

Visitando o domínio das tecnologias sociais para estreitar as conversações colaborativas¹

Entering the social technologies domain to strengthen collaborative conversations

Gonzalo Bacigalupe

Professor da Universidad de Deusto Bilbao

g.bacigalupe@ikerbasque.org

¹ Publicado na NPS em agosto de 2010.

Abstract

This paper introduces readers to the potential impact of emergent information communication technologies in collaborative consultation and therapeutic conversations. Social technologies, the name that identifies them in this paper allow individuals, families, and communities to communicate virtually, to converse despite geographical distance, time constraints, and other obstacles. If easing the contact among people, therefore, the technologies potential for strengthening collaborative work are substantial. The paper is based on a throughout review of the literature and the author's experience consulting with professionals and organizations learning about the use of these emerging communication technologies. The phenomena is complex to narrate and inscribe in written text since its conclusions may soon become antiquate as the result of continuous hardware and software developments and the adaptation of these social technologies, in a continuous iterative process, for different uses.

Resumo

O artigo aborda o potencial impacto das novas tecnologias da informação e comunicação nas conversações colaborativas e terapêuticas. As tecnologias sociais, nome pelo qual o autor as designa em seu texto, permitem que os indivíduos, as famílias e as comunidades possam se comunicar virtualmente, possibilitando que as conversas aconteçam apesar da distância geográfica, das limitações de tempo, e de outros obstáculos. Uma vez que essas tecnologias facilitam o contato entre as pessoas, o seu potencial para fortalecer o trabalho colaborativo é bastante significativo. O autor faz uma revisão da literatura sobre o tema incluindo sua experiência em conversas com outros profissionais e organizações a respeito do aprendizado e dos possíveis usos dessas novas tecnologias comunicacionais. Trata-se de um fenômeno complexo de se descrever e inserir em um texto escrito, uma vez que as conclusões a que se chega tendem a logo ficar obsoletas em virtude dos contínuos desenvolvimentos de hardware e software e das adaptações dessas tecnologias sociais num também contínuo processo interativo, que serve a diversos propósitos.

...enquanto as redes constituem uma antiga forma de organização na experiência humana, as tecnologias digitais em rede (...) têm possibilitado sua infinita expansão e reconfiguração, superando as tradicionais limitações das redes organizacionais para permitir administrar a complexidade para além de um determinado tamanho de rede (p. xviii)

...espaço para a sociedade não é o mesmo que espaço para a astrofísica ou a física quântica (...) esta nova forma de espacialidade (...) o espaço dos fluxos: suporte material das práticas sociais simultâneas que se comunicam a distância.

(Castells, 2010, p.xxxi)²

Em toda parte encontramos pessoas um pouco escravizadas por seus *smartphones*. Vocês devem, com toda certeza, ter ouvido falar, ou tiveram oportunidade de observar, a atração dos adolescentes pelos *posts*. Definitivamente, você sabe o que é o *Facebook*, mesmo que ainda não tenha aberto uma conta, tenha se esquecido de como fazer login para entrar, ou tenha perdido a senha depois que o seu sobrinho adolescente ensinou como abrir uma conta para ver as últimas fotos das férias. Um colega pode ter passado o link para que você possa pesquisar artigos como os publicados pela *Pew Internet and American Life Project*³. Já deve estar sabendo sobre o *Twitter*, uma das ferramentas mais populares de mídia social, que não apenas ajuda a espalhar notícias, mas também a configurá-las. É simplesmente impossível não perceber tudo isto!

A participação em ambientes virtuais e em comunicação *backchannel*⁴ (McNely, 2009) está cada vez mais acelerada e, apesar de poder parecer uma moda passageira, os eventos recentes atestam o poderoso impacto na maneira como os indivíduos, famílias e comunidades se conectam e se relacionam entre si (Barak, 2008; Baron, 2008; Chirstakis e Fowler, 2009; Palfrey e Gasser, 2008). No episódio da revolta que explodiu no Irã em 2009, as imagens, vídeos e reportagens que circularam na

² Tradução de Leonora Corsini

³ <http://www.pewinternet.org/>

⁴ Uso de computadores em rede para manter uma conversação online e em tempo real, em simultâneo ao que vai sendo comentado pelos ouvintes. O termo foi inventado no campo da linguística para descrever os comportamentos dos ouvintes durante uma comunicação verbal (N.T.).

