

Comunicação: Hard e soft. Umberto Eco Palestra realizada em 2014, Festival della comunicazione di Camogli¹.

Umberto Eco†

(Curadoria, adaptação e edição por Gustavo Cardoso e Caterina Foá, a partir de vídeo² e texto³)

COMUNICAÇÃO é uma palavra que todos pensam conhecer o significado e é utilizada nas mais diversas circunstâncias...Embora referindo-se ao signo, Santo Agostinho é um bom ponto de partida para discutir a comunicação. Comunicar, segundo Santo Agostinho, serviria para activar na mente de outra pessoa a ideia que está na nossa mente. Essa ativação de uma ideia em outrem poderia fazer-se através de gestos, sons, escrita, toques de corneta, expressão visual, etc.

Por exemplo, desde tempos imemoriais que se fala de caminhos e percursos de comunicação, tais como as estradas romanas, e de meios de comunicação para os que também são chamados meios de transporte, tais como carroças, navios, comboios e aviões. Pensem, por momentos, na surpresa de um turista em Atenas que vê grandes camiões com escritos com a palavra "metaphora". Inicialmente, admira-se da grandeza humanística do povo grego ao associar a veículos artifícios poéticos, mas depois percebe que são apenas veículos que fazem transporte de mudanças. E de facto, o transporte, no mundo clássico, designa o artifício metafórico que transpõe o significado de um termo literal para um termo figurado. Portanto, o transporte ocorre quando transfiro uma ideia minha para a mente de outra pessoa e, também, de facto há transporte quando se transfere uma encomenda de correio de Milão para Roma.

Será apenas uma simples homonímia? Aparenta ser algo muito mais intrigante e revelador do que parece num primeiro momento. A comunicação é o aspecto mais evidente daquele fenómeno definido como semiose. Comunicação é Intenção. Comunicação é a transmissão voluntária de ideias, para que alguém as interprete...

Voltemos às primeiras teorias de comunicação, exemplificadas pelo modelo matemático da comunicação, no qual poderíamos resumir a comunicação como a passagem de uma mensagem de um emissor para um recetor, utilizando um canal, com base num código comum. De facto, o modelo funcionou muito bem para caracterizar a comunicação de mensagens muito elementares como as mensagens (em código) Morse - que podem ser decodificadas e transcritas por um dispositivo mecânico. A teoria também considerou o canal através do qual a mensagem passou (como o ar, fios eléctricos ou ondas hertzianas), mas o canal era um

¹ La società Frame s.r.l. em data 4/02/2021 mediante LIBERATORIA PER UTILIZZO A TITOLO GRATUITO DI TESTI, FILMATI, FOTO concede le seguenti autorizzazioni: utilizzo del testo in italiano e la realizzazione di una traduzione (professionale e fedele come da standard di OBS*) del contenuto originale disponibile online (http://www.festivalcomunicazione.it/wpcontent/uploads/2018/02/Umberto_Eco_LECTIO_2014_Comunicazione_soft_e_hard.pdf) per finalità scientifiche, con le dovute referenze, citando sempre Frame – Festival della Comunicazione di Camogli. È vietato qualsiasi uso commerciale sia del testo in oggetto sia della sua traduzione.

² <https://www.raicultura.it/articoli/2020/04/Umberto-Eco-Comunicazione-soft-e-hard-fa033d82-4395-4ea6-9509-75affd37c70f.html>

³ http://www.festivalcomunicazione.it/wp-content/uploads/2018/02/Umberto_Eco_LECTIO_2014_Comunicazione_soft_e_hard.pdf

componente puramente mecânico que não afectava a natureza das mensagens, excepto em casos acidentais de ruído...

(...) Com os desenvolvimentos dos estudos semióticos foram destacados três outras componentes fundamentais da análise do processo comunicativo. A primeira diz respeito ao contexto. Com base no contexto o destinatário pode individuar também códigos alternativos daqueles pretendidos pelo emissor e esses códigos alternativos dependem da situação em que o destinatário se encontra. Inclusive o conjunto das suas competências. Por exemplo, a posse limitada do código no caso dum emigrante que da língua do seu país de acolhimento conhece apenas poucas centenas de palavras ou, ainda, possuir um dado olhar face ao mundo, dados preconceitos, sistemas de expectativas ou temas de interesse.

