

Comunicar é negociar – Entrevista com Dominique Wolton

Deivison Brito.

Doutorando no
Programa de Pós-
Graduação em
Comunicação Social
da Universidade
Metodista de São
Paulo.
E-mail: deivisong3@
gmail.com

Louis Edoa.

Doutorando no
Programa de Pós-
Graduação em
Comunicação Social
da Universidade
Metodista de São
Paulo.
Email: louisnelma40@
gmail.com

Nascido em 26 de abril de 1947 nos Camarões, Dominique Wolton é um sociólogo francês conhecido por seus trabalhos sobre comunicação, informação e globalização. Formado em Direito pela Sciences Politiques de Paris em 1970, fundou em 1988 a Revista *Hermès* com objetivo de estudar a comunicação de forma interdisciplinar. Foi diretor do Centro Nacional de Investigação Científica (CNRS) de 1986 a 2000 e criou o laboratório de Comunicação, Política, Informação e comunicação. Em 2007, fundou o Instituto de Ciências da Comunicação do (CNRS) que dirigiu até 2014. A seguir, os principais trechos da entrevista concedida durante visita ao Brasil para um ciclo de palestras e conferências em outubro de 2023.

Revista C&S: Iniciamos a entrevista com o título do seu mais recente livro que também é título de uma série de conferências que recentemente o traz ao Brasil, “comunicar é negociar”. Por que comunicar é negociar?

Dominique Wolton: Porque todos nós queremos comunicar, amar e ser amados, e isso é muito difícil. A comunicação nem sempre é bem-sucedida. Rapidamente, descobrimos que a pessoa que gostamos não gosta de nós e vice-versa. A comunicação é uma aspiração humana e universal em todas as culturas e em todas as línguas. Encontramos sempre a mesma dificuldade, nos deparamos com a incomunicação e diante dela temos duas opções: paramos de nos relacionar porque não funciona, ou começamos a negociar uma solução, um terreno comum. Na maioria das vezes, na comunicação, buscamos o amor e o negociamos para evitar o fracasso. São três termos e três tempos: a busca do encontro, da ternura, da amizade e do amor e a descoberta da negociação, da comunicação e da necessidade da negociação. Temos a necessidade de conviver e fracassamos se não conseguimos isso. Assim,

chegamos à “acomunicação”, ao que é privativo. Diante dessas três fases da vida, o conceito mais importante é a comunicação, porque todo mundo pensa que é um fracasso. Tenho uma visão bastante otimista da comunicação. Ela não funciona bem em alguns casos e é justamente nesses casos que precisamos começar a negociar.

C&S: Vamos falar sobre incomunicação. Visto que corremos o risco de tropeçar no ato de comunicar, como a incomunicação, um conceito central da sua investigação, pode nos ajudar na reconstrução das relações humanas?

DW: O conceito de incomunicação já coloca as coisas em perspectiva. O fato de não conseguirmos nos comunicar e por vezes não conseguirmos nos entender é completamente plausível. Então, isso reduz a pressão da responsabilidade. Somos diferentes, e com o processo de globalização seremos cada vez mais diferentes uns dos outros. O problema não é a diferença, e sim o que fazemos com ela. A incomunicação faz parte da vida, então é normal que a convivência seja difícil. No entanto nossa busca precisa ultrapassar essa barreira, isto é, falar uns com os outros, para que como resultado, tenhamos uma visão mais aberta e que nos permita escapar à tentação do fracasso. A segunda coisa é que, a comunicação humana parece ser mais difícil e lenta, enquanto a comunicação técnica parece ser perfeita e eficaz. Muitas vezes, pessoas desapontadas com a comunicação humana utilizam a comunicação técnica para obter melhores resultados. A incomunicação tem a vantagem de nos lembrar que a parte essencial da comunicação ainda é a comunicação humana. Certamente, podemos obter soluções muito melhores ao longo do tempo com a comunicação técnica, mas o processo de comunicação refere-se ao fato de que os homens devem ser capazes de compreender uns aos outros para evitar a guerra. Como resultado, não é a comunicação

técnica que está em melhor posição, dado que não são os robôs que fazem a guerra, mas sim o ser humano. Então, é preciso colocar em perspectiva o peso da tecnologia e reforçar a responsabilidade humana. Por isso é mais preferível a incomunicação e a negociação do que a guerra.