grande mídia foram em grande parte resultado da existência dessas novas tecnologias digitais – cidadãos comuns equipados com seus *smartphones* e conectados à internet. De modo similar, no terremoto do Chile, o *Twitter* e outras tecnologias sociais mostraram-se valiosíssimas para familiares e amigos, que puderam entrar em contato, ajudar e saber o que estava acontecendo. Voluntários que trabalharam nas equipes de ajuda pós-desastre também encontraram formas inovadoras de se comunicar entre si e com o mundo, noticiando, buscando recursos e informação, ou simplesmente mantendo a conexão com suas redes físicas e virtuais. E por que temos que nos preocupar com tudo isto? O que esta “revolução da mídia social”⁵ teria a ver com terapia de família? Apesar da adoção cada vez maior de todas essas tecnologias nos últimos dez anos, não apenas através da internet, mas também por meio da adoção massiva de telefones celulares na linha de frente, os artigos de psicoterapia não estão prestando atenção a isto.

Tecnologias Sociais

O que são afinal essas tecnologias sociais, muito mais conhecidas como mídia social? Tecnologias sociais são um conjunto de ferramentas facilmente utilizáveis por qualquer pessoa que tenha acesso a internet através dos computadores pessoais, telefones e outros equipamentos eletrônicos. Tais ferramentas permitem que as pessoas não apenas observem o que outros produziram (ou seja, a televisão), mas também se engajar na própria produção da mídia (como é o caso do *YouTube*). Através da mídia social, não apenas consumimos informação, mas também a criamos. As ferramentas de tecnologia social são interoperáveis, seu ambiente são as “nuvens” de conectividade e, em grande medida, não estão vinculadas a um aparelho ou software específico; isto significa que não precisamos ter um equipamento específico para poder interagir com os outros. Além disso, a maior parte dessas atividades tem lugar nos sites de redes sociais, definidos como:

Artefatos baseados na web que permitem aos indivíduos (1) construir seu perfil público ou semipúblico dentro de um sistema em evolução; (2) articular uma lista de outros usuários com os quais compartilham algum tipo de conexão; e (3) visualizar e atravessar sua lista de conexões, bem como as listas construídas por outros dentro do sistema. A natureza e a nomenclatura dessas conexões podem variar de site para site (Boyd e Ellison, 2007).

5 <http://www.youtube.com/watch?v=sIFYPQjYhv8>

A utilização das tecnologias sociais para atividades relacionadas à saúde é bastante disseminada entre a população adulta. Análises de dados secundários, pesquisas e estudos qualitativos relatam inequivocamente a confiança cada vez maior na Web como fonte de informações e suporte entre pares, bem como uma crescente demanda por interações profissionais-pacientes via Web. No caso dos cuidados em saúde, a atividade em rede deixa aberta a possibilidade de que todo mundo possa se engajar em conversações, compartilhar informações, analisá-las colaborativamente e interagir de maneira mais eficiente. Torna possível o às vezes escorregadio e ambíguo processo colaborativo com pacientes e suas famílias, que passam a ser mais informados, trazer mais questões, ou a poder verificar o que o profissional lhes disse. Isto se equipara a uma mudança de segunda ordem, não uma mudança cumulativa, mas um processo que é em si mesmo revolucionário no que se refere ao nosso modo de pensar interativamente, de estar no mundo. Para os terapeutas relacionais, e eu me incluo, que pretendem desenvolver formas colaborativas e transparentes de atendimentos clínicos e de supervisão, essas evoluções tecnológicas e digitais deveriam ser saudadas e muito bem-vindas, uma vez que oferecem novas ferramentas – conceituais e tecnológicas – para estreitar a participação, a colaboração, a abertura, e para reduzir as barreiras à inclusão de vários outros atores interessados (Bacigalupe, 2010a). No caso da “Medicina 2.0” (Eysenbach, 2009), essas práticas de segunda geração enfatizam a “apomediação”⁶ e a rede social. Esta última consiste numa “modelagem explícita de conexões entre pessoas”, enquanto que a apomediação implica, dentre outras coisas, que os pacientes estão tendo muito mais acesso a informações relevantes (como registros clínicos), podendo contar com o auxílio dos profissionais e seus pares para navegar pelo conjunto de informações.

