

Trabalho, Desempenho e *Burnout*: O *Homo digitalis* na Sociedade da Informação¹

Vinícius Lauriano Ferreira

Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho”, Bauru/SP

Resumo

A sociedade que emergiu no final do século XX é conhecida como a sociedade da informação. Nela, a informação é o valor primordial, e sua prática cotidiana é marcada pelo uso das Tecnologias de Informação e Comunicação, em especial a internet. O filósofo Byung-Chul Han despontou nos anos 2010, trazendo uma nova análise desta sociedade, tentando encontrar os principais efeitos dela no homem. O trabalho busca uma compreensão das características apontadas por Han, tensionando com o pensamento do sociólogo Manuel Castells. Deseja-se perceber se a teoria de Han é relevante para expor elementos controversos desta sociedade, em suas relações sociais e de trabalho, dentro e fora das organizações. Foi feita a análise bibliográfica de obras de Han, bem como a principal obra de Castells. Ao final, buscou-se estabelecer as nuances da ligação entre a comunicação e o *Homo digitalis* de Han.

Palavras-Chave

Informação; Sociedade da Informação; Sociedade da Transparência; Manuel Castells; Byung-Chul Han.

Introdução

O século XXI é unanimemente conhecido como a era da informação. Tal expressão tornou-se lugar-comum, devido à repetição nas mais variadas instâncias, das governamentais aos mercados, da academia às manifestações da sociedade civil. Agentes locais, nacionais e internacionais esforçam-se no objetivo de trazer todos – em especial os que vivem em situação mais marginalizada – para o campo da informação, em vias de ensiná-los a transitar nesta nova realidade, ou mais especificamente, trazê-los a uma *media literacy* (literacia informacional e midiática).

O fato é que a preponderância da informação como valor maior do sistema social produziu alterações decisivas na maneira como a sociedade se organiza, e mais, na vida do ser humano que vive em seu seio. Tratar da relação com a informação, portanto, deve incluir um pouco de análise acerca da natureza desta sociedade, de como e quando ela surgiu, para tentarmos entender o que ela está produzindo em nós. Parte-se do princípio de que “[...] a

¹ Trabalho apresentado no Grupo de Trabalho (GT) Comunicação, ética e alteridades em processos relacionais de subjetivação e conflitos no ambiente organizacional, atividade integrante do XIV Congresso Brasileiro Científico de Comunicação Organizacional e de Relações Públicas.

tecnologia é a sociedade, e a sociedade não pode ser entendida ou representada sem suas ferramentas tecnológicas.” (CASTELLS, 2002, p. 43).

O filósofo sul-coreano radicado na Alemanha Byung-Chul Han (1959-) destacou-se na década de 2010 com um panorama inovador acerca das primeiras consequências que podem ser medidas deste panorama social e, com isso, acabou por tentar compreender seus principais elementos. Destacam-se entre suas obras *Sociedade do Cansaço* (HAN, 2017a), *Sociedade da Transparência* (HAN, 2017b) e *No Exame: perspectivas do digital* (HAN, 2018), que datam do início daquela década, mas foram publicados recentemente no Brasil. Sua contribuição se mostra fundamental para compreender os novos conflitos e vulnerabilidades na qual o sujeito deste momento está submetido, ao qual ele chama de *Homo digitalis*.

O presente trabalho busca trazer a contribuição deste pensador contemporâneo para o debate do mundo do trabalho e das relações sociais, em vista de explorar os conceitos centrais de sua obra, focando em como a Sociedade da Informação (para ele, Sociedade do Cansaço) está incidindo no coletivo, nas organizações e, em especial, no ser humano. Como tensionamento, é explorado o famoso paradigma de Sociedade em Rede do sociólogo Manuel Castells, tido até então como uma referência na compreensão de tal realidade, e que, como veremos, pode apresentar uma visão oposta aos problemas apontados por Han.