C&S: Podemos falar sobre comunicação e relações humanas? Observando a situação e o cenário global atual em que a comunicação técnica assumiu a liderança e considerando a forma de comunicar e de se relacionar uns com os outros, como a comunicação pode reconstruir novos valores às relações humanas?

DW: Basicamente, na comunicação, viver é comunicar e comunicar é viver. Isso é muito importante, mas ao mesmo tempo muito difícil. Por isso, penso que antes de cairmos no precipício da comunicação e do fracasso, devemos pegar os sujeitos pelo braço e negociar. Assim, percebemos que essa mulher não é tão terrível, que esse homem não é tão terrível. Reintroduzimos ao jogo a liberdade para que, em última análise, não estejamos condenados ao fracasso. Penso que esse conceito de comunicação que sustento ilustra bem o que sempre me interessou na vida. Esta frase que escrevi há 30 anos tem sempre uma margem de manobra, ou seja, o fracasso...: "Não sou marxista, não sou determinista". Acho que existe dominação, mas os homens continuam sempre lutando para sair dela, e a comunicação é uma das formas que podemos usar para tentar sair dela. A comunicação tem essa premissa de negociar, a negociação deixa as pessoas pouco mais modestas, porque todos nós temos falhas emocionais, políticas, intelectuais etc. Então, a comunicação é humana e coloca a bola novamente no centro em relação à técnica, ou seja, afastamo-nos do fascínio pela técnica.

C&S: Em seu livro, *Comunicar é negociar*, você afirma que a ideologia da globalização matou o sonho da globalização. Em relação às diferenças entre igualdade, identidade e liberdade na era digital, como podemos viver a comunicação com liberdade sem deixar de lado o mundo digital?

DW: A tecnologia digital atual é a força no mundo, é a força técnica e econômica dominante na comunicação atualmente. Hoje, o acrônimo G.A.F.A.M que engloba as grandes empresas de tecnologia – Google, Apple, Facebook, Amazon e Microsoft, reúne potências gigantescas que promete à sociedade o amanhã, o futuro. Por enquanto, a comunicação humana é muito mais forte que a comunicação técnica e ainda vai durar um bom tempo. O desafio à sociedade não é a comunicação técnica, é impedir que os homens matem uns aos outros. Mesmo que a técnica nos possa ser útil, devemos lembrar que a grande questão é evitar a barbárie. A comunicação técnica tem tido sucesso porque se mostra mais eficaz que a comunicação humana. Esse sucesso não está nas relações humanas, está no aparelho, no telefone, no meio. É mais fácil dizer eu te amo ao telefone do que pessoalmente. O problema é que precisamos sair da técnica para encontrar o homem. A incomunicação tem uma conotação política. Quando digo que comunicar é negociar, me refiro a uma concepção política de comunicação. Não concordamos em tudo, mas podemos negociar para evitar o conflito. A guerra é o fracasso da política e isso serve à incomunicação. Costumo dizer que há sempre duas filosofias de comunicação, uma dominante, que é técnica e que vai muito bem com o GAFAM e outra concepção, mais minoritária, que pensa que a comunicação como o coração da humanidade. Então, é política no sentido de que não devemos nos massacrar e sim negociar.

C&S: Em sua última obra você apresenta o problema da comunicação e da negociação em pelo menos cinco vias de reflexão. Gostaria que falasse um pouco sobre a primeira via e o impacto da revolução da informação diante do Big Data e do GAFAM, isto é, que apresentam a tecnologia e a comunicação digital como positivos. Como podemos enfrentar os impactos da comunicação digital, sobretudo com a profusão de informações falsas que circulam na sociedade atual?