A característica mais importante de uma tecnologia social é sua capacidade de gerar e manter as conversas não circunscritas a fatores geográficos, de especialidade, e outros aspectos que acabam criando rígidas estratificações. Essas ferramentas desafiam as barreiras financeiras, geográficas e logísticas que entravam a criação de contextos de interação contínua, de aprendizagem colaborativa, de rápido acesso à informação e transparência. Podem facilitar o desenvolvimento de grupos de

6 *Apomediation* no original refere-se a recomendações de locais onde obter determinada informação (por exemplo, sites, links, etc.), feitas por alguém que tem conhecimentos sobre o assunto. O que distingue um apomediador de um intermediário tradicional é que o reconhecimento de quem seja especialista no assunto é atribuído de maneira informal (por exemplo, alguém que sabe sobre uma doença e seu tratamento porque já teve ou conhece alguém próximo que já teve) (N.T.).

autoajuda e de apoio, que se conectam virtualmente. Redes de apoio que podem reunir pessoas que padecem de doenças raras, ou oferecer novas modalidades de tratamento feitas sob medida. No terreno da pesquisa clínica, o recrutamento de pacientes para investigações clínicas seria muito mais fácil e efetivo do que com ferramentas como anúncios em jornal ou sites de campanhas patrocinadas pelo governo. E isto é apenas o começo, uma vez que já estão sendo disponibilizados recursos para que os próprios pacientes iniciem e organizem suas pesquisas clínicas. Facilidade de acesso é um tremendo potencial oferecido por essas tecnologias, que não deve ser subestimado. O *Twitter*, por exemplo, pode funcionar como uma espécie de boletim médico digital afixado nas salas de espera dos consultórios. No caso de uma agência de mídia social, no entanto, este tipo de boletim pode atingir um número cada vez maior de consultórios e clínicas, com potencial para ter abrangência em todo o planeta. E para além da possibilidade de atingir um público maior, e de modo mais rápido, as ferramentas de mídia social fomentam formas inovadoras de interagir com os pares.

Colaboração e Conversações

Por que tantos profissionais aderem cada vez mais a ferramentas de tecnologia social como *Twitter*? O *Twitter* (Boyd, Golder, Lotan, 2010), é uma espécie de microblog que fornece uma plataforma virtual de encontros para indivíduos e grupos compartilharem interesses similares sem terem que fazer grandes investimentos em viagens, mensalidades, afiliações, além de dispêndio de tempo. Além de encontrar outros indivíduos que o profissional pode conhecer “ao vivo”, é também uma oportunidade de encontrar pessoas online. Traz a vantagem adicional de ajudar médicos ou estudiosos muito atarefados a manter uma comunicação contínua, sem a sobrecarga de ter de responder uma caixa lotada de e-mails depois de um período ausente. Paradoxalmente, uma justificativa muito usada pelos que não adotam esse tipo de ferramenta é: “Já recebo e-mails demais!”

No ano passado, durante uma pesquisa conduzida em equipe para avaliar o impacto da mídia social nos sistemas colaborativos de saúde (Bacigalupe, 2009), deparei-me com uma discussão sobre mídia e saúde ou e-saúde. Um debate sobre o tema do “cuidado em saúde e mídia social” vinha acontecendo regularmente todas as tardes de domingo por aproximadamente uma hora, ao longo de vários meses. Para poderem se localizar e dar início às conversas, os participantes deste grupo de discussão usavam, cada vez que entravam, uma etiqueta de identificação seguida de um acrônimo ou palavra. No caso desta discussão em particular, o rótulo de identificação era #hcs⁷. Os participantes

⁷ <http://wthashtag.com/Hcsm>

deste debate compõem um conjunto genuinamente interdisciplinar: pesquisadores, acadêmicos, cientistas sociais, médicos, especialistas em saúde coletiva, profissionais de marketing e consultores de vendas, além de pacientes ou e-pacientes⁸. As discussões semanais constituem um informal, porém poderoso fórum para “estranhos” de todas as partes do continente, e mesmo de outros lugares. São diálogos sobre questões específicas que emergem, tendo a pauta de discussões sido submetida antecipadamente pelos participantes. Os recursos e ferramentas para estruturar essas salas de reunião virtuais não estão necessariamente vinculados a títulos ou graus acadêmicos, respaldo institucional, origem geográfica ou influência financeira, mas pura e simplesmente ao discernimento e à perspicácia. O moderador (@danamlewis) é um estudante universitário cursando o último período de uma faculdade do sul, cuja conta @HealthSocMed funciona como hub para a discussão.