Nos anos sessenta, surgiu o problema da situação dos destinatários que podiam interpretar a mensagem de forma diversa da entendida pelo emissor. Se o termo código é hoje em dia certamente demasiado genérico e como tal veio ser abandonado, lembremos mediante um exemplo bastante rude que para um canibal consumir carne humana é um facto caracterizável como algo lícito e bom, enquanto para um ocidental acontece o oposto. Outro exemplo surge ao pensarmos como as festas noturnas e as presumidas atividades sexuais de Berlusconi foram interpretadas pelos eleitores: por um lado vistas com sentido moralístico, como inadequadas face ao comportamento esperado por parte de um governante, por outro lado, uma parte da população italiana considerou este comportamento como perdoável e até invejável (quase sinal de virilidade e virtudes de *bon vivant*). Daí, serem um exemplo do denominado fenómeno comunicativo de boomerang, ou seja, em que uma comunicação com um dado objetivo produz um resultado diferente do proposto pelo emissor.

Quando se passa dos processos elementares de comunicação interpessoal para a comunicação de massas surge um fenómeno de novas e gigantescas dimensões. O receptor, que na comunicação interpessoal, é conhecido pelo emissor, fragmentava-se numa comunidade que poderia assumir milhares, e hoje milhões, de pessoas de quem o emissor nada sabia, salvo algumas características genéricas (reformados, jovens, desportistas, etc.). Daí que, face a essas novas experiências, surgiu a hipótese de que também na comunicação interpessoal, entre mim e um outro, frequentemente esta partilha de códigos, sistemas de expectativas e valores também não ocorresse de forma tão clara e límpida quanto o esperado. Veja-se os processos de ironia e mal-entendidos, as alusões não compreendidas, as regras de conversação não partilhadas, pelo que a teoria da compreensão da mensagem, que em modo rudimentar poderemos chamar de semântica, se complexificava numa pragmática atenta às situações, às circunstâncias, a toda uma bagagem de noções que podem afastar o emissor do destinatário.

Mas as complicações do modelo original da comunicação não ficam por aqui. Pensemos, por exemplo, na qualidade de um emissor ser credível. Por exemplo, o escândalo do Watergate assumiu a dimensão política crítica que obteve porque foi revelado pelo Washington Post. No entanto, se tivesse sido noticiado por uma revista, como a Rolling Stone, talvez passasse inobservado ou os seus efeitos fossem menores. Assim, estaremos de acordo em reconhecer que se compra mais facilmente um livro de poesia se for publicado por uma editora especializada do que se for numa editora parte da denominada *Vanity-Press*. No entanto, esta relação de confiança tornou-se um pouco mais confusa com o surgimento da Internet. Quem faça uma pesquisa online sobre um argumento X raramente tem a capacidade de avaliar a sua autoridade e, conseqüentemente, validar a fonte. Com maior razão, se não for um estudioso, mas sim um estudante dos primeiros anos de escolaridade, que para o trabalho de casa faz copy-paste da Wikipedia - e já seria muito

bom se desse confiança à Wikipedia mais do que à uma fonte genérica. Mas, também na escolha de romances para ler, a prática de self-publishing que nos expõe às tentativas patéticas de aspirantes a escritores que finalmente encontraram uma forma de serem lidos sem ser publicados, pagando às suas custas - o que também tem produzido algumas obras de elevada qualidade literária.

De algum modo, um "fanático das redes" diria que essas práticas consagram uma definitiva democratização do gosto. O utilizador torna-se juiz, definindo o que é bom e o que é mau. No entanto, se aceitarmos esse ponto de vista, então não deve existir também uma escola que nos ensina que "hâdes" não é correto e "há de" é o correto. Essa presunção de democracia nivelar-nos-ia a todos a um prémio Nobel. Mas, num caso não considerado pelos híper-democráticos, ninguém mais conseguiria ler ou ser um prémio Nobel.

Seria, assim, ultrapassada a função dos denominados *gatekeepers*. Ou seja, todas, aquelas instituições de mediação, que decidiam se um dado elemento de informação deve ser comunicado e interpretado de um certo modo.