Pretende-se, com efeito, demonstrar que os conceitos e análises de Han são relevantes para expor elementos controversos desta sociedade, em suas relações sociais e de trabalho, dentro e fora das organizações, crendo que eles expõem pontos polêmicos desta realidade social, e que apesar de não negá-la, trata das questões de maneira direta e corajosa. Num primeiro momento, será traçado um histórico desta sociedade, passando-se logo em seguida para a análise de Castells. A segunda seção apresenta uma breve ligação entre o novo cenário informacional e a comunicação organizacional. Por fim, é unido à análise o ponto-de-vista de Han, na expectativa de trazer concretude e luz aos conceitos expostos.

A Sociedade da Informação

Tem-se em mente que a noção de “sociedade da informação” seja algo claro e objetivo, afinal ela seria o campo onde quase tudo se passa no século XXI, portanto, seria desnecessário um questionamento mais profundo acerca da sua natureza e características. Alguns fenômenos ligados a essa nova estrutura social, porém, estão gerando novas realidades e comportamentos cuja explicação não é tão simples e óbvia. É em busca de trazer luzes a essas obviedades e dilemas que o presente trabalho conecta suas referências, em vias de

mostrar um rosto mais concreto – e talvez não tão belo – dessa realidade coletiva contemporânea e seus desdobramentos nas vidas e relacionamentos.

Para tanto, num primeiro momento será necessário fazer um breve histórico de como essa sociedade – em especial enquanto pensamento – surgiu. A principal obra a ser utilizada neste objetivo é a *História da sociedade da informação*, de Armand Mattelart, que de uma forma concisa e objetiva traça os principais fatores que fizeram a sociedade da informação surgir como ideal de sociedade pós-industrial e, de algum modo, pós-moderna. Em seguida, serão explorados aspectos da já clássica e vasta obra *A era da informação: economia, sociedade e cultura*, do sociólogo Manuel Castells, explorando os principais pontos que o autor traça como fundamentais deste momento histórico, tendo em vista as nuances e interligações propostas neste trabalho.

Histórico

Para tentar retratar as origens da ideia de sociedade da informação é necessária uma miscelânea de aspectos geopolíticos, militares e mercadológicos. É o que afirma o sociólogo belgo-francês Armand Mattelart (1936-), em sua tentativa de reconstruir esta realidade contemporânea, afirmando que ela foi construída um pouco de forma intencional, e outro tanto aleatoriamente. “[...] foi somente a partir da guerra fria e no rastro da inteligência artificial que toda uma mística do progresso eletrônico passou a saudar a sociedade pós-industrial [...]” (MATTELART, 2006, p. 8). Trata-se deveras de uma mística, muito semelhante – e de algum modo, continuadora – daquela visão religiosa do progresso advinda do pensamento positivista do século XIX.

Mattelart e outros autores citados em sua obra apontam, pois, Claude Henri de Saint-Simon (1760-1825) como o precursor da sociedade informacional. O célebre pai do positivismo e professor de Auguste Comte já trazia em sua obra os principais elementos que seriam revisitados no final do século XX para que a informação se tornasse a mestra da sociedade. O pensamento saintsimoniano afirmava:

A única maneira de sair da crise de civilização que afeta a sociedade: tratá-la como uma grande indústria. A aliança entre industriais e cientistas positivos funda um modo inédito de gestão, orientado não mais para o “governo dos homens”, mas para a “administração das coisas”. O ganho de poder da elite técnica reduz o papel do Estado a um simples “encarregado de negócios”. [...] Tais axiomas sobre o “sistema industrial” antecipam em cerca de um século as primeiras formulações da administração científica, uma das margens do caminho que conduz à tecnocracia. (MATTELART, 2006, p. 32).

