acreditar na responsabilidade delas. Na internet, a gente também encontra várias mães com pensamentos diferentes, assim como no grupo, mas eu vejo que o grupo é mais próximo da minha realidade, pois eu vejo o dia a dia delas. Sendo assim, eu prefiro ir pelas informações delas do que pegar de uma pessoa alheia, mesmo que eu não pergunte, mas que seja por meio de uma conversa que eu veja e perceba alguma coisa de que estou precisando. Enfim, eu sinto que não estou sozinha.

As participantes também consideram que se sentem apoiadas pelo grupo quando precisam tomar decisões. Diferentemente do DSC anterior, que envolve o sentimento de segurança para a tomada de decisões (sozinhas) em situações externas ao grupo, aqui as participantes evidenciam a importância do suporte informacional do grupo nos momentos que antecedem a tomada de decisão:

Hoje em dia, eu sempre consulto as meninas quando preciso tomar uma decisão. Elas já têm mais experiências e podem passar as coisas que eu tenho dúvidas, mesmo que não seja o que eu quero ouvir, para eu ter certeza de que a maioria não está tão diferente do que estou pensando, ou até mesmo para que eu tenha a esperança de que alguma incerteza possa dar certo”.

Hersberger (2013, p. 04) afirma que o suporte social e os recursos informacionais são elementos importantes para o enfrentamento do estresse e da adversidade. Para a autora, as bibliotecas e os espaços virtuais em meios sociais emergentes podem atuar como “parte do sistema de suporte que um indivíduo pode recorrer para buscar equilíbrio”. No caso estudado, as participantes recorrem ao suporte do grupo no *WhatsApp* como estratégia alternativa capaz de abranger tanto a manutenção do equilíbrio frente às incertezas que emergem do contexto e demandam decisões quanto ao acesso à informações relevantes e de credibilidade. Conforme argumentam Brashers et al. (2002) e Johnson e Case (2013), a rede de suporte formada por familiares e amigos pode restringir o encontro com fontes de informação relevantes. A esse respeito, as participantes dizem: “a minha rede social pessoal de amigos e familiares não me permite discutir sobre muita coisa que eu penso. Antes do grupo, eu consultava no máximo o meu marido, que procurava não se meter porque acreditava que eu tinha que decidir sozinha por ser a mãe”. Portanto, o suporte informacional do grupo se configura como mecanismo de superação das barreiras de rede.

Todo este cenário, acreditamos, se fundamenta em no mínimo dois elementos. O primeiro vinculado aos sentimentos de solidariedade construídos nas situações de interação mediadas pelo dispositivo do *WhatsApp*, os quais, por sua vez, despertam a identificação com o grupo, a confiança e o comprometimento mútuo prolongado necessários para as práticas informacionais colaborativas à distância. O segundo está atrelado às características da interação mediada pelo dispositivo móvel (*WhatsApp*): a sensação de presença; a rapidez nas trocas de informações e mensagens; os recursos linguísticos e paralinguísticos digitais; a centralidade das informações digitais e, principalmente, a mobilidade. Ambos convergem para uma experiência bem-sucedida com o ambiente informacional coletivo de modo a motivar a prática que envolve a busca prévia (ou simultânea) sempre que há uma situação específica para a tomada de decisão, gerando, por conseguinte, a sensação de apoio.

C. Mais apoiada: compartilhar as decisões reduz a culpa e ajuda nas próximas decisões

Eu me sinto mais apoiada. A gente compartilhava sobre decisões que eu tomei em relação aos cuidados com a minha filha, que fizeram com que eu me sentisse culpada porque eu errei. A gente erra quando é mãe de primeira viagem! Mas eu vi que outras pessoas também fizeram a mesma coisa e isso me ajudava a retirar a culpa e a decidir sobre outras questões. Eu me sentia mais aliviada e confiante em relação as decisões. De fato, a gente precisa trocar experiências com pessoas que estão passando a mesma coisa, pois é uma forma de não fazer alarde com quem a gente está vivendo. Afinal, a gente não quer deixar o marido e a mãe mais preocupados.

As participantes ainda consideram que se sentem apoiadas pelo grupo quando compartilham suas decisões já tomadas. Isso porque reduzem os sentimentos de culpa que envolvem as incertezas emergentes de uma decisão tomada sobre questões significativas, ou seja, suscetíveis de gerar impactos vitalícios em suas vidas, como, por exemplo, os cuidados com os filhos. Nesse sentido, o grupo atua como um espaço de interlocução voltado para a comparação dos discursos, o que, neste caso, promove a redução e ressignificação das incertezas. É o que as participantes demonstram: “Mas eu vi que outras pessoas também fizeram a mesma coisa e isso me ajudava a retirar a culpa e a decidir sobre outras questões. Eu me sentia mais aliviada e confiante em relação às decisões”. Em decorrência disso, sentem-se mais confiantes e apoiadas para a tomada de novas decisões importantes.