Como resultado, teve início uma comunidade autogerida, aberta e interdisciplinar, que se mantém sustentada. Este é o tipo do ambiente de reflexão que muitas equipes hiper especializadas de profissionais e acadêmicos teriam muitas dificuldades em criar. Para pessoas interessadas em construir um movimento colaborativo de cuidado em saúde ou introduzir ideias relacionais, uma prática reflexiva que valoriza a inclusão de diversas disciplinas, pacientes e suas famílias, bem como da comunidade como um todo, faz todo sentido.

Da mesma forma, este ensaio foi construído com base em postagens publicadas no blog oficial da *Collaborative Family Health Association*⁹. Comecei a colaborar com a CFHA como forma de compartilhar meus pensamentos e ideias a respeito do tema das tecnologias digitais. Um blog permite que se compartilhe ideias em construção, além de criar a possibilidade de fazer parte de diálogos colaborativos que, mais tarde, poderão resultar em futuras publicações ou projetos de pesquisa. Uma vez que a tecnologia digital avança a passos realmente largos, enquanto esperamos por uma próxima conferência ou conversas que podem surgir em resultado de artigos publicados em periódicos, o blog oferece um excelente canal para uma conversação assíncrona, que não fica limitada ou restrita pela distância geográfica. E, ao convidar os visitantes do blog a postarem comentários, as ideias vão sendo clarificadas e mais bem articuladas para futuras versões. Este é o princípio que norteia o mais conhecido projeto colaborativo da internet, a Wikipédia, neste momento a mais acurada e atualizada enciclopédia do mundo.

8 http://www.acor.org/epatientswiki/index.php/Main_Page

9 http://www.cfha.net/forum_thread.php?t=93

Adotando Tecnologias Sociais como Instrumento de Mudança Cultural

Vários de meus colegas e amigos se debatem contra os desafios procedimentais impostos por essas tecnologias. Eles podem não ter uma conta no *Twitter*, ou ficam se perguntando como e para quê haveriam de usar o *LinkedIn*. O *Facebook* ainda os deixa confusos ou amedrontados. Não é raro encontrá-los consultando seus botões sobre para que mais serve seu *Iphone* ou *Blackberry* novinho em folha além de fazer ligações.¹⁰ As barreiras tecnológicas são, via de regra, reais; aprender a usá-las e superar os obstáculos toma tempo e pode ser frustrante. Os profissionais em geral já são bastante ocupados e envolvidos em múltiplas tarefas, é fácil entender as dificuldades que enfrentam. Existe, porém, uma dimensão que talvez seja mais difícil de superar, que se assemelha à luta para desenvolver competências culturais ou a uma forma de resistência cultural. Meus colegas podem estar se perguntando o quê, afinal, tem de tão fascinante neste *tipo de coisa*. *De que se trata, e por que desperdiçar meu precioso tempo com isto? Se o e-mail dá conta, já me atende...* Todas essas questões são bastante pertinentes. Entretanto, podem revelar uma dificuldade em construir a dimensão virtual das tecnologias como algo tão válido como as experiências no plano do que se considera relacionamentos “reais” – aqueles que acontecem no mesmo espaço geográfico e temporal.

_ Ah, mas isto não é nada comparável àquela coisa real que você sente quando está com alguém ao vivo...

A partir deste ponto de vista, as tecnologias sociais costumam ser descritas como um **outro** contexto relacional. No entanto, além de incluir a possibilidade de serem similares ao “real”, as tecnologias também agregam novas experiências relacionais genuinamente significativas, experiências tão ricas emocional e socialmente quanto se tivessem sido extraídas de um suposto “real”. Com efeito, para os que aderem a essas tecnologias, a distância geográfica pode estar se tornando irrelevante como medida da proximidade ou do distanciamento com que se constroem os relacionamentos pessoais. Muitos rejeitam o mundo da blogosfera por assumirem que o que se comunica por intermédio de ferramentas de mídia social como *Twitter* é basicamente irrelevante ou não agrega conhecimento. Mas, tal como em qualquer forma de relacionamento, a questão é quem escolhemos para conversar ou compartilhar ideias, a quem devemos seguir, de que tipos de conversa participaremos, e quem permitiremos compartilhar aspectos da nossa vida. Podemos ficar confusos

10 Um exemplo de como usar *smartphones* no campo da saúde pode ser visto em: <http://www.fastcompany.com/blog/lydia-dishman/all-your-business/8-great-medical-apps-healthcare-professionals>.

com a natureza extremamente expansiva e dinâmica das novas tecnologias, mas a necessidade de estabelecer limites também se apresenta no mundo virtual. Apenas ocorre em ritmo e velocidade diferentes, e precisamos estar sempre aprendendo como nos comunicar usando diferentes mídias. Em suma, requer que se reconheça que o letramento digital não é um processo “natural”.