Certamente, o *gatekeeping* assumiu algumas vezes uma dimensão de verdadeira censura e monopólio da informação, mas ao mesmo tempo agia como elemento de garantia. Uma editora de alta cultura é um *gatekeeper* benéfico que assegura aos leitores que a informação que publica foi avaliada por especialistas de confiança. O *gatekeeper* pode enganar-se, mas ao mesmo tempo, o destinatário pode ser informado da conotação ideológica, dos interesses políticos e económicos de um dado *gatekeeper* e decidir, por exemplo, que confia mais na informação selecionada pelo Il Giornale que não aquela deixada passar pelo La Repubblica, ou vice-versa, tal como espero. Na situação atual, na qual a função dos jornais está em perda e qualquer um pode selecionar, online, as notícias que lhe interessam, a aparente liberdade do utilizador, coincide com uma perda objetiva, porque se coloca perante quaisquer influências sem saber que influências essas sejam, nem de onde proveem. A crise do *gatekeeping* surge também associada ao telecomando. Eu posso decidir confiar nas notícias do canal 7, ou passar para outro canal, ou recusar ver o TG1, mas uma multidão de telespectadores pode ocupar as primeiras horas da noite a saltar entre telejornais, acreditando em tudo o que vê e escuta, sem dar-se conta das contradições entre vários emissores. (...)

Para além das outras complicações do modelo inicial, uma revolução teve lugar no início da década de 1960 com o foco no problema do canal. No modelo de comunicação elementar o canal era como um tubo através do qual a informação passava. Era neutro (...) não alterava a informação, salvo nos casos de ruído, em que o recetor entendia tal enquanto um produto de um problema técnico, mas não propiciando uma transmissão de mensagem diferente daquela concebida pelo emissor. (...)

Foi McLuhan que concentrou a sua atenção no meio, que era apenas mais um nome para o canal. Com a fórmula "o meio é a mensagem" McLuhan argumentou que com os novos meios electrónicos o meio poderia tornar o destinatário tão dependente do canal ao ponto de tornar a natureza da mensagem irrelevante. A posição de McLuhan foi criticada, observando que infinitas vezes as informações permanecem constantes, independentemente do canal através do qual passam. Em 10 de Junho de 1940, o facto de a Itália ter declarado guerra às potências aliadas permanecia inquestionável, quer tivesse sido aprendida em direto através do discurso do Duce na rádio, quer lida no dia seguinte no *L'Osservatore Romano*. Contudo, permanece inquestionável que, (...) à parte do dado base, (...) a participação emocional do destinatário e, portanto, a sua avaliação do evento era influenciada pela natureza do meio.

McLuhan, generalizando, usava paradoxos, mas ele havia compreendido algo ~~algo~~ ele compreendeu. Pensemos, por exemplo, na polémica controvérsia nascida em Itália quando se devia decidir sobre a

mudança da televisão a preto e branco para a televisão a cores. As preocupações eram então de natureza económica, mas o resultado foi psicológico. A televisão a cores deu início ao refluxo dos anos oitenta, com a perda do interesse pelas mensagens e a pura degustação das maravilhas do novo meio. E pensemos no debate político que grassa nos nossos ecrãs de televisão: excepto em alguns casos virtuosos, o público não está interessado no que ali se diz, também porque as vozes, sobrepondo-se umas às outras, tornam irrelevante o conteúdo das afirmações: a verdadeira mensagem é a discussão, o confronto quase circense entre gladiadores, não se é conquistado pelos argumentos dos oradores, mas pela proeza dos reciários.

(...) Com os novos media verificou-se um outro fenómeno. No início a comunicação era privada, ou melhor, estava sobre o controlo do líder que falava numa praça para não mais do que 200 mil pessoas. Privada era, também, a mensagem militar, criptografada para que não pudesse ser lidas pelo inimigo. Privada era a carta destinada à família ou a uma só pessoa, como nas cartas de amor. Com a comunicação de massa, a comunicação passou a ser pública. O facto de ser pública refere-se à intenção do emissor e, estatisticamente, era pública a comunidade de destinatários. No entanto, da sua reacção conhecia-se pouquíssimo, salvo aquilo que pudesse ser apurado através dos seus efeitos, como os êxitos eleitorais e comerciais. Na realidade, na comunicação de massa, como a dos jornais ou da televisão, não sabemos quem são os seus verdadeiros destinatários individuais. De um programa de televisão conhece-se, no máximo, os dados quantitativos da audiência, mas ninguém poderia saber exatamente que programas eu teria visto ontem à noite.

