

# MEDIAÇÃO EM MÚLTIPLAS ABORDAGENS

## MEDIACIÓN EN ENFOQUES MÚLTIPLES

**Aida Varela Varela** – varela@ufba.br

Doutora em Ciência da Informação. Professora do Instituto de Ciência da Informação da Universidade Federal da Bahia (UFBA). Líder do Grupo de Pesquisa em Ciência da Informação, Cognição e Construção do Conhecimento – Cognitic

**Marilene Lobo Abreu Barbosa** – marilene@ufba.br

Doutora em Ciência da Informação. Professora do Instituto de Ciência da Informação da Universidade Federal da Bahia (UFBA). Membro do Grupo de Pesquisa Ciência da Informação, Cognição e Construção do Conhecimento – Cognitic

**Maria Giovanna Guedes Farias** – mgiovannaguedes@gmail.com

Doutoranda do Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Bahia (UFBA). Membro do Grupo de Pesquisa Ciência da Informação, Cognição e Construção do Conhecimento – Cognitic

### RESUMO

**Introdução:** Trata da inserção da mediação em diversos contextos/realidades: na educação – com foco na educação presencial e a distância -, na biblioteca, na empresa e em uma comunidade urbana, trazendo exemplos práticos de ações empreendidas em alguns destes espaços.

**Objetivo:** Apresentar as múltiplas abordagens e contextualizações, nas quais a mediação da informação é utilizada com o objetivo de impulsionar o sujeito na descoberta, construção e transformação do mundo objetivo e subjetivo, mediante uma ação intencional, recíproca e significativa.

**Metodologia:** Revisão de literatura

**Resultados:** Observa-se que a não efetivação da mediação em diversos contextos, principalmente se mediadores que neles atuam, selecionando, organizando informações e contextualizando-as culturalmente, pode contribuir para a privação cultural.

**Conclusões:** Conclui-se que as diversas abordagens e contextualizações do uso da mediação da informação demonstram a necessidade de se refletir a respeito deste tema e de se alertar para o significado da mediação na área da Ciência da Informação, com foco nas múltiplas abordagens.

**Palavras-chaves:** Mediação na educação. Mediação na biblioteca. Mediação na empresa. Mediação na comunidade.

## 1. INTRODUÇÃO

A temática da interação entre as disciplinas, dos espaços de fronteiras, da conjunção e interpenetração de abordagens teóricas e metodológicas vem ganhando cada vez mais espaço nas discussões relativas à produção do conhecimento, sobretudo nas ciências sociais e humanas. Nestes enfoques, a migração e a apropriação de conceitos de um domínio de conhecimento para outro é um exercício frequente em todos os campos científicos que encaminham práticas de análises cruzadas: aquelas de caráter inter e transdisciplinares. Através de um movimento de diálogo, de alargamento de ideias e de aproximação das fronteiras disciplinares, tão bem assimilados pela ciência moderna, emerge a proposta de um estatuto metodológico e epistemológico alternativo, representado pelas noções de inter e transdisciplinaridade.

Nicolescu (1999) assinala três níveis a partir dos quais a transferência de métodos entre domínios distintos pode ocorrer: a) nível de aplicação: na solução de problemas de uma disciplina pelos métodos de outra; b) nível epistemológico: pela análise de determinado assunto de uma disciplina, utilizando a maneira característica empregada por outra; c) nível de geração de novas disciplinas: na origem de uma nova disciplina, através da transferência de métodos de uma para outra. A interdisciplinaridade tem como foco uma maior abertura das fronteiras disciplinares e o consentimento das interpenetrações e comunhões entre conhecimentos e procedimentos disciplinares, o que pode implicar na elaboração de novos conhecimentos.

