WURMAN, Richard Saul. **Ansiedade de informação2:** um guia para quem comunica e dá instruções. São Paulo: Cultura, 2005. p. 28-29 (Número de chamada: **007 W968a)**

UM PANORAMA DA COMPREENSÃO, por Nathan Shedroff

Uma das melhores maneiras de comunicar o conhecimento é por meio de histórias, porque as boas histórias têm uma trama cheia de detalhes, permitindo que a narrativa proporcione terreno seguro sobre o qual construir a experiência.

Dados

Ao contrário do que parece, os dados não são a nova força que move a nossa era. É verdade que nunca dispusemos de tantos dados em nossa vida, mas isso apenas tende a ocultar o fato de não haver nisso novidade nenhuma. Também é verdade que chegamos a um novo relacionamento com eles, mas os dados não definem o nosso tempo.

Um exemplo de dados que passam por informação seriam as curiosidades que chamamos de notícia. Nem os dados óbvios (como os "factóides" da CNN, que funcionam como vinhetas antes e depois dos intervalos comerciais) nem os dados sutis (quase tudo o que faz parte da biografia filmada de uma celebridade) têm algo a nos ensinar. Diz Richard Wurman: "Se não informa, não é informação".

Um modo mais preciso para nos ajudar a distinguir entre dados e informação é examinar o contexto. Sem contexto, não existe informação, e o contexto em questão deve ser relativo não apenas ao ambiente dos dados (de onde vieram, por que estão sendo divulgados, como estão organizados etc.), mas também ao contexto geral e à intenção de quem os interpreta.

Informação

A informação emerge da forma que os dados assumem quando os organizamos e apresentamos de diferentes maneiras. Um dos pontos mais confusos para muita gente é que a apresentação e a organização de dados são coisas totalmente diferentes. A própria organização dos dados altera seu sentido ou, pelo menos, sua interpretação. Apesar de gostarmos de pensar que a informação é objetiva, ela está longe disso. A maioria das pessoas já suspeita que "as estatísticas podem ser feitas para mentir", porque, ainda que os dados não sejam falsificados, eles podem ser colocados em diferentes arranjos para esconder ou revelar o que a fonte pretende – pois a organização cria ou, pelo menos, modela significados.

A apresentação da mesma organização de dados pode variar drasticamente do verbal (ou textual) para o visual, para o auditivo ou algo muitíssimo diferente. A apresentação também cria ou enfatiza significado, mas sempre com base na organização já determinada, que talvez se mostre até mais forte, uma vez que opera em nível conceitual, e não em nível sensorial.

Imagine o que poderíamos realizar se todo o tempo, a energia e o dinheiro que gastamos nos instrumentos e tecnologias rotulados como Tecnologia da Informação (TI) fossem aplicados no uso das habilidades de informação que já conhecemos. O problema é exatamente essa cultura da TI, que abrange boa parte do pessoal que se intitula gerente ou administrador de sistemas de informação e outras expressões semelhantes. Ao dar esses novos nomes a um setor, às pessoas e às técnicas que fazem parte dele, subvertemos de vez a questão da informação, já que agora estamos privilegiando exclusivamente os dados, a tecnologia. Com isso, temos enorme dificuldade para enxergar a informação na nossa vida profissional.

Conhecimento

Na média, o setor do conhecimento se sai um tantinho melhor, porque pelo menos se concentra mais nas pessoas, mas o problema ainda existe. A maioria dos que trabalham como "executivos do conhecimento" ainda se preocupam mais com o mecanismo das soluções do que com os significados, a compreensão e a maneira como as pessoas aprendem umas com as outros e compartilham o que sabem. Tecnologia constitui uma desatenção que pode chegar a ser desastrosa em relação às questões reais de informação e conhecimento.

O que mais diferencia o conhecimento da informação é a complexidade da experiência usada para transmiti-lo. Forçosamente, o conhecimento só pode ser adquirido quando o mesmo conjunto de dados é experimentado de diversas maneiras, ou seja, quando é examinado de diferentes pontos de vista. É também por isso que a educação é especialmente complicada: não se pode contar com a transferência do conhecimento de uma única pessoa para outra. Todos temos de construí-lo a partir do nada por meio da experiência – e não em última análise, por meio dos livros. Através de uma série de experiências e questionamentos, co

meçamos a enxergar os padrões que marcam a trilha do conhecimento. São esses padrões de informação que definem o conhecimento e nos permitem não apenas entender melhor os assuntos, mas entender esses padrões para usá-los em diferentes contextos, com diferentes assuntos. Assim deveria ser a educação, mas ela muitas vezes se concentra na informação – e pior, nos dados –, apenas porque estas são as únicas formas facilmente mensuráveis.