Por sua vez, vejamos o que acontece com o Facebook. Em princípio, eu comunico com alguém que elegi como meu amigo, mas na realidade a minha mensagem pode chegar até muitos outros. Quem, vagabundeando online, captar o convite para estabelecer contacto com aquele com quem partilha uma participação pedófila, fornecendo a esse outro as suas próprias coordenadas, coloca-se sobre uma forma de controle externo e poderá futuramente ser controlado pelas autoridades e ser processado.

Recentemente, surgiu um artigo de Zygmunt Bauman, no qual se discute se as redes sociais se apresentam como um instrumento de vigilância do pensamento e das emoções dos outros e se, como tal, são, assim, usadas pelos diferentes poderes de controlo. Mas, tudo isso, ocorre graças à participação entusiástica de quem nelas participa. Por outras palavras, é a primeira vez na história da humanidade que os espiados colaboram com os que espiam, facilitando o seu trabalho e retirando dessa colaboração sentimentos de satisfação pois, ao serem vistos, existem. Mas, também, é verdade que se alguém pode saber tudo sobre todos, quando todos se identificam com a soma dos habitantes do planeta, o excesso de informação não poderá produzir outra coisa senão confusão, rumores e silêncio. Isto deveria preocupar aqueles que espiam. Pois, para os espiados está tudo bem com o facto de que tudo o que dizem e os seus segredos mais íntimos serem conhecidos por, pelo menos, os seus amigos, os seus vizinhos e, possivelmente, os seus inimigos, pois este é o único modo de se sentirem vivos e parte ativa do corpo social.

Uma das grandes revoluções da comunicação online é aquela de subtrair uma grande massa de pessoas do isolamento e pô-la em contacto com o mundo. E, sabemos, o quanto tal teve um papel importante, em particular em países onde a democracia era ausente ou nula, permitindo ultrapassar barreiras colocadas pela censura. Ninguém, nega que através do Twitter foram comunicadas, por protagonistas da política e até pelo Papa, mensagens precisas e de notável importância. É verdade que essas mensagens já eram transmitidas pelas agências de notícias, mas assim ganha-se tempo e mais destinatários sem recurso à mediação, e a agência de notícias, agora, mais não pode fazer do que repegar como notícia a mensagem do Twitter. Em muitos casos a mensagem online é reapropriada por outros media e é assim que políticos,

como Beppe Grillo, recusando-se a falar para a televisão, se torna num dos maiores protagonistas nas notícias de cada noite. E aqui poderíamos abrir um outro capítulo sobre o fenómeno, novíssimo, da comunicação da comunicação.

Mas que coisa poderíamos saber se quiséssemos ter uma visão de toda a conversa global gerada pelo Facebook? Praticamente nada, porque prevalece nesses contactos a função que, na linguística, se denomina de fática. A qual não consiste na transmissão de informação sobre o mundo, ou inclusive no que consistem os pensamentos privados, mas sim no manter genericamente os contactos. Faz parte da comunicação fática, o "como está?" ou o "como vai?", o "Bom dia!" e até o "gosto (like)". Assim, perdem-se milhões de consensos, dizendo-nos pouquíssimo sobre o destinatário, que reagindo se faz emissor. O máximo da comunicação interpessoal, consentida pelas redes sociais, confunde-se numa conversa global da qual não se conhecerá nunca o conteúdo e, apenas e só, que se conversa. Esta circulação global da comunicação arrisca mudar, fundamentalmente, o conceito de consenso democrático.

Segundo os princípios da democracia, um sistema péssimo segundo Churchill, mas a adotar porque todos os outros são piores, não se estabelece que a maioria tem razão, pois aceita-se, por hipótese, que 51% de imbecis possam prevalecer sobre 49% de pessoas sensatas. O princípio democrático estabelece que, para evitar o "Bellum omnia omnes" ou "A guerra de todos contra todos" se recorra a um critério, meramente, quantitativo. Governa quem tem a maioria. Ainda que, se em referência a um imperscrutável sistema de valores, tal constituísse um erro. Conta a quantidade e não qualidade das opiniões expressas.