Além disso, a despeito da visão predominante que identifica diferenças geracionais em termos dos níveis de competência digital, esta divisão não nos deve levar a inferir que os “nativos” digitais – a geração nascida no momento da explosão da tecnologia da informação – estarão sempre mais bem preparados para usar essas ferramentas do que os “imigrantes” digitais, aqueles que nasceram quando as ferramentas analógicas de comunicação eram o padrão. As pesquisas afirmam que o maior crescimento no uso das tecnologias sociais de rede não se dá entre os jovens, mas entre indivíduos de meia idade, e que a proporção entre homens e mulheres se mantém com mais mulheres, utilizando as ferramentas de tecnologia social do que homens.

Nas interações pessoais e profissionais, meu primeiro impulso e primeira resposta costumava ser descrever algumas funcionalidades dessas ferramentas digitais – muitas vezes fazendo uma demonstração *ad hoc* para os meus colegas no laptop ou *smartphone*. Porém, em poucos minutos, eu percebia o olhar atônito dos meus colegas, talvez parecido com o meu próprio olhar espantado quando assistia a algum gênio da informática, inventando junto com seu mouse uma solução para um quebra-cabeça de hardware ou de software. Com efeito, o tutorial oferecido a meus colegas não conseguia fazer com que se abrissem às possibilidades, tampouco dava conta de romper a resistência cultural que mencionei acima. Na verdade, existem maravilhosos guias¹¹, tanto para iniciantes quanto para usuários mais experientes dessas ferramentas, que atendem as necessidades instrucionais daqueles que estão começando a aprender a usar as novas tecnologias. Minha atenção e curiosidade se voltam então para aquilo que eu construí inicialmente como sendo resistência cultural. Estando incluído entre os que aprenderam a amar as premissas estratégicas, a ideia de resistência não me parecia uma boa maneira de encaminhar o problema. O que será que eu estava fazendo de errado que aquelas demonstrações não davam muito certo? Definitivamente, precisava encontrar um método mais colaborativo (mesmo que à custa de maior dispêndio de tempo) para aquelas interações.

Minhas respostas foram evoluindo para uma indagação mais curiosa sobre o que é que informa os comentários e questões que começam a ser levantadas. Passei desde então a procurar

11 Um bom exemplo desses guias pode ser acessado em: <http://mashable.com/guidebook/twitter>.

compreender mais e entrar em conversas sobre mudança e sobre as dificuldades que podemos ter ao tentar imaginar o significado de tudo isto em nossas vidas. Até poucos anos atrás, existiam fronteiras muito nítidas delimitando o virtual e o real. Hoje essas fronteiras estão borradas e imprecisas por efeito dos desenvolvimentos da tecnologia da informação. Estamos vivenciando uma ruptura com o que acreditávamos ser o real e o virtual (Jordan, 2009). Nessas novas conversas, posso também contar a meus colegas sobre projetos fascinantes como o PatientsLikeMe¹² ou os recursos para monitoramento da saúde através do aparelho celular.¹³ Ao aceitar a ideia de que, mesmo depois de vencer o ceticismo ou superar o medo, vão existir ainda muitas barreiras para aqueles que foram educados sem computadores e internet (inclusive eu, alguém que escreveu uma tese de 300 páginas numa máquina de escrever Underwood!).

Um recurso que tem me ajudado bastante é introduzir nessas conversas histórias que ilustram a rapidez das mudanças culturais que acontecem como resultado dessas tecnologias. Uma história bastante útil é a do aclamado filme *O óleo de Lorenzo* (George Miller, 1992). Baseado na história real da família Odone, o filme mostra a luta incansável do casal Augusto e Michaela para curar seu filho Lorenzo, uma criança diagnosticada com uma doença muito rara (ALS). Os que assistem o filme ficam sabendo da falta de colaboração e má vontade dos médicos, das equipes de apoio e da comunidade científica em geral quando os pais tentam buscar a cura e a esperança para Lorenzo. Os Odone estavam só e isolados, o enredo perfeito para um roteiro hollywoodiano: pessoas que conseguem superar as adversidades. Em meados dos anos 1980, quando a comunicação via computadores não estava nem perto de ser uma atividade corrente na vida das pessoas, formas rudimentares de tecnologia social eram acessíveis para poucos. Mesmo que os Odone tenham afinal encontrado um médico disposto a trabalhar com eles, foi a um tremendo custo emocional, familiar e financeiro, que somente poucas famílias poderiam arcar.