DW: Existe hoje um excesso de informação técnica sem regulamentação. E não pode haver liberdade sem responsabilidade. Por isso, a comunicação técnica precisa ser regulamentada. Hoje, acontece algo em que não havíamos pensado. Pensávamos que quanto mais informação, mais confiança haveria. Na verdade, temos exatamente o oposto, quanto mais informação, menos confiança temos, porque a desconfiança também faz parte das relações sociais. A multiplicação de informação não gera mais comunicação e sim mais desconfiança. É por isso que a comunicação técnica deve permanecer em seu lugar. A política é difícil, é mais difícil que a comunicação técnica, mas ela é o coração da sociedade. Portanto, é um mau remédio acreditar que a comunicação técnica por si só seja capaz de gerar confiança mútua. O ser humano sonha com a comunicação a distância e recorre à tecnologia ao mesmo tempo em que procura oportunidades para se reencontrar, conversar, tocar etc.

C&S: Falando agora sobre sua outra obra É preciso salvar a comunicação, gostaríamos de saber por que precisamos salvar a comunicação? Quem já teve contato com o livro sabe que não se trata apenas de uma afirmação, mas de uma emergência, de um problema.

DW: Na medida em que todos nós nos decepçamos com a comunicaçã, porque ela é difícil, nós a desvalorizamos. Assim, separamos informaçã de comunicaçã, porque a informaçã não cria nada à comunicaçã, ela só piora, porque a comunicaçã desilude. Como resultado, desvalorizamos a comunicaçã. Quando digo que é preciso salvar a comunicaçã, isso significa que estamos errados. Não devemos nos livrar da comunicaçã, devemos compreender que depois da comunicaçã não há mais nada, há apenas a morte, o fracasso, a guerra. Não podemos construir seres humanos sem a comunicaçã. Não há outra soluçã senão negociar. Se existem soluçõs polítcas, então podemos criar alternativas, não estamos fadados a falhar o tempo todo.

C&S: Nesse mesmo livro, você apresenta três dimensões essenciais da comunicaçã e afirma que as duas primeiras dimensões são funcionais, enquanto a terceira é normativa. Você pode explicar a diferença entre as duas dimensões e apresentar o ideal da dimensã normativa?

DW: Tanto na comunicaçã quanto na informaçã existem sempre duas dimensões, uma é onde buscamos a verdade, a honestidade. Na outra, gostamos de falar besteiras, mentir e tudo mais. Portanto, há na comunicaçã e na informaçã uma batalha entre verdade e mentira, verdade e manipulaçã. Por isso, é preciso salvar a comunicaçã. As pessoas estã cada vez mais críticas e não acreditam mais em tudo que lhe dizem. Se as pessoas se tornam mais críticas e não ouvem o que temos a dizer, então quebramos a confiança, e não existe sociedade sem confiança. Salvar a comunicaçã também significa dizer que a verdade existe. Existem mentiras, notícias falsas, mas que também precisamos ter esperança pois nem tudo está perdido. Quando vemos alguns canais de notícias, temos a impressã de que está tudo perdido.

C&S: Nos anos 1990, com a popularização da Internet, você já dizia, naquela época, era que preciso regulamentar. No Brasil, em 2014 tivemos a promulgação do chamado Marco Internet Civil e desde 2020 aguardamos a votação de um projeto de lei no Congresso Nacional sobre regulamentação. Como podemos explicar às pessoas que a regulação da internet é importante e que não se trata de censura?