Na conversa online, visto que não se pode saber quantos aderem a um certo modo de pensar, prevalece por sua vez uma reação qualitativa. Pelo que quaisquer opiniões expressas, ainda que porventura minoritárias, podem num dado momento ter o consenso de todos.

Não me recordo em qual programa de debate mas, enquanto os convidados falavam, passava um oráculo com as intervenções via Twitter dos telespectadores, em rápida sucessão. Embora, todos estivessem em mútua contradição, tinha-se a impressão que se falava a quente, como acontece nas discussões quando se está a ver, ou a comentar, um jogo de futebol num café. O que caracteriza as discussões desportivas é que são feitas a quente, as pessoas falam fascinadas mais pelo divérbio, pela disputa, do que pelo debate e pode-se sempre tomar a palavra, mesmo que um exame médico tenha verificado que a quota ética consentida tenha sido ultrapassada. Só que as miríades de discussões de milhares de conversas de café sobre futebol nunca criaram opinião, morriam no seu nascimento. Pelo contrário, quando as conversas de café se tornam matéria de Twitter, adquirem a dignidade de fonte de qualquer maneira considerada atendível, tal como se vê quando são veiculadas pelos canais de televisão, neste caso o meio torna-se verdadeiramente a mensagem. No entanto, essas opiniões não se traduzem na forma de consenso, como ocorre no controle quantitativo da participação democrática, em vez disso transformam-se na gritaria da multidão e aquilo que deveria ser participação democrática transforma-se em rumores provenientes de uma massa.

Se uma função tem a comunicação, mesmo que seja apenas o pedido de um gelado ao empregado, é fazer-nos sair do nosso íntimo e privado para poder de uma forma, mínima como no caso do gelado, realizar uma interação social. É o que acontece se escrevo uma carta para abrir o meu coração a outra pessoa para lhe dizer o quanto gosto dela, ou tal como quando se escreve uma poesia ou um romance para partilhar com outros milhares os nossos pensamentos e emoções. Para quem se submerge completamente no online, juntamo-nos a um outro. Mas, não se tem a certeza de quem esse seja e, portanto, pode-se estabelecer

uma relação amorosa com um sargento dos Carabineiros reformado e que se apresenta como sendo uma bailarina em busca de uma afetuosa amizade. No seu limite extremo, a relação que se estabelece online pode condenar o recetor e o emissor a uma solidão total e à incapacidade total de comunicar com a rapariga da porta do lado (...)

Dediquei esta minha intervenção aos aspectos *soft* e *hard* da comunicação. Pensamos que, à partida, seja *hard* o canal, a parafernália, que pode ser composta por um correio a cavalo, por um vagão de correio ou por ondas hertzianas. Seguindo esta linha de princípio, a ferramenta nunca interferiu com a natureza da mensagem (...). Uma carta não mudava de conteúdo fosse ela escrita em pergaminho ou papel, fosse ela expedida por correio ou por pombo-correio. (...) A mensagem, por sua vez, dependia do programa e *soft* era a relação entre o teor do conteúdo da mensagem e o código. O que caracterizava a parafernália era que *levava tempo*: daí as excruciantes esperas por uma carta de resposta e os longos intervalos comunicacionais durante os quais o emissor se perguntava se o destinatário a tinha recebido e como iria responder, enquanto o destinatário esperava ansiosamente a carta que tardava a chegar.

A relação começou a mudar com o telégrafo sem fios, com a rádio e com o telefone. O telégrafo permitiu a recepção e resposta imediata, mas implicava instâncias de mediação (a ida ao telégrafo, a transcrição de envio do telegrafista e uma nova transcrição à chegada, bem como o tempo de entrega da mensagem - excepto, claro, nas comunicações militares ou marítimas). A rádio e a televisão permitiam a transmissão imediata, mas não permitiam uma resposta. O telefone permitiu relações de acção-reacção instantâneas entre o emissor e o receptor, mas só ocupava uma parte do nosso dia, e levava tempo se tivéssemos de recorrer à mediação de uma central telefónica. A verdadeira revolução veio com o computador, o correio electrónico e os telemóveis. Nestes casos a relação é temporalmente imediata. Tanto no caso do *nerd* que passa as suas noites *on line*, como no caso dos 'conversadores compulsivos', os que estão compulsivamente no telefone que vemos andar na rua a falar com alguém, (...) ou ainda aqueles que no comboio nos põem a par da sua vida pessoal, (...) temos um processo de pergunta-resposta que *não leva tempo*. De que forma é que esta modificação da parafernália passa a incidir na natureza da mensagem?