4.3.2.1.1 Ressignificação do estado de incerteza informacional e tomada de decisão

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 pelos 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 estudo, estão ligados à estratégia informacional de enfrentamento coletivo na web – 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 de gestação/maternidade.

No que diz respeito às experiências prévias com as representações sociais do papel de “mãe de primeira viagem”, a resignificação 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 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.

Assim sendo, em contextos significativos e pessoais, a resignificação 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 resignificação 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 de *feedbacks*. Esses, 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 resignificação abrange os resultados destes processos (individuais e coletivos) uma vez que se relaciona a uma nova consciência.

5 MODELO DA RESILIÊNCIA INFORMACIONAL EM REDES SOCIAIS VIRTUAIS

Um modelo, como conceitua Luís Fernando Sayão (2001, p. 86), “é antes de mais nada uma representação de um recorte da realidade, que, de acordo com a sua função utilitária e por meio do seu modo de expressão, sua estrutura e suas igualdades e desigualdades em relação ao seu original, tenta comunicar algo sobre o real”. Nesse sentido, levando em consideração que a realidade em questão envolve um fenômeno informacional relacionado com as práticas colaborativas em redes virtuais – destinadas ao desenvolvimento do letramento informacional – de sujeitos que lidam com incertezas em contextos de vida significativos, pessoais e de saúde, o modelo proposto visa, em especial, representar os aspectos fundamentais desta realidade, especificamente aqueles que estruturam o processo de resiliência informacional em redes sociais virtuais, na tentativa de explicar e fazer compreender as características das incertezas que originam o processo, os elementos que o viabilizam, seus efeitos e, sobretudo, suas relações.

Ao se referir à construção de modelos, Sayão (2001, p. 83) argumenta que “algumas características da realidade, que não se referem diretamente aos objetivos buscados, são desprezadas ou abandonadas, em função da maior inteligibilidade ou facilidade de compreensão”. Ou seja, a construção de um modelo envolve a seleção de determinados elementos da realidade que são considerados relevantes para quem modela, em detrimento daqueles julgados como menos relevantes para o objeto a ser representado. Nesta pesquisa, 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. 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 do nosso objeto de estudo, pois coloca 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 construção das perguntas de pesquisa e nos permitiu relacionar as múltiplas dificuldades e incertezas emergentes do ambiente informacional virtual com os diferentes modos/estágios das práticas informacionais nesta ambiência.

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, buscamos compreendê-las frente às restrições que emergem das práticas dos sujeitos, as quais impedem ou dificultam os seus objetivos informacionais (apreendendo as incertezas que se relacionam com as informações), considerando, ao mesmo tempo, os aspectos emocionais e socioculturais¹³⁴ que particularizam o contexto vivenciado.

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 concorrem com a multiplicidade de objetivos¹³⁵ 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

¹³⁴ 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.

¹³⁵ Tanto os objetivos informacionais quanto os objetivos de sociabilidade.

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 barreiras¹³⁶ na web que interferem nos 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 colaborativas de enfrentamento das 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 o enfrentamento coletivo das incertezas.

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 coloca 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

¹³⁶ Incluindo aquelas que impedem ou dificultam os objetivos de sociabilidade que são conflitantes aos objetivos informacionais.

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 através 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 do dispositivo 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.