Assim, um termo pode referir-se a fenômenos diferentes conforme o campo do conhecimento em que se insere ou o contexto histórico no qual se articula, a exemplo da mediação, que é usada em vários contextos, como o jurídico-

diplomático, quando a mediação é um procedimento para resolução de controvérsias; no âmbito cultural, que é a mediação baseada em objetivos, permitindo a construção de sentido, sedimentando a relação do sujeito com o mundo; na abordagem sociológica comunicacional; na comunicação mediatizada, quando a mediação é o elo entre o emissor e o receptor, por meio do qual se fundam e asseguram a continuidade institucional da comunicação, neste caso a mediação manifesta-se por meio de uma linguagem, de um sistema de representações comuns a toda a uma comunidade a toda uma cultura, gerando um sistema social coletivo de pensamento, de relações de vida que correspondem a uma forma de identificação social equivalente a um pertencimento, na lógica da filiação e da subjetividade. A língua é uma mediação, na medida em que seus praticantes usam uma norma coletiva e cultural, o que permite nomear e representar, mediante formas comuns os objetos captados por percepções singulares e as estratégias de comunicação são mediações institucionais, que consubstanciam as instituições pelos atores que a integram, tendo em vista a evolução do respectivo espaço público e institucional.

Nesta linha de pensamento, pode-se considerar que os espaços culturais, tais como as bibliotecas, arquivos e museus, são ambientes de renovação de significados e sentidos, estimulados, não só pelos conteúdos dos acervos documentais e museológicos, mas, também, pela mediação que ocorre entre os sistemas organizativos e informativos representativos destas coleções e ainda pelo diálogo estabelecido entre o profissional e o público. São, portanto, fontes de novas elaborações cognitivas, porque criam processos de internalização, que se dá pela reflexão e pelo compartilhamento de experiências. Neste sentido, ao reunir o conhecimento acumulado por gerações, bibliotecas, arquivos e museus, que são canais de comunicação, tomam para si a responsabilidade social de disseminar a informação e de estimular os múltiplos processos cognitivos do sujeito social, por meio da mediação e da contextualização, que se constituem pré-requisitos para apreender e compreender conteúdos formativos e informativos.

Com efeito, as unidades de informação, como centros de educação multicultural, colecionam, expõem e interpretam objetos de tempos e culturas diferentes e a maneira como o fazem exerce uma profunda influência no modo de perceber o mundo e, por sua vez, determina comportamentos, favorecendo a

proficiência e autonomia dos sujeitos e fortalecendo o significado social do conhecimento e, por extensão, criando a condição para o surgimento e existência de uma sociedade cada vez mais intelectualizada, crítica, criativa, emancipada e autóctone.

É nesta perspectiva, que este artigo trata das múltiplas abordagens e contextualizações, nas quais a mediação da informação é utilizada com o objetivo de ajudar o sujeito a vislumbrar a realidade mediante uma ação orientada. Para isso, procedeu-se, por meio de uma revisão de literatura e relatos de experiências, a uma reflexão a respeito das diversas aplicações da mediação, trazendo os conceitos e os espaços, no qual este referencial teórico é posto em prática.

Apropriando-se deste caráter abrangente natural da ciência moderna, as autoras deste artigo, congregando seus conhecimentos e vivências, oriundos de áreas do conhecimento diferentes, quanto ao quadro teórico-metodológico e processual que lhes é próprio, o que lhes possibilitou responder, com coerência e solidez, as questões fundamentais que ativam e estimulam o debate epistemológico ora apresentado.

## **2 A MEDIAÇÃO EM SUAS MÚLTIPLAS ABORDAGENS**

A mediação envolve em sua dinâmica vários processos, com o objetivo de ajudar o sujeito a descortinar a realidade, mediante uma ação orientada por elementos intervenientes, como pessoas, instituições, ferramentas e objetos, como bem reflete Hegel (2008), para quem a mediação acontece no momento em que sujeito e objeto, numa conjugação de mundos, transcendem o que é elaborado pelo homem na superação da natureza. Para a filosofia hegeliana a mediação é um momento da dialética em que o ser retorna a si através da negação e este movimento, característico da mediação, é um momento essencial do ser, que consiste em sair da imediatez, em negá-la e retornar assim, a si (HEGEL, 2008, p.78). A dupla dimensão da experiência (imediate e mediata) é, para Hegel, fundamental para a compreensão do movimento dialético que constitui a realidade, percebida pelo ponto de vista de sua totalidade.

Guarady (1983) destaca, no método hegeliano, a posição da mediação e a relação entre o mediato e o imediato e que todo conhecimento real passa por três momentos: o do imediato ou do universal abstrato; o de sua negação, que é reflexão

– mediação; e o da totalidade concreta, do universal concreto, isto é, do resultado que conserva e contém nele o momento da negação, da reflexão e da *mediação*. (GUARADY, 1983, p. 28).