Para o telemóvel, a situação é intuitiva e tem sido estudada extensivamente. Excepto em casos extremos, o viciado no telemóvel não fala nem responde para comunicar pensamentos ou factos urgentes, mas para se manter em contacto. Normalmente, ele fala em vão. Isto evita a sua solidão, mas relega-o para uma relação puramente virtual em que a personalidade do emissor e do receptor se torna cada vez mais inútil... (...) Na comunicação tradicional, à partida sabia-se onde estava o emissor e este tinha ideia da colocação física do recetor. Com o telemóvel pode-se falar com alguém crendo que esteja na Austrália e descobrir que estava a responder da esquina. Desaparece a possibilidade de localizar territorialmente quem fala, nalguns casos pode ser um facto positivo noutros negativo, seja por via de ilegalidades ou pelo permitir mentir. (...) Outro acontece com o e-mail. Vou limitar-me a considerar um evento que testemunhei... Um tipo (chamar-lhe-emos Pasquale) passou alguns anos numa empresa, estimado pelos superiores e colegas pela sua cortesia e disponibilidade. Talvez ele estivesse a chocar insatisfações várias, mas não o deixava entender. Pasquale é enviado para o estrangeiro numa missão de confiança, e mantém-se em contacto com os colegas via e-mail. Um amigo disse-lhe (por e-mail) que havia sido injustiçado: um dos seus projectos, que ele tinha deixado antes de partir, foi considerado insuficiente e confiado a outro que o refez. Quer tenha sido correcto ou não, é compreensível que Pasquale teve uma grande raiva.

Quando nos irritamos com uma alegada injustiça, num momento de raiva estamos dispostos a dizer que quem nos fez mal é um imbecil, que "eles" nunca nos compreenderam, que nos passaram à frente uns lambe botas, e que queremos mandar todos para o inferno. Depois costumamos deixar a nossa raiva arrefecer, pedimos uma reunião (para a qual nos preparamos durante algumas noites sem dormir) e, num tom firme e doloroso, pedimos explicações. Se se estiver longe, escreve-se uma carta, relê-se antes de a enviar, corrige-se várias vezes para obter o tom mais eficaz. Pasquale, por outro lado, recebeu a notícia e imediatamente (como o e-mail lhe permite) escreveu à pessoa responsável pelo alegado delito, tratando-o como um patife, acusando-o de ter concedido favores empresariais em troca de serviços sexuais, e quando aquele lhe respondeu irritado (via e-mail), perguntando-lhe se estava louco, Pasquale aumentou a dose, explicando que deficiências físicas teria proporcionado ao seu interlocutor caso não fosse a distância geográfica. E como uma mensagem de e-mail pode ser enviada a várias pessoas ao mesmo tempo, Pasquale enviou uma cópia para o chefe da empresa e para outros colegas, acrescentando mais algumas reflexões sobre a consideração que tinha por aquele lugar, o qual ele acreditava firmemente não ser diferente de uma lixeira de resíduos orgânicos. Foi esta uma forma original de se demitir? De modo algum, todos estão convencidos de que Pasquale queria continuar a trabalhar, o (alegadamente) ocorrido não era dramático - talvez o seu informador tivesse exagerado. Pasquale provavelmente arruinou a sua carreira. O que aconteceu com ele? Recebeu uma notícia perturbadora e o e-mail encorajou-o a reagir imediatamente, bem como a dar publicidade excessiva à sua reacção. Isolado do mundo, ele e a sua raiva, estava sozinho frente ao ecrã do computador, o que excitou a parte mais escura da sua alma. A mensagem recebida provocou um curto-circuito no seu inconsciente, não lhe deixando tempo para consultar o Superego, como normalmente acontece. A máquina colocava-o em contacto imediato com o mundo inteiro, mas impunha-lhe as suas regras de aceleração, fazendo-o esquecer que, ao longo dos séculos, o contrato social impôs diferentes tempos de acção e reacção. O que nos mostra como mesmo o correio electrónico (uma invenção pelo menos tão grande como os jactos intercontinentais) coloca novos problemas de *mail-lag*, mas num sentido inverso ao do atraso, aos quais temos de nos adaptar psicologicamente.(...) Assim, o hard produziu o soft.(...)