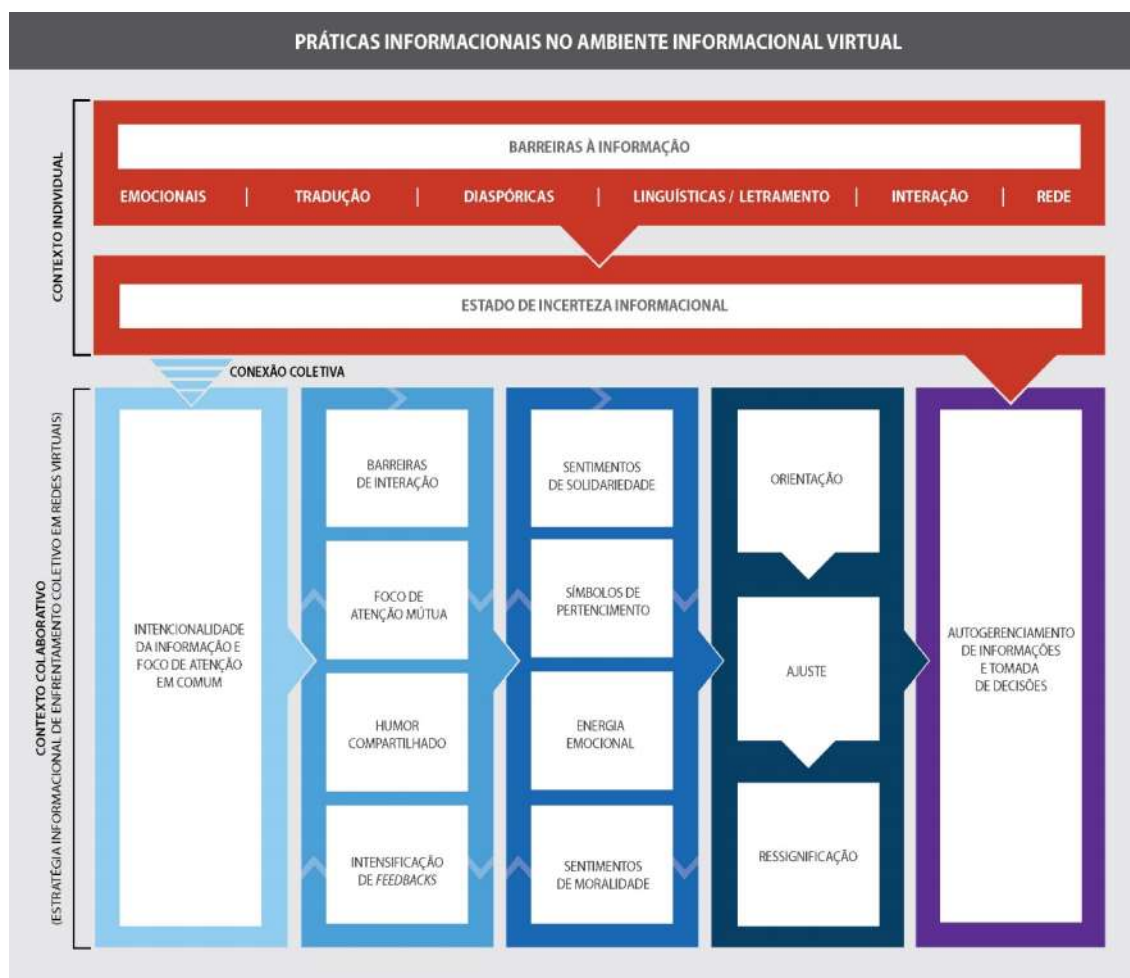
O quadro também contribuiu para a compreensão dos microprocessos (ou etapas) que constituem a resiliência informacional: a orientação, o ajuste e a resignificação. Assim, associamos estas etapas com as práticas colaborativas em redes virtuais da seguinte forma: 1. a orientação associada à experiência 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 resignificação 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 reconstroem o entendimento sobre a realidade cotidiana reproduzida pelas fontes (formais e informais) do ambiente informacional (ressignificando incertezas e critérios de valor).

A perspectiva da resiliência apresentada por Hersberger (2013) para o campo da informação 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 (coletivas) 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 e a 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, retomando as 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 4, que representa a nossa proposta de modelo sobre o processo da resiliência informacional em redes sociais virtuais:

Figura 4: Modelo da resiliência informacional em redes sociais virtuais.



Fonte: Dados da pesquisa, 2016.

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. Ambas as barreiras, quando experimentadas em conjunto com as tensões que particularizam um contexto não familiar, caracterizam aquilo que chamamos 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, constataam 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 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 aos sentimentos de solidariedade; aos símbolos de pertencimento; a Energia Emocional 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, 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 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/pessoais restritas aos integrantes do grupo e a exposição/publicação descuidada de casos ou assuntos negativos).

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 e a mobilidade.

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 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.

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 prosperar no novo ambiente informacional relacionado com o contexto vivenciado.