Tal ideário ganha corpo, de acordo com o autor, com o desenvolvimento da estatística no fim do século XIX, o advento da reorganização racional da indústria por Frederick Winslow Taylor no início do século seguinte, e uma corrida militar tecnológica, em especial na segunda grande guerra, quando Alan Turing é recrutado para desenvolver um “cérebro eletrônico” que quebrasse a criptografia nazista. Após o fim da guerra, a parceria entre pesquisadores e militares focaria no combate à influência comunista, de modo cada vez mais sutil: “[Após a administração Kennedy] a ênfase é posta no desenvolvimento de novos dispositivos de vigilância, de sensores, de alarmes de infiltração, de radiocomunicação, de computadores, de ligações regionais via satélite”. (MATTELART, 2006, p. 61)

Somada a crença militar – em especial norte-americana – cada vez maior nos métodos de guerra com recursos de eletrônica e os primeiros da cibernética, unem-se pesquisadores – a maioria também deste país – os quais defendem que estas novas descobertas seriam o início de um período sem ideologias, sem divisões. É a “diplomacia das redes” substituindo a “diplomacia dos canhões” (MATTELART, 2006, P. 99). Acrescenta o autor:

Como a revolução tecnocientífica *made in USA* cativa a imaginação de toda a humanidade [...], é inevitável que ela conduza as nações menos avançadas a alinhar-se a esse polo inovador e que as incite a imitá-la tomando emprestados os seus métodos, as suas técnicas e práticas de organização. (idem)

Os Estados Unidos tornam-se “a primeira sociedade global da história” (idem). Mas ainda falta um elemento: o mercado. Afinal de contas, a nova configuração social – e seu novo poder – seriam assentados em três pilares: primeiro, “[...] a informação livre (criada pelo *marketing*, pela televisão e pela mídia, pela propaganda [...])”; segundo, a “informação comercial, que tem um preço e é o princípio do comércio eletrônico”, em especial a especulação financeira; e por fim a “informação estratégica, tão velha quanto a espionagem”. (MATTELART, 2006, p. 138). São todos elementos de uma “tecnoutopia”, que se mostra, na verdade, estruturada por um agente mundial específico, e principalmente assentado na perspectiva organizacional, de mercado e de vendas. A informação tornada livre, comercial e estratégica é o novo imperativo das organizações, e daí espalha-se para as outras realidades.

A Sociedade em Rede

Após apontar os principais aspectos históricos responsáveis pelo surgimento da sociedade da informação, passa-se agora para o apontamento de algumas nuances qualitativas deste novo cenário social. O sociólogo espanhol Manuel Castells, que ganhou notoriedade por

este empreendimento, concorda que “essa nova estrutura social está associada ao surgimento de um novo modo de desenvolvimento, o informacionalismo, historicamente moldado pela reestruturação do modo capitalista de produção, no final do século XX.” (CASTELLS, 2002, p. 51) Além disso, ele também vê que as mudanças tecnológicas transformaram “nosso modo de pensar, de produzir, de consumir, de negociar, de administrar, de comunicar, de viver, de morrer, de fazer guerra e de fazer amor.” (CASTELLS, 2000, p. 19). Optou-se por resumir em três aspectos, apresentados a seguir, as principais características que Castells percebe neste novo cenário, todos extraídos do primeiro volume da sua trilogia, chamado *A sociedade em rede*.

O primeiro deles surge quando Castells encerra seu resgate histórico da mudança social, à semelhança do que Mattelart fez como resumido acima. O autor espanhol busca definir quais são as características do que ele chama de “paradigma da tecnologia da informação”, que podem ser assim resumidas: a) “a informação é sua matéria-prima”; b) a grande “penetrabilidade dos efeitos das novas tecnologias”; c) a “lógica de redes” instituída em todos os processos sociais; d) a flexibilidade e “fluidez” dos sistemas assim organizados; e e) a tendência de “convergência de tecnologias específicas para um sistema altamente integrado”. (CASTELLS, 2002, p. 108-109). Em suma, toda a existência, individual e coletiva, passa a ser gerida por um processo que possui como características principais a flexibilidade, fluidez e universalidade, cujo único critério é imaterial, ou seja, a informação.