(...) Nos tempos antigos as pessoas comunicavam por necessidades da vida familiar e social, mas recebiam doses reduzidas de comunicação através de contos míticos, arautos, notícias que vinham com viajantes, imagens nos templos, colunas celebrativas e, nas sociedades mais evoluídas, através da escola. A prática da escrita era limitada às elites. Com a invenção da imprensa e com o surgimento das gazetas, outros actores sociais se aproximaram da comunicação escrita. Mas, mesmo estas formas de comunicação eram reservadas aqueles alfabetizados ou àqueles que se reuniam para escutar a leitura e o comentário de textos sagrados por parte de sacerdotes da sua religião. Com efeito, só podemos falar de comunicação pública extensível a todas as classes sociais com o surgimento da rádio e depois da televisão, que superavam as limitações culturais da comunicação alfabética. Aquilo a que assistimos hoje é um crescimento exponencial da quantidade de informação à disposição de cada classe social. Não só através dos múltiplos canais televisivos, mas também dos jornais, cartazes publicitários, do cinema, dos supermercados, reuniões de massa e, obviamente, da Internet. Os recetores de hoje recebem uma quantidade de informação diária que não é comparável nem com a que recebiam os seus antepassados nos séculos passados, nem com a recebida pelos seus pais na segunda metade do século passado. Esta quantidade é tal que excede a capacidade de absorção de qualquer pessoa normal. E, assim, os especialistas passaram a ter que saber o que se passa

no seu campo apenas através dos *abstracts*. O resultado não pode ser outro que não seja uma nova forma de absorção, que varia de indivíduo para indivíduo, segundo o seu papel social, de forma não controlável. Por outras palavras, se um padre medieval sabia o que os seus paroquianos sabiam, hoje ninguém sabe o que saberá o indivíduo X, nem mesmo os indivíduos da mesma categoria social e intelectual à qual ele pertence.

A entidade que garantia uma filtragem da comunicação era a escola, com todas as suas degenerações possíveis, censuras, ausências de memória, decisões sobre informação social ou ideologicamente relevante. Mas, hoje essa mesma escola está ameaçada de uma abundância de informação, uma vez que a fonte exclusiva da comunicação deixa de ser o professor e passam a ser todos os canais que chegam até aos jovens, mesmo nas aulas, através de computadores, telemóveis, ipad, etc. O resultado deste excesso comunicativo não é computável, nem se pode prever que fenómenos possa produzir esta hiper-nutrição semiótica, nem se os destinatários atuais e os seus descendentes saberão elaborar outros critérios de seleção.