Como poderia ter sido diferente a situação dos Odone se eles tivessem tido acesso às modernas tecnologias digitais? Se um terapeuta de família fosse trabalhar com eles hoje, quão diferentes seriam as intervenções, a partir da existência dessas novas ferramentas? Uma resposta óbvia a essas questões é imaginar que os Odone provavelmente teriam se inscrito em várias das redes sociais de saúde hoje existentes; estariam se beneficiando de informações mais interativas quando recebessem respostas dos médicos a suas dúvidas e questões, tendo a possibilidade de rapidamente

12 www.patientslikeme.com.

13 www.fastcompany.com/node/1387814/print.

acessar uma segunda opinião (através de redes como [MedHelp](#)¹⁴ ou [PatientsLikeMe](#)¹⁵). Se fosse o caso de obter financiamento ou buscar serviços públicos, poderiam contar com a assessoria de redes de ativismo social como a [WeGoHealth](#)¹⁶. Poderiam ainda ter organizado um grupo no *Facebook*, ou mesmo uma rede social customizada [Ning](#), poderiam também ter se articulado com algumas das inúmeras comunidades de assistência a saúde do *Twitter*, montado um blog, feito downloads de vídeos e enviado fotos através do *Flickr* e/ou do *YouTube*. Ou poderiam ainda ter se beneficiado de uma combinação dessas ferramentas.

Essa história reeditada poderia não dar um grande enredo para um filme. Contudo, o uso potencial das tecnologias sociais teria permitido mobilizar grandes recursos e resiliência, favorecendo um processo colaborativo mais rico que franqueasse àquela criança cuidados e recursos clínicos que também beneficiariam outros pacientes; poderia ter promovido a mobilização de formuladores de políticas de saúde, e muito mais. Pacientes empoderados¹⁷, portanto, saem do lugar de pacientes que meramente relatam o que se passa com eles aos médicos, para assumir uma posição central na rede de colaboradores em saúde. Esta não é uma tarefa fácil, mas as mídias sociais podem torná-la uma alternativa viável, não apenas para aquela família em particular, mas para muitas outras, que podem ser menos resilientes ou não contar com os mesmos recursos. Os Odone e outras famílias com filhos diagnosticados com ALS (é uma doença que só afeta os meninos) poderiam não ter tantas dificuldades em obter conselhos e orientação. Hoje, com efeito, as mídias sociais facilitam um produtivo registro da vida de Lorenzo via o Projeto Myelin¹⁸, que visa acelerar as pesquisas dos laboratórios multinacionais em sistema colaborativo, e que agora passa a incluir os mesmos institutos clínicos e de pesquisa que não se entendiam quando a família começou a sua peregrinação por um tratamento para curá-lo.

Tecnologias Sociais e as Organizações: Memória e Presente

Uma colega minha, Júlia¹⁹, estava intrigada com as novas possibilidades que o *Twitter* e outras tecnologias poderiam oferecer para a organização da qual ela faz parte como executiva.

14 www.medhelp.org

15 <http://www.patientslikeme.com/>

16 www.wegohealth.com

17 Ver, por exemplo: <http://e-patients.net>.

18 www.MyelinProject.com

19 Pseudônimo.

_ *Como essas tecnologias podem nos ajudar a fazer nosso trabalho? Nossa organização tem associados em várias partes do mundo, muitos de nós nos reunimos anualmente em conferências de três dias de duração, sempre em algum hotel.*

Depois de uma troca de e-mails e reconhecendo as dificuldades envolvidas nesse tipo de conversa, em que ela poderia falar sobre o significado desta mudança e as questões complexas que são suscitadas ao se tentar delinear uma estratégia visando à incorporação de recursos de mídia social, marcamos uma conversa por telefone para um *brainstorming*.