DW: A ideia de que regulamentação é censura é resultado de uma batalha ideológica dos americanos que no artigo 1º da sua Constituição, dizem: “ninguém deve impedir a liberdade de expressão”. Como se trata de um país cosmopolita, era necessário possibilitar a liberdade. Como resultado, os EUA impuseram ao resto do mundo a falsa ideia de que toda informação deveria estar sempre certa. Podemos imaginar, se hoje houver 8 bilhões de pessoas que passam seu tempo em um lugar sem nenhum controle legal, haverá, além de tragédias, mentiras e notícias falsas. Portanto, é preciso aplicar a lei à internet. Existe regulamentação para o cinema, para o teatro, para o rádio, televisão, imprensa escrita. A Internet não é uma revolução que inventa um novo homem. Por isso, precisamos proteger a vida privada e pública, impor multas e punir. Precisamos parar de imaginar que se existem leis, existe tirania. É exatamente o contrário. Se não há lei, há a tirania, a tirania do dinheiro, do poder etc. A Europa marcou um ponto positivo nesse sentido, porque os Estados Unidos não querem regulamentações. A Europa obrigou o GAFAM a pagar impostos. Gradualmente, os países da União Europeia impuseram proteção a um certo número de liberdades no sentido de cobrar e regular. Entramos progressivamente numa lógica democrática e isso os americanos não querem, porque beneficiam o que está fora da lei. Precisamos entender que a lei é a condição da liberdade e não um obstáculo.

C&S: Sobre o tema da Inteligência Artificial. Quais problemas a IA pode colocar à comunicação, não no sentido técnico, mas no sentido político e antropológico? Você acha possível desenvolvermos uma teoria da comunicação da IA? Como pensar a IA pela perspectiva da comunicação?

DW: Devemos deixar a IA no seu lugar, sob um motor de busca que pode desenvolver documentos e ideias que não pensamos. A IA é multiplicadora e não criadora. É mais um blefe dos americanos na batalha pelo futuro técnico ao dizer que encontraram a inteligência artificial. Não! ela apenas desdobra e replica o que colocamos na máquina. Por outro lado, existem perigos, a tirania, a especulação, o que chamamos de lado obscuro da Inteligência Artificial. Há uma espécie de necessidade absoluta de não trazer a Internet para o direito consuetudinário, mas sobretudo evitar o fato de cada nova fase técnica ser um paraíso. Falávamos há 30 anos sobre as super estradas da informação, há 40 anos sobre a telecomputação e sempre dizíamos que tudo isso iria mudar. E a força da ideologia técnica sempre diz: espere, haverá problemas amanhã? Teremos uma resolução técnica para um problema político? A ideologia técnica busca se fazer acreditar que a tecnologia seja capaz de resolver problemas políticos.

C&S: E sobre o tema das questões climáticas. Vemos esforços no sentido de criar projetos políticos para frear as alterações climáticas ao mesmo tempo em que temos problemas de diversidade cultural. Você acha que a forma como o mundo abraça a questão das mudanças climáticas é proporcional ao quanto ela merece ser abordada?

C&S: Percebemos que só repetimos e repetimos, mas não fazemos nenhuma avaliação. Por exemplo, em relação ao imperialismo energético da Internet, agimos como se não houvesse gastos energéticos com a internet

no mundo como um todo. Quase não falamos sobre isso, mas pegamos aviões, ônibus e a verdade é que há um consumo de gigantesco. É importante que a Internet seja avaliada honestamente. Há pelo menos um aspecto positivo e um aspecto negativo em relação ao uso da Internet. O aspecto positivo é acelerar a conscientização sobre as mudanças climáticas. O aspecto negativo é o pessimismo dos ecologistas e de todos os que trabalham com a questão ambiental. Quando ouvimos os especialistas, temos a impressão de que daqui a dois meses haverá uma catástrofe global, ou que daqui a dois dias todos nós morreremos que não há nada mais nada a fazer, que já é tarde demais. E assim as pessoas ficam cada vez mais tristes, suicidam-se, porque já não há mais saída. A Internet contribui muito para esse darkside e para multiplicar esse sentimento de pessimismo. A tecnologia não só produz ideologia, produz também pessimismo político. É importante reconhecer os riscos e que se tomem medidas emergenciais. Existe destruição de florestas, mas é possível que um dia encontremos meios para reconstruir florestas mais rapidamente. Existe CO₂, mas talvez enfrentemos outra coisa no futuro. A ecologia também é uma ideologia. Nem todos os ecologistas quando dizem que está tudo arruinado, que é tarde demais, que acabou, realmente acabou de fato. São ideólogos do fim do mundo.