O materialismo histórico e dialético de Marx propõe um método de conhecimento da realidade que coloca a mediação como categoria importante nas relações de polaridade ou contradição, tanto entre categorias, quanto entre as polaridades internas de cada categoria. A mediação é concebida por Marx como a articulação entre as polaridades, ou seja, a afirmação e a negação, o que se constitui em “[...] uma formulação elaborada pela razão de forma lógica, a fim de possibilitar a apreensão do movimento do real [...]” (BRAGA, 2004, p. 4), explicando a mediação como uma categoria ontológica e, portanto, integrada à composição do ser social, vinculada à ideia de processo e movimento, inerentes à dialética.

Para o filósofo húngaro marxista contemporâneo, István Mészáros (1981), a mediação do homem com a natureza e com os outros homens conforma-se em automediação. Por esta perspectiva, a automediação não elimina o homem da natureza, mas o diferencia dela. Estando circunscrito numa parte específica da natureza, o homem é capaz de intervir nela, decorrendo daí sua autotransformação. Assim, é a natureza quem possibilita a mediação entre si mesma e o homem, já que o homem é também natureza e porque ela oferece as condições para que o ser humano a altere.

Segundo Latour (2001), a mediação ocorre no espaço social de interações e produção do conhecimento, incluindo entidades humanas e artificiais num mesmo continuum. Por sua vez, Marcondes Filho (1997, p.266) defende que a relação do homem com o mundo realiza-se pela mediação, o que pode ocorrer no plano abstrato ou no plano concreto e é por meio de instrumentos que se dá a integração do ser humano com o mundo.

D’Ávila (2001, p. 45) afirma que a mediação é o processo de construção de significado, que acontece em meio às interações sociais, tendo como pano de fundo um determinado contexto sócio-histórico. Neste sentido, o autor esclarece que mediar não é apenas “[...] efetuar uma passagem, mas intervir no outro pólo, transformando o sentido da intervenção sob inúmeras formas, desde as modalidades mais amplas – como a mediação sociopolítica.” Os conceitos expostos evidenciam a natureza dialógica da mediação. E é por esta vertente dialética que, no

âmbito teórico-conceitual, é incluída nas discussões filosóficas, compreendida como a articulação entre as partes de uma totalidade complexa e o elo entre o imediato e o mediato.

## **2.1 A Mediação Sobre a Ótica da Psicologia**

Na perspectiva da psicologia, a mediação constitui-se a base da relação do homem com o mundo e o outro, assim o desenvolvimento humano acontece por meio das relações mediadas entre os indivíduos e a realidade, deste modo pode-se afirmar que o ato mental é motivado pela mediação.

O construtivismo vê o conhecimento pelo prisma da interação entre sujeito e objeto. Foi desenvolvido, inicialmente, a partir dos estudos de Jean Piaget, representante da corrente estruturalista genética, que se respalda nas ideias filosóficas de Kant. Para Piaget (1987), a apreensão do conhecimento está na proporção que os estímulos do mundo são assimilados pelo ser humano, de acordo com o desenvolvimento de sua estrutura cognitiva. Os dois pilares da teoria piagetiana são a assimilação e a acomodação. A assimilação diz respeito à capacidade da estrutura cognitiva do indivíduo atuar no ambiente e, em contrapartida, a estrutura cognitiva também é mobilizada e modifica-se em função da realidade, acomodando-se a ela (PIAGET, 1987).

Segundo Piaget (1987) compreender uma informação significa considerá-la como uma estrutura e submetê-la a uma operação intelectual que verifica a funcionalidade de suas dependências internas ou partes constitutivas. Desse modo, a aprendizagem é modificação duradoura (equilibrada) do comportamento decorrente de experiências que vão construindo o conhecimento em um movimento contínuo de equilíbrio. Por meio da ação mediadora que provoca dos sujeitos situações desequilibradoras para que se possa criar e/ou descobrir as soluções, a partir do próprio esforço para a superação do desequilíbrio.

A abordagem sócio-histórica de Vygotsky (1979; 1991), apoia-se na dialética marxiana e centra-se na ideia de que o ser humano se desenvolve pela interação social e, ao haver transformações nas conjunturas sócio-históricas dos indivíduos, há também mudanças qualitativas nos processos de construção do conhecimento.