Concluimos que, para aquela organização, o primeiro passo deveria ser montar um escritório virtual para o arquivo da memória institucional. Até aquele momento, os documentos eram arquivados nos vários escritórios de ex e atuais membros do conselho executivo. A alternativa passaria a ser arquivar os documentos referentes à organização em algum servidor seguro e, ao mesmo tempo, hospedá-los em um serviço gratuito do tipo *GoogleDocs*. Este mesmo arranjo permitiria aos vários membros do comitê diretor trabalhar em conjunto em documentos compartilhados, ao invés de viverem às voltas com arquivos anexados em e-mails, tendo que ser reenviados diversas vezes. Ter os documentos em um servidor permitiria à organização compartilhá-los com qualquer pessoa ou grupo que desejasse. Outra possibilidade aberta foi a montagem de um Wiki. Com um wiki, os membros executivos poderiam enviar e baixar arquivos e documentos e, ao mesmo tempo, exibi-los. Também possibilitaria aos membros associados manter conversas encadeadas. Neste caso, o grupo poderia tanto usar wikis gratuitos disponíveis, ou pagar uma pequena quantia para ter um feito sob medida, de acordo com sua própria identidade. Essas duas tecnologias, bastante simples, são fáceis de usar, mas mesmo assim muitas organizações ou as desconhecem ou parecem ter medo de utilizá-las.

O segundo passo seria fortalecer o desenvolvimento de uma comunicação transparente entre e através do conselho executivo e demais associados. Para este propósito, a página institucional da organização poderia incluir um blog em *WordPress*. Este blog poderia ser aberto por qualquer visitante do site, ou então poderia ser acessado mediante uma senha. Se os dirigentes ficassem preocupados de que as entradas não estivessem adequadas a uma organização profissional, seria muito fácil definir um procedimento para que os dirigentes ou grupo de executivos pudessem decidir os comentários que seriam ou não publicados. Tal como wikis, a montagem de um blog é um procedimento bastante simples, mas que pode se tornar um veículo fantástico tanto para compartilhar ideias quanto para incluir pessoas no diálogo.

Quando chegamos ao tema do *Twitter*, conversamos sobre a questão do uso de etiquetas identificadoras. Uma etiqueta como #coupleth pode identificar a discussão sobre o tema Terapia de Casal²⁰ de uma turma em formação. Uma organização pode criar um identificador e ser seu “dono” via um serviço como “*What the Hashtag?*”²¹. Ao criar um identificador, qualquer pessoa pode entrar numa conversa que seja relevante para a organização, sem que os membros tenham que necessariamente seguir uns aos outros. As etiquetas identificadoras também auxiliam os grupos a promover debates.

Durante nossa conversa, discutimos também o *Facebook* – o mais popular site de redes de relacionamento. A pergunta era: será que o *Facebook* pode nos ajudar a fazer rede? Minha resposta foi menos positiva com relação a esta ferramenta em particular. Isto porque pelo menos duas questões importantes surgem quando consideramos o uso do *Facebook* nas organizações. Um grande número de profissionais se preocupa com o que identificam como problemas de confidencialidade e invasão de privacidade. No momento em que confirmam sua relação com qualquer outro usuário ou grupo passam a compartilhar com todo mundo detalhes de sua vida particular. Não é exatamente isto que acontece, mas é difícil contornar esta crença, e a preocupação permanece (Zheleva e Getoor, 2009), em parte por medo e em parte porque os próprios criadores do *Facebook* tomaram decisões ambíguas a esse respeito, em vários momentos de sua evolução. Em segundo lugar, o *Facebook* ainda é um mistério para muitos, a despeito de seu enorme crescimento, muitas pessoas entram sem ter ainda muita clareza sobre como administrá-lo – ou até mesmo sem saber como voltar a entrar depois de uma primeira ou segunda tentativa. E mesmo depois de superadas essas barreiras, os grupos do *Facebook* não são, na maioria das vezes, muito interativos. A ação no *Facebook* ocorre no âmbito do mundo do indivíduo, ou de pequenos grupos de indivíduos (as paredes). Neste momento (e é bom lembrar que a tecnologia está sempre em evolução), o problema é que os participantes dos grupos não têm como saber se sua informação está sendo de fato compartilhada até que visite o grupo para verificar. Portanto, os grupos tornam-se mais ou menos ativos à medida que a rede cresce no início, mas o *Facebook* começa a se tornar um site compartilhado e estático, ao invés de um ambiente dinâmico e interessante de diálogos entre pares.