C&S: No Brasil, alguns pesquisadores trabalham com o conceito de justiça climática. Você acha possível que seja ideia possa ser aplicada no mundo?

DW: Não! acho que não devemos misturar universos simbólicos. Se falamos de justiça ecológica, pegamos a palavra justiça e a aplicamos a uma atividade humana chamada ecologia. É claro, temos que resolver a questão ecológica, mas com política, não com justiça. Porque se falamos de justiça, significa que somos capazes de

determinar quem são os dominantes, os dominados e que vamos a lutar para dizer, por exemplo, que a Arábia Saudita é o mostro e que no final das contas eles são menos piores que os iranianos. É perverso introduzir vocabulários jurídicos, políticos, poéticos ou qualquer coisa em outro espaço simbólico. O mesmo princípio se aplica à IA. Quando falamos em inteligência artificial, falamos do conceito de inteligência e imaginamos que ter uma inteligência artificial significa ter uma inteligência que poderá ser ainda mais forte que a inteligência natural. Isso é ideologia. É quando tiramos uma palavra do contexto e queremos que ela signifique outra coisa em outro lugar, ou que possa traduzir uma ideia, ou que tenha um caráter todo-poderoso. Por exemplo, na Europa e nos Estados Unidos dizemos que é urgente que as empresas tenham responsabilidade social, que elas não podem poluir etc. A premissa é boa. Agora, todo mundo fala de responsabilidade social corporativa e todos os colaboradores precisam pagar, mas isso é suficiente? Sim, existe responsabilidade social, mas não vamos usar o mesmo vocabulário que usamos para política ou sociedade. Temos que inventar outras palavras e se usarmos as mesmas palavras é para ferir, dominar, tyrannizar.

C&S: Para encerrar nossa entrevista, que conselho você daria aos jovens pesquisadores brasileiros que escolheram a comunicação como principal perspectiva para compreender o mundo?

DW: Eu lhes digo: vocês escolheram uma das questões mais bonitas da humanidade. Por que? Porque depois da questão ecológica, precisamos resolver uma outra questão mais complicada, a da comunicação. Porque no transparente, onde todos se veem, haverá cada vez mais hostilidade e desconfiança mútua. Por isso, temos que trabalhar e nos perguntar o que funciona e o que não funciona. É fundamental desenvolvermos pesquisas

sobre a comunicação e suas limitações. Por outro lado, é ainda mais útil para um país como o Brasil, de diversidade, brancos, negros, amarelos, uma mobilização constante com a natureza. Há uma experiência natural incrível no Brasil e que se estamos longe, nos entendemos – felizmente. Há uma mesma língua, então estamos diretamente obrigados à convivência. Portanto, no centro da comunicação hoje estamos na mesma situação, nos amamos, mas às vezes queremos nos matar. Então o que devemos fazer na negociação para evitar o conflito? A comunicação é uma questão teórica, política, humana e mesmo que nem todos gostemos, é uma questão de amor e de respeito pelo outro. A comunicação nos coloca esta questão fundamental: o que é o outro? Essa é uma grande questão política. No mundo globalizado em que tudo se move rapidamente, aviões, carros, internet, temos que ter cuidado, porque o ódio existe. Temos medo uns dos outros. Quando olhamos para grandes cidades com mais de 15 milhões de habitantes é uma loucura, porque não dá para ficar tranquilo com 15 milhões de pessoas convivendo ao mesmo tempo. Devemos adotar estratégias descentralizadas e pequenas à escala humana e estabelecer procedimentos de negociação política quando não concordamos, por exemplo. É verdade que o sistema de justiça no mundo é demasiado lento. Devemos realizar pequenos atos de justiça e resolver pequenos problemas da vida cotidiana. Temos tribunais monumentais espalhados pelo mundo, sempre gigantescos que assustam a todos e no entanto a justiça não feita. A justiça precisa encontrar soluções. Precisamos compreender as diferenças e semelhanças entre informação, vista como mensagem e comunicação, vista como relacionamento. Em qualquer caso, podemos transmitir uma mensagem crítica contra a informação e contra a tentação da manipulação através da comunicação. Trata-se de um trabalho crítico que