Vygotsky (1979; 1991) trabalha com vários conceitos, como zona de desenvolvimento proximal (distância entre a zona de desenvolvimento real e a zona de desenvolvimento potencial), ferramentas psicológicas, mediação, internalização, entre outros e defende que o conhecimento é uma produção cultural, diretamente relacionada com a linguagem e com a interação social, sendo esta sua contribuição para as mudanças dos paradigmas da psicologia. Para ele, a mediação é a ação que se interpõe entre o sujeito e o objeto de aprendizagem e, neste caso, a palavra é de fundamental importância. A mediação é a própria relação dialética entre os sujeitos.

Na concepção de Vygotsky (1978), os mediadores são instrumentos que transformam a realidade em vez de imitá-la; sua função não é adaptar-se passivamente às condições ambientais, mas modificá-las ativamente. Vygotsky diferencia duas categorias de instrumentos em função do tipo de atividade. O tipo mais simples de instrumento seria a “ferramenta”, que atua materialmente sobre o estímulo, modificando-o. O outro tipo de instrumento mediador, de diferente natureza, que produz uma atividade adaptadora diferente, além de proporcionar ferramentas, é a cultura que está constituída fundamentalmente por sistema de “sinais” ou símbolos que medeiam nossas ações.

O sistema de sinais utilizado com maior frequência é a linguagem falada, porém existem muitos outros sistemas simbólicos que permitem uma atuação sobre a realidade. Ao contrário das ferramentas, o sinal não modifica materialmente o estímulo, mas modifica a pessoa que o utiliza como mediador e, definitivamente, atua sobre a interação dessa pessoa com seu meio. Ainda segundo Vygotsky, os instrumentos de mediação, inclusive os sinais, são proporcionados pela cultura, pelo meio social, contudo a aquisição dos sinais não consiste somente em tomá-los do mundo social externo, mas é necessário interiorizá-los, o que exige uma série de transformações.

Reafirmando seus pensamentos sobre mediação, Vygotsky (1979; 1991) assevera que as funções mentais superiores do ser humano devem ser consideradas produtos de uma atividade mediada e que, para acessar a informação a mediação é desempenhada pelos instrumentos materiais e psicológicos, construídos artificialmente, observando que ambos têm caráter social por natureza. Estes pensamentos remetem ao papel das ferramentas naturais e artificiais

representativas do conhecimento que atuam como pontes para acesso às fontes de informação.

Feuerstein, discípulo de Piaget e influenciado pelas ideias de Vygotsky, desenvolveu a Teoria da Modificabilidade Cognitiva estrutural – TMCE, que defende que a modificabilidade é um fator tanto biológico quanto cultural. Para explicar como a interação humana impulsiona o desenvolvimento da estrutura cognitiva e fomenta sua capacidade para a modificabilidade, Feuerstein desenvolve o aporte complementar da TMCE, que é a Experiência de Aprendizagem Mediada (EAM), cujo foco está na estratégia metodológica dialógica intencional – emissor e receptor – interagindo constantemente, mobilizando o cognitivo e o afetivo.

Na visão de Feuerstein (1980), o mediador ajuda o aprendiz a “construir, filtrar e escalonar estímulos”. O autor, ao destacar vários critérios para a realização da mediação, classifica três deles como critérios universais, uma vez que necessitam ser considerados em qualquer experiência de aprendizagem: da intencionalidade e reciprocidade, do significado e da transcendência. Assim, a falta de um mediador ou de mediadores com intencionalidade - que se coloquem entre o sujeito e o mundo e selecionem e organizem as informações, contextualizando-as culturalmente, possibilitando ao indivíduo transcender os estímulos e as experiências de vida - provoca a denominada síndrome de privação cultural, sendo que, para o autor a ausência de transmissão cultural impede o desenvolvimento cognitivo e afetivo adequado, reduzindo o grau de modificabilidade cognitiva e flexibilidade mental.