Como alternativa, minha sugestão para Júlia foi tentar o *LinkedIn* e motivar alguns membros a usar o *Twitter* para dar início às conversas. Trata-se de uma ferramenta muito popular entre

20 Em inglês, *Couple Therapy*, daí o tag “coupleth” (N.T.).

21 <http://wthashtag.com>

profissionais, homens de negócios, recém-formados e organizações, que oferece uma organização, ou a habilidade de organizar grupos, possuindo uma interface que distrai menos. Mas se a organização preferir ser mais ousada, Júlia poderia partir para a montagem de uma rede organizacional fechada utilizando *Ning*, como forma de consolidar todas as características e funcionalidades que discutimos. O *Ning*, porém, requer um investimento maior e pode não parecer tão atrativo para muitos dos associados da sua organização. Desta maneira, antes de escolher uma ferramenta, uma boa ideia talvez seja selecionar um pequeno grupo de possíveis usuários para experimentá-la, testá-la, e encontrar o equilíbrio adequado entre ferramentas e tarefas. Este pequeno grupo experimental pode então refletir sobre perguntas como: *quais são as necessidades da organização em termos de redes sociais? O que podemos começar a implementar nos momentos em que nos reunirmos fisicamente em algum lugar? Que atividades chave da organização podem ser transferidas para uma plataforma virtual? Será que essas novas tecnologias sociais geram mais interesse em fazer parte da organização?* Ou, ao contrário, as pessoas podem se perguntar: *qual a validade de pagar por algo que eles podem perceber como gratuito?*

O propósito deste artigo era dar o pontapé inicial para uma reflexão sobre como as tecnologias sociais podem modelar positivamente nossas práticas profissionais, e quais os possíveis desafios que nos apresentam. Não se trata de convencer todos os terapeutas relacionais a se tornarem digitalmente letrados. Uma questão mais estimulante para refletir seria como nós terapeutas clínicos podemos nos beneficiar dessas conversas mediadas pelas novas mídias e avaliar seu potencial para aperfeiçoar o nosso trabalho. Em outro artigo que estou escrevendo (Bacigalupe, 2010b), faço uma avaliação do uso das tecnologias no âmbito do consultório, e analiso como essas mesmas tecnologias estão impactando determinados grupos e públicos. A experiência dos imigrantes e famílias transnacionais, por exemplo, vem sendo transformada pela habilidade de seus membros em manter contato permanente, apesar da distância geográfica.

De modo similar, o trabalho com terapia de família pode ser positivamente afetado com o uso de ferramentas que nos possibilitam estar em conversação com os membros da família, mesmo quando estamos em lugares geograficamente diferentes.

Referências Bibliográficas

- Bacigalupe, G. Social media, Web 2.0, and collaborative health. *The Collaborative Family Healthcare Association 11th Annual Conference*. San Diego, out. 2009. Disponível em: <http://prezi.com/k0stqj4_ps-j/cfha-2009>. Acesso em: 19 abr. 2009.
- Bacigalupe, G. Supervision 2.0: e-supervision a decade later. *Family Therapy Magazine*, 9(1), 38-41, 2010a.
- Bacigalupe, G. What is social media and what is the impact on individuals and families? *Practice Directorate Symposium, American Psychological Association 118th Annual Convention*. San Diego, 2010b
- Barak, *APsychological aspects of cyberspace : theory, research, applications*. Cambridge - Nova York: Cambridge University Press, 2008.
- Baron, N.S. *Always on: language in an online and mobile world*. Oxford - Nova York: Oxford University Press, 2008.
- Boyd, d.; Golder, S.; Lotan, G. Tweet, tweet, retweet: Conversational aspects of retweeting on Twitter. *HICSS-43. IEEE: Kauai, HI*, 2010.
- Boyd, d.; Ellison, N. Social network sites: definition, history, and scholarship. *Journal of Computer-Mediated Communication* 13(1), artigo 11, 2007.
- Castells, M. *The rise of the network society*. Chichester, West Sussex, Malden, MA: Wiley-Blackwell, 2010.
- Christakis, N.A.; Fowler, J.H. *Connected: the surprising power of our social networks and how they shape our lives*. Nova York: Little, Brown and Co, 2009.
- Eysenbach, G. Medicine 2.0: social networking, collaboration, participation, apomediation, and openness. *Journal of Medical Internet Research*, 10(3), e22, 2008.
- Jordan, B. Blurring boundaries: The "real" and the "virtual" in hybrid space. *Human Organization*, 68(2), 181-193, 2009.
- McNely, B.J. Backchannel persistence and collaborative meaning-making. *Proceedings of the 27th ACM International Conference on Design of Communication*. Bloomington, IN. Out. 5-7. ACM, 2009.
- Palfrey, J.; Gasser, U. *Born digital: understanding the first generation of digital natives*. Nova York: Basic Books, 2008.
- Zheleva, E.; Getoor, L. To join or not to join: the illusion of privacy in social networks with mixed public and private user profiles. *Proceedings of the 18th international conference on World wide web. SESSION: Security and privacy/session: web privacy*, 2009.