Cabe-nos realçar a atuação das experiências prévias com as representações sociais do novo contexto (atrelado ao novo papel social). A resignificação 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 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 ou 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 para a vinculação dos sujeitos com um novo ambiente informacional até então desconhecido, quer dizer, para a transição de ambientes complexos em contextos significativos, pessoais e de saúde (que envolvem uma experiência de vulnerabilidade emocional e de incertezas). Nesse sentido, o referido processo, atrelado aos dispositivos móveis de comunicação, 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, geralmente, geram conflitos, desconfortos e incertezas. Em outras palavras, constitui um regime de informação alternativo e favorável às práticas.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O propósito desta pesquisa 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. A partir do levantamento bibliográfico realizado, foi possível observar que o conceito da resiliência informacional é emergente na Ciência da Informação 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 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 e em contextos educacionais de estudantes que se mudam para novos ambientes socioculturais, quer dizer, em contextos que se caracterizam pelas mudanças socioculturais causadas por algum tipo de deslocamento geográfico. 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. Em nossa pesquisa, considerando os achados desses estudos anteriores, procuramos explorar de forma original o conceito da resiliência informacional em contextos de vida que também se caracterizam por mudanças socioculturais, mas que não necessariamente evidenciam algum tipo de deslocamento geográfico. Buscamos trazer à tona contextos informacionais que colocam em primeiro plano as tensões emocionais, pessoais, relacionais e outras, as quais são próprias da experiência de vida dos sujeitos no âmbito sociedade contemporânea e que interferem diretamente no processo de autogerenciamento de informações ou de tomada de decisões.

Nesse sentido, consideramos como ponto de partida 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 mediatização. Deste modo, a pesquisa foi capaz de desvelar tanto a natureza das incertezas experimentadas pelos sujeitos durante o processo de transição para um novo ambiente informacional relacionado com o contexto vivenciado (neste caso de maternidade) – especificamente as incertezas que emergem das práticas informacionais dirigidas ou não na ambiência 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 para as práticas de letramento informacional e reconstrução das bases de conhecimento à medida que geram uma coesão social negociada nas interações.

Para chegarmos a esse entendimento, inicialmente, o trabalho de pesquisa procurou caracterizar o estado de incerteza informacional decorrente das práticas informacionais estabelecidas pelos sujeitos no ambiente informacional virtual (que emerge da *Web Social*), no contexto individual. Nesta ocasião, constatamos que as práticas informacionais nesta ambiência envolvem uma série de barreiras à informação que geram incertezas e dificultam o processo de seguir em frente, tais como as barreiras emocionais, de tradução, diaspóricas, linguísticas e/ou de letramento, de interação e de rede. Estas barreiras, quando experimentadas em conjunto com as tensões que particularizam o contexto de vida, caracterizam o que resolvemos denominar de estado de incerteza informacional, que, por sua vez, pode ser entendido 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. Portanto, em contextos significativos, pessoais e de saúde, o estado de incerteza informacional interfere negativamente nas capacidades individuais de autogerenciamento das informações e tomada de decisões.

Em seguida, o trabalho buscou 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), 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 situações de interação *online* e/ou *offline*.

Apreendemos também que a microdinâmica situacional tecnomediada, 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 situacional reduzem os desafios à aprendizagem nos espaços virtuais, a exemplo da desinformação e do julgamento acerca da veracidade das fontes.

Nesse sentido, o trabalho também se preocupou em 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 para a transição do contexto. Neste ponto, constatamos que as práticas colaborativas mediadas pelos espaços virtuais possibilitam os processos de 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, os espaços virtuais, atrelados aos dispositivos móveis, podem, de fato, atuar como suporte na construção da resiliência informacional em contextos significativos, pessoais e de saúde.

Finalmente, o trabalho buscou representar 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 dirigidas e não dirigidas nesta ambiência – que caracterizam o estado de incerteza informacional e afetam negativamente o autogerenciamento de informações e a tomada de decisões sobre assuntos do contexto vivenciado/específico – 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.

Diante disso, acreditamos que a proposta de modelo explicativo até então apresentada pode servir como recurso metodológico para outros estudos relacionados com o mesmo objeto nas áreas de competências informacionais, práticas informacionais e políticas de informação. Isso porque o modelo desvela a microdinâmica situacional das práticas informacionais colaborativas que, a nosso modo de 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 para o desenvolvimento das competências informacionais no processo de transição para um novo ambiente informacional. 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 neste trabalho. Nesse sentido, por exemplo, uma intervenção informacional agenciada por profissionais de Biblioteconomia e Ciência da Informação – 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 explorados no modelo.

Além de trazer à tona 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 significativos, pessoais e de saúde seja feito de forma eficaz, eficiente e efetiva.

Deixamos claro, também, que a pesquisa apresenta algumas limitações metodológicas no que diz respeito a compreensão dos aspectos interacionais. Ou seja, está limitada aos pontos de vista das participantes a respeito da microdinâmica situacional que envolve o fenômeno informacional estudado em detrimento do acesso *in loco* das interações sociais no tempo e no espaço. Isso porque a observação direta das interações na plataforma *WhatsApp* se tornou inviável devido ao caráter sigiloso e íntimo das trocas informacionais envolvendo as participantes, como, por exemplo, acontece com o compartilhamento das imagens do próprio

corpo e/ou das informações sobre a saúde pessoal e do bebê. Nesse contexto, certamente, a presença do pesquisador oferece constrangimentos e inseguranças. Nesse sentido, a entrevista episódica atrelada ao desenho de estudo retrospectivo e aos elementos teóricos pré-selecionados possibilitou a reconstrução das interações e dos acontecimentos experimentados pelas participantes de modo a permitir a nossa compreensão da realidade específica. Contudo, acreditamos que outros estudos assentados em métodos etnográficos virtuais (netnografias) possam enriquecer ainda mais os resultados mostrados.