O segundo aspecto fundamental é a reestruturação do trabalho nessa nova sociedade, tratada pelo autor no capítulo 2. Os imperativos são a *produtividade* e a *competitividade*. Não que eles fossem algo novo, mas foram revistos após a crise do petróleo, na década de 70. Num ambiente de crise e num mercado já globalizado, as empresas passaram por um processo nas seguintes etapas: “reduzir os custos de produção (começando com custos de mão-de-obra); aumentar a produtividade; ampliar o mercado; e acelerar o giro do capital”. (CASTELLS, 2002, p. 137). Nessa mudança, obviamente, “[...] as novas tecnologias da informação foram instrumentos essenciais” (idem), atuando em uma série de mudanças na natureza e rotina de trabalho nas organizações, em vias de redução de gastos e aumento de produtividade.

Por fim, é importante salientar breves características das mudanças sociais, fruto especialmente da difusão popular (direta e indireta) do uso da internet, ou no conceito que Castells usa no quinto capítulo, da “constelação da internet”. Ali ele define este novo estágio social como

[...] um sistema em que a própria realidade [...] é inteiramente captada, totalmente imersa em uma composição de imagens virtuais no mundo do

faz-de-conta, no qual as aparências não apenas se encontram na tela comunicadora da experiência, mas se transformam na experiência. (CASTELLS, 2002, p. 459)

Em suma, se fosse possível sumarizar como Castells percebeu esta nova realidade social em sua obra magna, em seus aspectos ontológicos, econômicos e sociais, poderíamos tratá-lo como algo *fluido*, voltado à *produtividade* e culturalmente *totalizante*. Poderiam ser inseridas aqui uma infinidade de autores que refletem sobre este cenário, de “autocomunicação de massa” (CASTELLS, 2013, p. 12); basta a reflexão do sociólogo espanhol, pois ela é útil exatamente para exemplificar os pontos que Byung-Chul Han irá contrapor. Antes, porém, de tratar dos pontos específicos determinados por este filósofo, vale uma breve digressão acerca da posição da comunicação organizacional neste cenário.

Sociedade da Informação e Comunicação Organizacional

Se as iniciativas de comunicação organizacional e relações públicas são anteriores a este contexto, elas ganham um salto de relevância nesta nova realidade. Os principais autores desta área apontam este cenário de sociedade da informação como aquele que trouxe um novo imperativo para que todas as organizações (públicas, não-governamentais e privadas, em especial) tomassem conhecimento do papel central que a informação estava por tomar. Tal informação, gerida por processos comunicativos, deveria trazer seus fluxos para dentro das organizações, em prol de que tomassem vantagem por acompanhá-los de perto e assumissem o protagonismo na sua produção e administração.

Já na década de 1970, Andrade (2003, p. 9) percebia que “devido ao intercâmbio permanente e amplo de conhecimentos e informações” a opinião pública se tornava “mais sensível e exigente”, sendo este o panorama de trabalho das relações públicas. Mais recentemente, Kunsch (2006, p. 128) apontou este cenário aqui traçado como sendo aquele em que “as organizações, mais do que nunca, não poderão prescindir de uma comunicação viva e permanente”, especificamente “sob a ótica de uma política de relações públicas”.

Marchiori (2008, p. 58-9) vê que estas transformações alteraram a própria forma de pensar a organização, que agora “devem possuir capacidade e infraestrutura tecnológica, acesso à informação e conhecimento e [...] alta habilidade humana, geradora da competitividade dessa nova força de trabalho”. Neste contexto, se encaixa a função da comunicação nas organizações: “a produção de sentido e, conseqüentemente, do conhecimento em diferentes níveis e mundos”.