Ultimamente, está surgindo um novo campo de atividade denominado "*design* de experiências", cujo objetivo é definir o que são as grandes experiências (para que o conhecimento possa ser construído a partir delas) e descobrir processos capazes de criar tais experiências para os outros. De certo modo, trata-se de um novo terreno profissional (que até agora não havia sido considerado – mas é tão velho quanto a humanidade). Os homens sempre criaram uns para os outros experiências de complexidade cada vez maior à medida que evoluem e se sofisticam nossas ferramentas, nossas expectativas e nosso conhecimento.

Para muitos, um dos aspectos mais difíceis do conhecimento é que ele é muito mais acidental do que a informação, e as experiências que o criam são muito mais pessoais. Sem oportunidade, disposição ou abertura para interagir em nível pessoal, boa parte da força dessas experiências não está à disposição de todos. Temos de superar os medos de muita coisa – da informação, de algumas experiências e de tratar com os outros de modo pessoal – para podermos aprender.

Contar histórias é uma das melhores maneiras de comunicar conhecimentos – as boas histórias são entremeadas de detalhes; a narrativa proporciona um terreno seguro sobre o qual construir a experiência, permitindo inúmeras interpretações. O contador de histórias pode fazer alterações conforme as reações, os interesses e as experiências dos ouvintes, tornando-a bastante pessoal. A conversa (uma analogia interativa em relação ao ato de contar histórias) flui muito facilmente para certas pessoas, que tendem a ser as que mais depressa adquirem conhecimentos. Os que têm dificuldade em manter uma conversa, ou encaram o ato de contar histórias como uma aterradora exposição de si mesmos, adquirem conhecimentos com grande dificuldade. Somente quando obtemos autoconfiança interior e começamos a contar histórias para nós mesmos podemos começar a entender as histórias que os outros nos contam.

Sabedoria

A sabedoria é o nível mais alto da compreensão, em que entendemos o suficiente de padrões e metapadrões a ponto de usá-los em nosso benefício, aplicando-os de novas maneiras e em novas situações, para além daquelas em que foram aprendidos. A sabedoria é a compreensão mais pessoal que existe, a mais íntima, e é um nível que a maioria das pessoas raramente alcança. Como acontece com o conhecimento, a sabedoria funciona internamente, e não fora de nós. Por isso é quase impossível transmitir ou compartilhar a sabedoria. Podemos compartilhar as experiências, que são a matéria-prima da construção da sabedoria, mas estas precisam ser comunicadas com uma compreensão bem maior do contexto pessoal do nosso público do que quando se trata de comunicar informação ou conhecimento.

Assim como ocorre com o conhecimento, a tranqüilidade – que nos capacita a nos enfrentar intimamente – é essencial para a constituição da sabedoria. Não podemos criar truques no que diz respeito a nos tornar sábios; do mesmo modo, não podemos nos deixar enganar por terceiros em relação a isso. Esse trabalho, que é árduo, é tarefa exclusivamente nossa, e devemos estar sempre alertas quanto a descobrir pelo caminho aspectos inesperados de nós mesmos. Muita coragem é necessária, mas a recompensa também é maior.

Reconhecer e valorizar a sabedoria nos outros é uma das maneiras possíveis de iniciar esse caminho, que ajudará a definir a estrutura da sabedoria em nossa mente. Apresentar o próprio conceito às pessoas é uma etapa crítica, já que, sem o conceito de sabedoria, não podemos vê-la e seremos incapazes de nos motivar para alcançá-la. Além disso, temos de expor as pessoas a processos de introspecção, comparação de padrões, contemplação, retrospecção e interpretação, para que elas obtenham as primeiras ferramentas para desenvolver a sabedoria.

Nathan Shedroff
experience designer
nathan@nathan.com