A pesquisa 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. 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 de informação – deve estimular a informalidade, os encontros e a dinâmica colaborativa tecnomediada entre os sujeitos 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 mimeofórficas das ações informacionais no sentido de preservar as condições necessárias para a 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 dos sujeitos. Certamente, como fazer esta articulação pelo prisma da ação mediadora de uma política de informação institucional se configura, para nós, como um caminho profícuo a ser investigado em trabalhos futuros que tratam deste objeto de estudo.

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, C. C. Discurso do sujeito coletivo: reconstruindo a fala do social. In: VALENTIM, M. L. P. (Org.) **Métodos qualitativos de pesquisa em Ciência da Informação**. São Paulo: Polis, 2005.
- 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.
- ARAÚJO, C. A. Á. O que é Ciência da Informação?. **Informação & Informação**, [S.l.], v. 19, n. 1, p. 01-30, dez. 2013.
- ARAÚJO, M. A.; ALBERTINI, R.; GUIMARÃES, F. P. Incidência de sintomas de estresse em primíparas: vivências e relatos de mulheres, **Polêmica: revista eletrônica**, v. 9, n. 4, p. 64-73, 2010.
- 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, C. R.; CALABRESE, R. Some explorations in initial interactions and beyond: Toward a developmental Theory of interpersonal communication. **Human Communication Research**, v. 1, p. 99-112, 1975.

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.

BOOTH, A. Is There a Future for Evidence Based Library and Information Practice? **Evidence Based Library and Information Practice**, v. 6, n. 4, p. 22-27, 2011.

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.

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.

BUSH, V. As we may think. **The Atlantic Monthly**, v. 176, n. 1, p. 1-19, 1945.

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

CAPURRO, R. Epistemologia e ciência da informação. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 5., 2003, Belo Horizonte. **Anais...** Belo

Horizonte: Associação Nacional de Pesquisa e Pós Graduação em Ciência da Informação, 2003.

CARNEIRO LEÃO, E. Sociedade do conhecimento: passes e impasses. **Tempo Brasileiro**, Rio de Janeiro, n. 152, p.11-20, 2003.

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).

CASTRO, E. C. **Informação em saúde para o público leigo**: os âmbitos da produção e transferência de informação nas entidades de apoio a pacientes, 2007. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Escola de Comunicação e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2007.

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.

CLATTERBUCK, G. W. Attributional confidence and uncertainty in initial interaction. **Human Communication Research**, v. 5, n. 2, 147-157, 1979.

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, H. M.; KUSH, M. **The shape of actions**: what humans and machines can do. Cambridge, Mass: MIT Press, 1999. p. 11-21.

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

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

COSTA, M. L. M. **A criatividade no contexto clínico**: das narrativas ao Discurso do Sujeito Coletivo. 2014. Tese (Doutorado em Ciências Sociais) – Programa de Pós-Graduação em Ciências Sociais, Universidade Fernando Pessoa, Porto, 2014.

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.

ELLIS, D.; COX, D.; HALL, K. A comparison of the information seeking patterns of researchers in the physical and social sciences, **Journal of Documentation**, v. 49, n. 4, p. 356-69, 1993.

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

FERRAZ, M.; ALMEIDA, A. M.; MATIAS, A. A influência da web na tomada de decisão da grávida: rastreio pré-natal e tipo de parto. **RECCIIS**, v. 9, n.4, p.1-13, out-dez, 2015.

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.

FLICK, U. **Desenho da pesquisa qualitativa**. Porto Alegre: Artmed, 2009. (Col. Pesquisa Qualitativa)

FREIRE, I. M. Barreiras na comunicação da informação tecnológica. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 20, n. 1, p. 51-54, jan./jun., 1991.

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.

GARNETT, A. Information science as knowledge translation. **Bul. Am. Soc. Info. Sci. Tech**, v. 37, p. 50-53, 2011.

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.

GERGEN, K. Cell phone technology and the realm of absent presence. In: KATZ, E.; AAKHUS, M. (Org.). **Perpetual contact**. New York: Cambridge University Press, p. 227-241, 2002.