Numa perspectiva mais otimista, Porém (2012, p. 62) identifica nesta nova realidade a geração de um ser humano “mais complexo, interconectado com o mundo e com a diversidade e pluralidade de culturas”, que cobrariam das organizações “performances que ultrapassem o sentido da lucratividade, da geração de empregos e do pagamento de impostos”, buscando uma resposta no âmbito da responsabilidade social, que alteraria uma mudança na “gestão da comunicação organizacional e informacional, que poderá promover a geração de conhecimento, a criação de valor” e a construção de uma “conduta ética” da organização.

Por fim, Andrelo (2016, p. 20) define que este cenário gera “novos paradigmas de comunicação”, e se o foco for nas “consequências desse quadro nas organizações”, ela observa que as mudanças são “constantes e drásticas”, em especial por influência da internet. A autora aponta, então, dois aspectos primordiais: “a descentralização do polo emissor” e a “interatividade, com a consequente formação de redes”. Para ela, “são pontos que solicitam da comunicação organizacional e, mais especificamente da área de Relações Públicas, uma atuação mais estratégica”.

Traçado este paralelo que localiza a comunicação organizacional no panorama deste trabalho, já é possível retornar ao tema central, e tratar da visão específica do filósofo Byung-Chul Han sobre estas questões. Algumas delas vão destacar e contrapor aspectos destacados pelos autores acima, podendo servir de alerta a certas características da sociedade da informação que podem ter passado despercebidos pela comunicação organizacional num primeiro momento de euforia, e que só começam a se manifestar agora, décadas depois de seu surgimento no horizonte social.

Byung-Chul Han e o *Homo digitalis*

Muito além de representar o modelo de sociedade que se instalou na virada do milênio, em circunstâncias que vão se tornando cada vez mais óbvias e ordinárias (como o uso de *smartphones*, de redes sociais, do aumento do número de atividades realizadas *online*, desde comerciais até afetivas), uma série de dilemas e patologias – em especial a nível individual – vão surgindo e se instalando, tendo elas aparentemente uma relação direta com este novo cenário social e suas práticas organizacionais. Se tal mudança de estrutura é produtora de situações críticas, doenças e comportamentos danosos, tais circunstâncias tornam-se centrais para a própria determinação do que consiste a sociedade da informação, passando do que a gerou para o que ela mesma gera.

Este pode ser um resumo das investigações de Byung-Chul Han, que busca em suas obras concisas traçar um perfil da sociedade contemporânea, baseado nas correntes filosóficas, em especial aquelas de um passado recente, mas que não dão mais conta de explicar os fenômenos da sociedade informacional. Seus conceitos serão separados em três tópicos, em um tensionamento direto com os três aspectos basilares que extraímos da obra de Castells: fluidez das circunstâncias, foco na produtividade e uma tendência a uma presença totalizadora dos meios digitais, direta e indiretamente.

Em primeiro lugar, é necessário se deter naquilo que se poderia chamar de ontologia da sociedade da informação, em suas características próprias e fundamentais: a flexibilidade, a fluidez e a universalidade. Han resume tais características no que ele chama de *sociedade da transparência*. Para ele, uma sociedade da informação, que em prol da livre circulação desta flexibiliza e fluidifica todas as relações, não gera meramente um ambiente saudável onde as informações circulam livremente e todos se sentem satisfeitos em ter acesso a uma variada gama de conhecimento. Para Han, o anseio por transparência acaba por tornar-se manifestação de violência.

Um mundo que consistisse apenas de informações e cuja comunicação fosse apenas a circulação de informações, livre de perturbações, não passaria de uma máquina. [...] A coerção por transparência nivela o próprio ser humano a um elemento funcional de um sistema. Nisso reside a violência da transparência. (HAN, 2017B, p. 12-13)

Portanto, o ser humano que é visto como um mero *input-output* de informações já está imerso num processo de coisificação, uma engrenagem do grande sistema informacional. Além disso, uma sociedade onde o único primado é a flexibilização, em nível universal, é rica de informações, mas não necessariamente rica de sentido. Abundância de informação não gera verdade nem sentido, alerta o filósofo. Ao contrário, sentidos são construídos em outros tipos de processos.