Pelo exposto, pode-se inferir que a mediação coloca-se no cerne da intersubjetividade, apresentando-se como ponto nodal da relação eu-outro. No âmbito do processo de desenvolvimento humano e cognitivo, a mediação se constitui no dínamo da aprendizagem, enquanto o signo se mostra indispensável no desenvolvimento das funções psicológicas. Observa-se que algumas vertentes da mediação apresentam características do paradigma dialético, denotando a transformação e o movimento, a partir da presença de um terceiro elemento: o signo social.



## 2.2 A Mediação Sob a Ótica da Educação

A informação é um dos recursos básicos para o desenvolvimento em qualquer campo do conhecimento e da atividade humana e, para que ela seja importante e de valor para os sujeitos sociais, tem que ser pertinente às suas necessidades quando dela necessitam. A maneira como a informação é partilhada depende direta ou indiretamente do papel da educação e, conseqüentemente, da mediação adotada, em cada sociedade.

O trabalho educativo, segundo Duarte (1993), é o ato de produzir, direta e intencionalmente, em cada indivíduo singular, a humanidade que é histórica e coletiva. E o mediador precisa compreender os elementos que caracterizam o processo de formação do indivíduo de modo crítico e consistente. Assim, o objetivo da educação diz respeito à identificação dos elementos culturais que precisam ser assimilados pelos indivíduos para que eles se tornem humanos e à descoberta das formas mais adequadas de atingir esse objetivo.

Segundo Shechtman (2009), a mediação pedagógica é um processo de comunicação e de construção de significados, que objetiva alargar as possibilidades de diálogo e argumento, desenvolvendo, de modo significativo, processos e conteúdos trabalhados em espaços educacionais, além de incentivar a construção de um saber crítico e contextualizado, gerado na intermediação professor e aluno, isto é, a mediação pedagógica configura-se como uma ação de um professor que busca estimular no aluno, de modo intencional, a curiosidade, a motivação, a autonomia e o gosto pelo aprender. O ambiente de aprendizagem pressupõe a tessitura de interações entre os atores envolvidos, de modo que a aprendizagem resulte da inter-subjetividade em sintonia com a intra-subjetividade.

A sala de aula pode ser visto como incentivador da interação entre sujeitos, sendo que a interação se efetiva pela qualidade da mediação pedagógica que se dá naquele contexto seja num ambiente presencial ou a distância. Compreendendo a aula como um momento de sistematização coletiva do conhecimento, Romanovsky e Martins (2008) ponderam que “a práxis social constitui o elemento básico da aula que se materializa em relações sociais coletivas, solidárias, de responsabilidade compartilhada e interessada”. Moraes (2008) corrobora o conceito de mediação pedagógica, afirmando que ela acontece a partir da comunicação, ou seja, da ação

sobre o outro. Deste modo, entende-se que a mediação pedagógica promove o significado dos processos e conteúdos educacionais, assim como estimula a construção de conhecimentos relacionais e contextuais, originados na própria interação.

Na visão de Masetto (2000), a mediação pedagógica está focada na atitude e no comportamento do professor, como promotor da aprendizagem, elo entre o aprendiz e a aprendizagem, quando se dá o diálogo, o compartilhamento de experiências, o exercício do argumento e a resolução de problemas.

Nas obras de Paulo Freire, percebe-se uma tônica a respeito do ensino e aprendizagem mediados (2002, p. 134):

[...] ensinar não é transferir conteúdo a ninguém, assim como aprender não é memorizar o perfil do conteúdo transferido no discurso vertical do professor. Ensinar e aprender têm que ser com o esforço metodicamente crítico do professor de desvelar a compreensão de algo e com o empenho igualmente crítico do aluno de ir *entrando*, como sujeito de aprendizagem, no processo de desvelamento que o professor ou professora deve deflagrar.

Paulo Freire, no conjunto de sua obra, destaca alguns elementos ontológico-epistemológicos, entre eles o conceito de educação dialógica versus educação bancária. A educação dialógica é uma aplicação imediata do conceito de processo de estruturação do mundo: “[...] o diálogo é o encontro amoroso dos homens que, mediatizados pelo mundo, o ‘pronunciam’, o transformam e, transformando-o, o humanizam para a humanização de todos.” (FREIRE, 1973, p.46).