GIL, A. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

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. Regime de informação: construção de um conceito. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 22, n. 3, p. 43-60, 2012.

GONZÁLEZ DE GÓMEZ, M. N. Novos Cenários Políticos para a Informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 3, n. 1, p. 27-40, 2002.

GONZÁLEZ DE GÓMEZ, M. N. O caráter seletivo das ações de informação. **INFORMARE. Cadernos do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação**, Rio de Janeiro, v. 5, n. 2, p. 7-30, 1999.

GONZÁLEZ DE GÓMEZ, M. N. Escopo e abrangência da Ciência da Informação e a Pós Graduação na área: anotações para uma reflexão. **Transinformação**, v.15, n.1, p.31-43, 2003.

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.

GUDYKUNST, W. B.; NISHIDA, T. Individual and cultural influences in uncertainty reduction. **Communication Monographs**, v. 51, p. 23-36, 1984.

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.

LEFÈVRE, A. M. C.; CRESTANA, M. F.; CORNETTA, V. K. A utilização da metodologia do discurso do sujeito coletivo na avaliação qualitativa dos cursos de especialização “Capacitação e Desenvolvimento de Recursos Humanos em Saúde – CADRHU”, São Paulo – 2002. **Saúde e Sociedade**, v. 12, n. 2, p. 68-75, 2003.

LEFÈVRE, F.; LEFÈVRE, A. M. C. **O discurso do sujeito coletivo**: um novo enfoque em pesquisa qualitativa (Desdobramentos). Caxias do Sul: UDUCS, 2003. (Col. Diálogos).

LÉVI, P. **A inteligência coletiva**: por uma antropologia do ciberespaço. 3. ed. São Paulo: Loyola, 2000. 212 p.

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.

MATTOS, A. N. de. **Informação é prata, compreensão é ouro**: um guia para todos sobre como produzir e consumir informação na era da compreensão. São Paulo: [s.n.], 2009.

MAY, T. **Pesquisa social**. Porto Alegre: Artemed, 2004.

MERRIFIELD, N. A. **A relational approach to reduction uncertainty during a crisis through the use of mobile technology**. University of Tennessee, College of Communication and Information, 2011.

MINAYO, M. C. S. **Pesquisa social**: teoria, método e criatividade. Petrópolis: Vozes, 2004.

MILLS, D. Semantic Wave 2008 Report: **Industry roadmap to web 3.0 & multibillion dollar market opportunities**: Project 10X's. 2008.

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.

OTLET, P. **Traité de documentation: Le livre sur Le livre, théorie ET pratique**, Bruxelles: Mundaneum, 1934.

PINHEIRO, L. V. R. Gênese da ciência da informação ou sinais anunciadores da nova área. In: M. A. AQUINO, **O campo da ciência da informação**, João Pessoa: UFPB, p. 61-86, 2002.

PLANALP, S.; HONEYCUTT, J. M. Events that increase uncertainty in personal relationships. **Human Communication Research**, v. 11, n. 4, 593-604, 1985.

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 conversação 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.

RODRIGUES, D. P.; GUERREIRO, E. M.; FERREIRA, M. A.; QUEIROZ, A. B. A.; BARBOSA, D. F. C.; FIALHO, A. V. M. Representações sociais de mulheres sobre grávidas, puerpério e ações educativas, **Online Brazilian Journal of Nursing**, v. 12, n. 4, 2013.

SANTAELLA, L. A tecnocultura atual e suas tendências futuras. **Signo y Pensamiento**, v. 30, p. 30 - 43, 2012.

SANTOS, B. de S. Um discurso sobre as ciências na transição para uma ciência pós-moderna. **Estudos avançados**, São Paulo, v. 2, n. 2, p. 46-71, 1988.

SARACEVIC, T. The concept of "Relevance" in information science: a historical review. In: . **Introduction to information science**. New York, Bowker, 1970. p. 111-51. 7

SARACEVIC, T. Relevance: a review of and a framework for the thinking on the notion in information science. **JASIS**, v. 26, n. 6, p. 321 -43, Nov./Dec. 1975.

SARACEVIC, T. Ciência da informação: origem, evolução e relações. **Perspec. Ci. Inf.**, Belo Horizonte, v. 1, n. 1, p. 41-62, jan./jun. 1996.

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.

SCARTON, J; PRATES, L. A.; WILHELM, L. A.; SILVA, S. C.; POSSATI, A. B.; ILHA, C. B.; RESSEL, L. B. No final compensa ver o rostinho dele: vivências de mulheres-primíparas no parto normal. **Rev. Gaúcha Enferm.**, Porto Alegre, v. 36, n. spe, p. 143-151, 2015 .