levanta dúvidas e ao mesmo tempo nos permite perceber porque, apesar do desempenho da técnica, preferimos fazer amor com um ser humano e não com um robô, isso não só por motivos sexuais, mas também emocionais. De fato, por detrás do desmentido, do desamor e da desconfiança da palavra comunicação que existe em todo o mundo, o que está em pauta é que procuramos o amor. Odiamos quando não dá certo, mas se quisermos começar de novo, não podemos viver sem o amor. É uma grande questão humana, técnica e política. Como podemos fazê-lo através de todas as formas de comunicação possíveis não acentuar as guerras? Os homens são beligerantes, gostam de lutar, amam mais a guerra do que a paz. Os homens são os únicos animais que se matam por nada. O animais do reino animal matam para sobreviver, para comer ou para defender o território. O homem não. Temos guerras o tempo todo. É uma questão mais difícil e complexa do que expliquei nas palestras. A comunicação é mais difícil do que a ecologia porque, na comunicação, não sabemos que progresso o homem será capaz de fazer. Vamos resolver a ecologia porque não podemos continuar onde estamos, senão explodiremos. Há muitas coisas para fazer. Podemos promover ações que sejam uteis aos estudantes e pesquisadores mais jovens. Podemos promover intercâmbios educacionais, enviar estudantes de ensino médio para outros países, conhecer outras culturas, criarem relações duradouras, laços afetivas, entre outras coisas. Precisamos construir a paz. As pessoas que se dedicam ao estudo da comunicação devem ser oporem àqueles que dizem se tratar de uma mera manipulação, porque quando alguém tenta convencer o ao outro de algo, pensa-se que se está sendo manipulado pela comunicação. Há pelo menos duas perguntas que podemos fazer em relação a isso: por que essa pessoa é capaz de dizer que o outro possa ser

manipulado? E por que somente o outro e não eu? De onde vem a superioridade do nosso conhecimento para fazer inferências como essas? A comunicação é uma abertura para o outro, é uma dificuldade e um interesse pelo outro. Muitas pessoas não têm interesse no outro. Pela da comunicação gostamos de influenciar, mas na verdade nem sempre funciona, porque se o outro não fala entende-se que está querendo ser manipulado. Existe uma inteligência humana má, mas que às vezes é boa. Quando praticamos atos generosos ficamos felizes, por exemplo, quando damos dinheiro a um mendigo. Talvez pensemos que o mendigo é um bastardo, indigno de confiança, mas se compartilhamos algo ficamos felizes em fazê-lo. Esse é o início do reconhecimento do outro, estamos saindo da guerra e indo para a paz. Eu teria passado toda minha vida como pesquisador, tenho orgulho disso, de revalorizar o conceito de comunicação, mostrar que é ele importante, que é a garantia da democracia, da política, e do humanismo. Não é GAFAM, não é técnica. Ao nos comunicarmos com os outros, criamos um encontro de inteligências, mesmo que nós ou o outro não sejamos alfabetizados. Estar interessado em comunicação não é uma mera filosofia positiva do homem, é um idealismo. A política é capaz de gerir isso. Por isso é difícil fazer política hoje, porque numa democracia, os políticos não dependem só deles. Nós os subjugamos, pensamos que são todos desonestos, alguns o são, mas na verdade, eles são promotores da paz. Estamos diante de um grande espaço de reflexão, porque na comunicação, existem relações humanas, sociais, políticas, religiosas e a alteridade de continentes inteiros. Em qualquer caso, a comunicação é uma questão do outro. Quando perguntamos, quando nos interessamos pelo outro, estamos nos conduzindo ao progresso da humanidade.