A coação por transparência derruba todas as cercas e umbrais, sendo que o espaço se torna transparente quando é nivelado, alisado e desinteriorizado. O espaço transparente é pobre em semântica, já os significados surgem apenas por meio de umbrais e passagens, de resistências. (HAN, 2017B, p. 74-75)

Rompe-se assim a compreensão de que o aumento do fluxo de informação geraria uma nova realidade com multiplicidade de significado, numa troca rica de culturas e concepções. Han nos alerta para o poder que o imperativo da transparência tem em destruir singularidades, derrubar as intimidades, transformar todas as curvaturas da existência humana, construídas a

tão duras penas e responsáveis pela geração de significado, em algo plano e estático, nivelado e comum, violento, nu e lavado. Nas palavras do filósofo, algo “pornográfico”, completamente desprovido de beleza e significado (HAN, 2017b, p. 51).

A sociedade da informação é, portanto, mais pobre em sentido, é mais precária na formação de significado. Ela, contudo, pode ser – até mesmo por isso – mais rica em liberdade? A quebra das antigas ritualísticas e valores tradicionais gera um sujeito mais livre? A essa questão, devemos retornar à questão do trabalho, nosso segundo ponto de observação. De acordo com Castells, a produção de riqueza na era da informação é ditada pela redução de gastos com mão-de-obra, aumento da produtividade, ampliação de mercados e aceleração do capital. Para o filósofo coreano, isto se traduz em outro conceito: desempenho; toda a responsabilidade por esta mudança foi jogada sobre os ombros das pessoas.

A *sociedade do desempenho* não é mais aquela sociedade industrial bem definida por Michel Foucault, de “hospitais, asilos, presídios, quartéis e fábricas”, mas sim de “academias fitness, prédios de escritórios, bancos, aeroportos, shopping centers e laboratórios de genética”. Do mesmo modo, “seus habitantes não se chamam mais ‘sujeitos de obediência’, mas sujeitos de desempenho e produção. São empresários de si mesmos.” (HAN, 2017A, p. 23). A obediência, a hierarquia e a presença ostensiva dos cargos de supervisão e gerência são transformadas no discurso da pró-atividade, iniciativa e criatividade, do sujeito que busca a excelência e traça – para si próprio – as metas e objetivos de seu trabalho e sua vida. Mais do que isso: um sujeito que se cobra exaustivamente por isso.

Esta demanda por desempenho – proveniente tanto do âmbito do trabalho quanto da cultura das redes sociais, das aparências – é a origem de uma série de patologias psíquicas que dominam o cenário do século XXI: a sociedade do desempenho é a sociedade do *burnout*, da hiperatividade, da depressão.

A coação de desempenho força-o a produzir cada vez mais. Assim, jamais alcança um ponto de repouso da gratificação. Vive constantemente num sentimento de carência e de culpa. E visto que, em última instância, está concorrendo consigo mesmo, procura superar a si mesmo até sucumbir. Sofre um colapso psíquico, que se chama de *burnout* (esgotamento). O sujeito do desempenho se realiza na morte. Realizar-se e autodestruir-se, aqui, coincidem. (HAN, 2017a, p. 85-86).

A depressão, apresenta o filósofo, não é uma doença cujas fontes são originadas de fora: ela surge da própria insatisfação do sujeito, muito em especial consigo mesmo. O padrão de exigência ao qual ele é forçado a se submeter – presente tanto nos discursos organizacionais quanto sociais – acaba sempre por convencê-lo de não estar à altura que

deveria, de que sempre é possível dar algo a mais e se superar. Tal tentativa contínua e desenfreada de superação gera a hiperatividade; seu fracasso, a depressão; seu esgotamento, o *burnout* (HAN, 2017a, p. 88).