Um só fenómeno parece manifestar-se com efeitos já evidentes, é o da perda da memória do passado. Não só aquela do longínquo mas também do próximo. Eu, aos 10 anos, sabia, e ensinavam-me na escola que vinte anos antes, dez antes do meu nascimento, que o chefe do governo italiano, aquando da marcha sobre Roma, era Luigi Facta, ou seja, tal como me ensinava à vulgata fascista, ele era o "Covarde Facta". Hoje, como parece claro a quem dá aulas no ensino primário mas também na universidade, os jovens sabem pouquíssimo sobre o que se passou dez anos antes do seu nascimento. O que para um caloiro universitário quer dizer não saber o que aconteceu em 1986. Tratemos de lembrar para que servia ao Homem a memória? Para memorizar coisas que devia saber, estações do ano para cultivar, as leis para os advogados, para os médicos os princípios de Hipócrates. Como não existiam meios de informação registada facilmente transportáveis, as tábuas de argila e pergaminhos eram exemplares únicos e dificilmente reproduzíveis dado o elevado custo, eram elaboradas mnemónicas, técnicas de memorização para lembrar uma quantidade de dados importantes para a vida social e indispensáveis para sobrevivência. Portanto, o homem do passado tinha uma memória infinitamente mais adestrada do que a nossa. Com a invenção da imprensa, a informação tornou-se transportável, mas só para as classes cultas. Recordemos a dificuldade de Diderot e dos criadores da Enciclopédia para chegar até ao fundo da memória dos artesão e guardadores de saberes ancestrais, para depois as passar, finalmente, a um registo. Registrar é uma palavra mágica. Na era da comunicação global tudo é registado ou registável, no mesmo momento em que algo é dito, é facto, é registado. Vive-se na ilusão de que não é preciso recordar, pois basta tocar num ecrã para saber o que se precisa e cada um pode comportar-se como aqueles eruditos que, tendo acumulado uma quantidade enorme de livros e achando que eles comportam tudo aquilo que lhes é necessário saber, não os emprestam e conservam-nos em hibernação - aquilo que noutras épocas teriam de memorizar. Daí, que possamos dizer que as gerações mais novas não praticam a arte do recordar porque sabem que a memória não é mais indispensável, nem a escola se preocupa em a exercitar. A necessidade de não exercitar a memória faz com que o estudante universitário não procure memorizar aquilo que o professor diz e procure tirar notas necessariamente incompletas e, conseqüentemente, mais tarde apenas sabem o que escreveram e não aquilo que haviam escutado e depois esquecido. Este declínio da memória é um dos problemas mais trágicos do nosso tempo. O problema de que falo diz respeito às grandes massas e não apenas a uns quantos estudantes universitários. Quero recordar um fenómeno que começa a surgir quando as bibliotecas começaram, na

altura apenas na América do Norte, a ter fotocopiadoras. Quando eu preparava a minha tese de licenciatura, no princípio dos anos 50, e consultava dezenas de livros devia preparar citações para usar. Com o aparecimento das fotocopiadoras, mais tarde, fotocopiava múltiplas páginas e tê-las tranquilizava-me. Alguém havia registado tudo aquilo que necessitava, porque precisaria de memorizar esse conhecimento? As técnicas de registo, recém fronteira das técnicas de comunicação, subtraem-nos à relação comunicativa com tantos autores. Registrando tudo, arriscamo-nos a nada recordar e saber.

Último drama. Se papel e pergaminhos sobreviveram séculos e temos livros ainda novos publicados há quase 500 anos, não sabemos quanto sobreviverão os suportes digitais. Não sabemos, porque os temos conosco há menos de 500 anos e, portanto, não foi possível fazer uma verificação experimental e não sabemos quanto tempo durarão as informações que temos guardadas, porque possuímos máquinas atuais (computadores, portáteis etc.) que já não conseguem ler a informação registada há só poucos decénios atrás nos paleolíticos *floppy disks*. Os 90-95% das mensagens que circulam no nosso mundo 'volant' não é certo que permaneçam. O único modo de congelar as palavras, como dizia Rablais, ainda é a escrita, mas a escrita em papel é sempre mais obsoleta em favor de uma escrita nos teclados e digital que se arrisca a sofrer graves desaparecimentos de conteúdos em caso de acidentes e falhas técnicas. Não quero aqui ser apocalíptico e ressalvo que as aventuras da comunicação ainda nos reservam muitas reviravoltas, estudos e surpresas.

Jeremy Rifkin avisa-nos de que os novos meios de comunicação irão permitir criar energias renováveis, esbater custos marginais e, mediante a impressão 3D, realizar a Internet das coisas, numa fusão entre hard e o soft nunca antes imaginada.

E aqui podemos regressar à sinonímia aparente que mencionei no início, aquela entre a relação comunicativa e o transporte: pareciam ser dois fenómenos diferentes, mas vimos com que frequência o meio de transporte da mensagem pode interferir com a natureza da própria mensagem e a sua forma da sua recepção.

Agradecimentos

Os autores e a equipa editorial da revista OBS* gostariam de agradecer à Frame s.r.l. pela autorização concedida para uso, tradução e publicação, livre de encargos, e para fins científicos e não comerciais, do texto:

(http://www.festivalcomunicazione.it/wpcontent/uploads/2018/02/Umberto_Eco_LECTIO_2014_Comunicazione_soft_e_hard.pdf).

Em particular, gostaríamos de agradecer a Dan Singer pela sua confiança e disponibilidade, a Veronica Scazzosi pela preciosa colaboração, e ao Festival de Comunicação de Camogli.