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.

SHANNON, C. E.; WEAVER, W. **The mathematical theory of communication**, Urbana: University of Illinois Press, 1949.

SHERA, J. **Sociological foundations of librarianship**. New York: Asia Publishing House, 1970.

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

SOUZA, Z. N. R.; ROSA, M. C.; BASTIANI, J. A. N. Maternidade: percepções de gestantes primíparas usuárias do Serviço Básico de Saúde, **J Health Sci Inst.**, v. 29, n. 4, 2011.

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

TUOMINEM, K.; SAVOLAINEN, R. A social constructionist approach to the study of information use as a discursive action, in VAKKARI, P.; SAVOLAINEN, R.; DERVIN, B. (Orgs.), **Information Seeking in Context: Proceedings of An International Conference in Information Needs, Seeking and Use in Different Contexts**, 14-16 August, Tampere, Finland, Taylor Graham, London, pp. 81-96, 1997.

TUOMINEM, K.; TALJA, S.; SAVOLAINEN, R. The social constructionist viewpoint on information practices. In: FISCHER, K.; ERDELEZ, S.; MCKECHNIE, L. (Org.). **Theories of information Behaviour**. Medford: Information Today, 2005.

TALJA, S.; TUOMINEM, 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 BREDA, A. D. **Resilience theory: A literature review**. Pretoria, South Africa: South African Military Health Service, 2001.

VECHIATO, F. L.; VIDOTTI, S. A. B. G. Encontrabilidade da informação: Atributos e Recomendações para Ambientes Informacionais Digitais. **Informação & Tecnologia (ITEC)**, Marília/João Pessoa, v. 1, n. 2, p. 42-58, 2014.

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.

WERSIG, G. Communication theory and user analysis; the communication theory frame of reference. In: Congresso Internacional de Documentação, Buenos Aires, 1970. Anais... Buenos Aires; FID, 1970.

WILSON, T. D. Information behaviour: an inter-disciplinary perspective, in VAKKARI, P.; SAVOLAINEN, R.; DERVIN, B. (Orgs.), **Information Seeking in Context: Proceedings of An International Conference on Research in Information Needs, Seeking and Use in Different Contexts**, 14-16 August, Tampere, Finland, Taylor Graham, London, pp. 39-50, 1997.

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.

APÊNDICE A – ROTEIROS (QUESTIONÁRIO E ENTREVISTA)



Roteiro do questionário

1. Em qual cidade você mora atualmente?
 2. Quantos anos você tem?
 3. Qual é o seu nível de escolaridade?
 4. Qual é a sua formação profissional?
 5. Em qual fase da experiência da maternidade você se encontra?
 6. A quanto tempo você participa do grupo “Mamães de Plantão”?
-

Roteiro da entrevista episódica

Participante,

Entendemos que a maternidade representa um novo papel social na vida da mulher, o qual pode acarretar a experimentação de incertezas e sentimentos conflituosos. Algumas dessas experiências são mais intensas do que outras devido à natureza dos acontecimentos e à complexidade do ambiente informacional e/ou sociocultural vivenciado por cada mulher.

Geralmente, os sentimentos experimentados envolvem a angústia, a ansiedade, a insegurança, a solidão e o medo, os quais, por sua vez, podem interferir negativamente na capacidade individual de decidir sobre questões significativas e pessoais da maternidade, de refletir sobre as informações veiculadas na mídia e internet, e, logo, de “seguir em frente”.

Diante desse contexto, antes de darmos início a entrevista, eu gostaria que você falasse um pouco sobre as situações ou eventos intensos vivenciados por você na maternidade e, ao mesmo tempo, sobre as incertezas/emoções/sentimentos decorrentes.

Pergunta 1: Quais foram as dificuldades que você encontrou ao buscar por informações sobre a gravidez/maternidade no ambiente informacional da internet?

Pergunta 2: Você considera que as postagens/informações em sua rede social na Web são capazes de despertar sentimentos de angústia, ansiedade, insegurança ou medo? Exemplifique.

Pergunta 3: O que te motivou a buscar por informações em grupo na plataforma *Whatsapp*?

Pergunta 4: Quais foram as barreiras iniciais de interação que inibiram as suas práticas de busca e compartilhamento de informações no grupo. Exemplifique.

Pergunta 5: O que contribuiu para que essas barreiras que afetam a busca e o compartilhamento de informações no grupo fossem superadas por você?

Pergunta 6: O que te leva a interromper seus afazeres cotidianos para buscar e compartilhar informações para outros que você não conhece pessoalmente ou tem pouca afinidade?