Ao final, poderia ser dito, então, que ainda que à custa de algum sofrimento psíquico, e de alguma coação sofrida pelo mandado de transparência e aceleração do fluxo de informações, a sociedade informacional seria, enfim, igualitária? No faz-de-conta *online* apontado por Castells, que se destina à inclusão de todos (pela expansão e popularização do mercado de bens de informática), as pessoas não estariam em pé de igualdade? Seja esta de expressão, de manifestação, em suma, de mostrar ao mundo quem se é?

Byung-Chul Han vai contrapor a igualdade das redes – vinculada ao anonimato total ou relativo das ações – à questão do respeito.

O respeito está ligado aos *nomes*. Anonimidade e respeito se excluem mutuamente. A comunicação anônima que é fornecida pela mídia digital desconstrói enormemente o respeito. Ela é corresponsável pela cultura de indiscrição e de falta de respeito [que está] em disseminação. (HAN, 2018, p. 14)

Uma sociedade da informação é igualitária: tal igualdade provém da possibilidade de cada um erigir e alimentar seu próprio ego, sua própria imagem que opta por vincular nas redes. O resultado, para o filósofo, é um *shitstorm* egocêntrico que dissolve qualquer tipo de coesão social e respeito mútuo. Nesta relação, quem desaparece é a alteridade; o Outro que para o filósofo Emanuel Lévinas aparece no *rostro*, se converte em *face*. “A *face* que se expõe e que anseia por atenção não é um *rostro*. Nela não habita nenhum *olhar*. A intencionalidade da *exposição* destrói aquela *interioridade*, aquela *reserva* que constitui o olhar.” (HAN, 2018, p. 50-51). Aquela sociedade da informação cujo trunfo maior seria o engrandecimento da alteridade passa ao oposto: uma sociedade ególatra, intransigente, cujo hobby preferido é um isolamento nas relações físicas e o *hate speech* nas relações digitais.

O ser humano, resumido a uma engrenagem no fluxo informacional, a um sujeito de performance e produção, que é incapaz de ver o outro que está ao seu lado, torna-se incapaz, finalmente, de agir. A ação, a relação com o mundo, na filosofia existencialista, está ligada à mão, à “manualidade”. O homem da sociedade da informação, de acordo com Han, vai atrofiando sua mão, seu agir, e possui apenas um dedo, que passa por uma tela sensível a toque. O homem informacional é *Homo digitalis*.

Os aparatos digitais fazem com que as mãos murchem. [...] O ser humano do futuro não precisará mais de mãos. Ele não precisará mais *lidar* [*behandeln*]

com alguma coisa e trabalhá-la [*bearbeiten*], pois ele não tem mais de lidar com coisas materiais, mas sim apenas com informações intangíveis. O novo ser humano *passa os dedos* [*finger*], em vez de *agir* [*handeln*]. (HAN, 2018, p. 61-62).

Aos primeiros indícios de uma geração já criada nos ditames da sociedade da informação, cuja dificuldade em lidar com o trabalho, em se deter longamente em tarefas complexas, e em lidar com as várias facetas de um problema, por exemplo, as mesmas organizações se queixam de falta de “mão-de-obra qualificada”. O que Han nos alerta é que este cenário está sendo criado pelas próprias ações e rotinas deste novo panorama social, dos discursos aparentemente indefesos e positivos, de um sujeito que se constrói, se supera e reinventa, num fluxo imaterial contínuo de informações, e que alcança, no limite de seu esgotamento, um atrofiamento de suas próprias capacidades.