Pergunta 7: O que o grupo “Mamães de Plantão” representa para você atualmente? Como isso influencia ou determina as suas práticas colaborativas no grupo?

Pergunta 8: Quais são as práticas de informação realizadas pelas demais integrantes que têm a sua aprovação no que diz respeito a preservação da solidariedade do grupo?

Pergunta 9: Quais as dificuldades relacionadas com o acesso e compreensão das informações dispostas no ambiente informacional da internet foram superadas por você? Exemplifique.

Pergunta 10: Em relação as suas incertezas de informação, como você se sente hoje, após fazer parte do grupo? Em que isso facilitou sua tomada de decisão sobre assuntos da maternidade?

Mais uma vez agradecemos sua colaboração. Caso queira fazer algum comentário sobre qualquer outro assunto que não tenha sido abordado durante a entrevista, fique à vontade.

APÊNDICE B – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO



Prezada Participante,

Inicialmente queremos agradecer sua disposição. Essa entrevista é parte integrante de pesquisa de doutorado desenvolvida no Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Paraíba (PPGCI/UFPA) pelo Pesquisador FELLIPE SÁ BRASILEIRO, sob orientação do Pesquisador Doutor Gustavo Henrique de Araújo Freire.

Sua colaboração é fundamental para construirmos um modelo explicativo sobre a estrutura do processo de “Resiliência Informacional” no contexto das redes sociais virtuais.

As perguntas constantes na entrevista dizem respeito: a compreensão da influência da Web nas incertezas experimentadas por pessoas que vivenciam contextos de vida significativos/pessoais/de saúde; a compreensão das estratégias informacionais colaborativas viabilizadas por grupos mediados pelos dispositivos móveis de comunicação; e a compreensão do papel desses grupos no acesso a informações relevantes, na formação de redes sociais favoráveis, na reconstrução das bases de conhecimento, e na capacidade de tomar decisões.

Solicitamos, assim, sua colaboração para o desenvolvimento da entrevista, que será gravada em áudio, como também sua autorização para apresentarmos e publicarmos os resultados desse estudo em eventos e periódicos científicos da área da Ciência da Informação. Por ocasião da publicação dos resultados, seu nome será mantido em sigilo. Informamos, também, que a pesquisa não oferece riscos previsíveis para sua saúde. No entanto, caso se depare com algum desconforto no decorrer da entrevista, a exemplo de uma forte emoção ao lembrar de experiências passadas, sinta-se à vontade para interromper e/ou suspender o processo. Caso isso venha a ocorrer, o Pesquisador Responsável comunicará o fato, imediatamente, ao Sistema CEP/CONEP, para que seja avaliada a necessidade de adequar ou suspender o estudo, conforme a “Resolução 466, de 12 dezembro de 2012” (CONEP/MS).

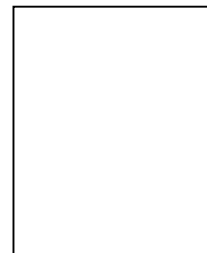
Esclarecemos, ainda, que sua participação no estudo é voluntária e, portanto, a senhora não é obrigada a fornecer as informações e/ou colaborar com as atividades solicitadas pelo Pesquisador Responsável. Caso decida não participar do estudo, ou resolver a qualquer momento desistir do mesmo, não sofrerá nenhum dano. O Pesquisador estará a sua disposição para quaisquer esclarecimentos que considere necessários, em qualquer etapa da pesquisa.

Diante do exposto, declaro que fui devidamente esclarecida e dou o meu consentimento para participar da pesquisa e para que os resultados obtidos sejam publicados em eventos e periódicos científicos reconhecidos. Estou ciente que receberei uma cópia desse documento.

João Pessoa, ____ de _____ de 20 ____.

Assinatura da Participante da Pesquisa

OBSERVAÇÃO: (em caso de analfabeto - acrescentar)



Espaço para impressão
dactiloscópica

Assinatura da Testemunha

Contato do Pesquisador Responsável:

Caso necessite de maiores informações sobre o presente estudo, favor ligar para o pesquisador FELLIPE SÁ BRASILEIRO.

Endereço: Departamento de Comunicação da Universidade Federal da Paraíba, Campus I, Cidade Universitária, CCTA, CEP 58051900, João Pessoa/PB.

Telefone: (083) 98856-6117

Ou

Comitê de Ética em Pesquisa do Centro de Ciências da Saúde da Universidade Federal da Paraíba - Campus I - Cidade Universitária - 1º Andar – CEP 58051-900 – João Pessoa/PB.

☎ (83) 3216-7791 – E-mail: eticaccsufpb@hotmail.com

Atenciosamente,

Assinatura do Pesquisador Responsável