Considerações Finais

Compreender fenômenos contemporâneos é sempre uma tarefa complexa e polêmica, já que falta ao pesquisador e pensador o distanciamento temporal que – teoricamente – daria certa neutralidade e sistematização às observações. Com o auxílio da genialidade de certos pensadores, contudo, as realidades se desdobram e se desvelam diante daquele que busca pensar o âmbito em que vive. É nesta esperança que este artigo se projetou, buscando uma investigação diferenciada, inovadora e extremamente atual da sociedade informacional que se tornou paradigmática no mundo todo a partir do final do século passado. Após duas décadas no novo milênio, já começam a sentir as consequências deste novo desenho de sociedade, que se reflete no pensamento de alguns cientistas e filósofos.

O profissional de comunicação – em especial aquele que trabalha no âmbito organizacional, mas não só – é, sim, peça fundamental na construção dos discursos deste novo panorama histórico. Além da empolgação com as oportunidades oferecidas por essa sociedade informacional, compreender a outra faceta – obscura e opressiva – desta realidade é fundamental para sua atuação, tendo em vista que é especialmente dos fluxos de comunicação organizacionais – a nível de mercado, de relações públicas e outros – que surgem e se instauram os discursos mais traiçoeiros apontados por Byung-Chul Han, e são, sim, os principais responsáveis por eles.

O *Homo digitalis* – atrofiado, raso e esgotado – surge de uma concepção de trabalho, de organização e de vida que emerge de um pensamento vinculado aos âmbitos da tecnologia e do mercado, como vimos no decorrer do trabalho. Uma comunicação organizacional – e

todo aquele que comunica no âmbito público – que impulsiona estas concepções tão dramaticamente apontadas por Han, deve ter consciência que colabora para este círculo opressivo e destruidor, que vai se tornando cada vez mais forte e disseminado nas sociedades ocidentais. Do mesmo modo, contudo, que o comunicador pode ser porta-voz da sociedade do cansaço, também pode buscar espaços de contraposição a ela, de manifestações de humanidade e de valorização da alteridade.

O objetivo principal deste trabalho era destacar as contribuições visionárias de Han ao debate da informação, da literacia informacional e midiática, e da comunicação (em especial organizacional), alertando que este processo não ocorre em terreno neutro, mas numa sociedade que já demonstra as consequência de seu modo de ser. Credo que trilhar um caminho sem conhecer seus fundamentos pode ser visto como irresponsabilidade, a visão clara e realista – e não pessimista – de Han pode ser de extremo valor para a definição dos próximos passos de todos, mas em especial daqueles que fazem da informação e da comunicação sua profissão e objetivo de ação no mundo.

Referências

ANDRADE, Cândido T. S. **Curso de Relações Públicas: Relações com os diferentes públicos**. 6. ed. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.

ANDRELO, Roseane. **As relações públicas e a educação corporativa: uma interface possível** [recurso eletrônico]. São Paulo: Editora Unesp Digital, 2016.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. 6. ed. rev. e ampl. São Paulo: Paz e Terra, 2002.

_____. **Fim de milênio**. 2. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2000.

_____. **Redes de indignação e esperança: movimentos sociais na era da internet**. Rio de Janeiro: Zahar, 2013.

HAN, Byung-Chul. **Sociedade do Cansaço**. 2. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2017a.

_____. **Sociedade da transparência**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2017b.

_____. **No exame: perspectivas do digital**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2018.

KUNSCH, Margarida M. K. Planejamento e gestão estratégica de relações públicas nas organizações contemporâneas. **Anàlisi**. Barcelona, v. 34, 2006. p. 125-139.

MARCHIORI, Marlene. **Cultura e comunicação organizacional**: um olhar estratégico sobre a organização. 2. ed. São Caetano: Difusão Editora, 2008.

MATTELART, Armand. **História da sociedade da informação**. 2. ed. rev. e at. São Paulo: Edições Loyola, 2006.

PORÉM, Maria Eugênia. Comunicação organizacional, informação e responsabilidade social: uma nova relação. **Comunicação & Inovação**. São Caetano do Sul, v. 13, n. 25, jul-dez 2012. p. 61-70.