Paulo Freire defende que “toda educação, toda ação educativa deve estar precedida de uma reflexão sobre o homem e de uma análise do meio de vida do homem concreto a quem queremos educar” e acrescenta que a vocação do homem é a de ser sujeito e não objeto, porque ele é um ser de raízes espaço-temporais, portanto a educação tem de ser contextualizada e dialógica, subsidiando o sujeito para que tome consciência de sua historicidade, reconheça que existem realidades que lhes são exteriores, descubra que existe seu eu e o dos outros, embora estes outros possam estar em espaços sociais diversos, e o homem só chega à plenitude de ser sujeito por meio das relações com o outro.

No que concerne à educação a distância (EaD), a mediação flui por duas vertentes: a mediação humana e a mediação tecnológica, que se complementam no

processo. A primeira se efetiva pela tutoria; a segunda pela infraestrutura de comunicação, que viabiliza a mediação pedagógica da tutoria. A mediação pedagógica resulta, portanto, da concepção planejada entre estas duas mediações, potencializada pela tecnologia.

Considerando a complexidade dos pressupostos sobre mediação apresentados, afirma-se que a mediação pedagógica deve se fundamentar numa práxis dialógica e numa relação multilateral dos diversos atores envolvidos no processo de ensino e aprendizagem, relação que se dá na intersubjetividade e na intra-subjetividade, ou seja, interagindo e internalizando a aprendizagem de modo significativo.

### **2.3 A Mediação Sob a Ótica da Ciência da Informação**

Na Ciência da Informação, a prática de migração, incorporação e apropriação de conceitos de outras disciplinas tem sido historicamente validada pelo discurso, de certo modo consensual, sobre a interdisciplinaridade deste campo científico. Há, entre os autores, uma representação bastante sedimentada acerca do caráter interdisciplinar do campo e de seu objeto de estudo, que vem sendo reiterada por diversos pesquisadores no transcurso dos anos.

Dentre os principais teóricos que defendem este pressuposto estão Le Coadic (1996), Saracevic (1996): Hjørland (2000), Pinheiro e Loureiro (1995). Observa-se, também, que de 1970 a 1989, a Ciência da Informação passou por uma fase de delimitação epistemológica, com os trabalhos de Harmon (1971), Foskett (1973), Wersig e Nevelling (1975) e Yuexiao (1988), que destacam as principais disciplinas com as quais a Ciência da Informação está relacionada e que a caracteriza como uma ciência moderna.

Existe, no campo da biblioteconomia e da ciência da informação, um consenso quanto ao papel da mediação na interação do usuário com o profissional da informação, objetivando o acesso aos recursos informacionais, bem como quanto à pertinência da aplicação dos pressupostos da cognição em alguns processos, a exemplo da representação da informação, quando o profissional trava um diálogo indireto com o usuário e prevê as possíveis estratégias de busca que este arquitetará em um determinado momento futuro; e do serviço de referência, onde se

efetiva a mediação entre usuário, bibliotecário e o sistema de recuperação da informação (SRI). Esta afirmativa pode ser ilustrada com o pensamento de Ortega y Gasset (2006), de que o bibliotecário é como um filtro entre a produção científica e o leitor.

Sobre esta relação intrínseca da cognição com os processos de tratamento e difusão da informação, já na década de 70 do século passado, Shera (1973) chamava à atenção sobre as questões de mediação que envolviam o usuário, os registros gráficos e a cognição, enfatizando a necessidade de estudos que observassem o modo como o usuário aprende com a informação e que fatores são determinantes no uso desta. E é nesta linha de pensamento que Grogan (2001) desenha a rota do processo de referência como sendo: o problema do usuário, a necessidade de informação, a questão inicial e a questão negociada, a estratégia de busca da informação pertinente, a resposta e a solução do problema. O êxito deste processo está diretamente ligado ao conhecimento que o bibliotecário detém sobre o usuário e sua capacidade de mediação para negociar com o usuário.

Para Kuhlthau (1993, p.137) “a mediação é essencial para permitir às pessoas fazer conexões, mover-se do concreto ao abstrato, reconhecer a necessidade de saber mais, estudar mais profundamente e obter maior compreensão”. Em seus estudos de usuários, Kuhlthau desenvolveu o conceito de zona de intervenção, com a idéia de que, ao aumentar a incerteza do usuário, há indicativos da necessidade de uma ajuda para acomodar a informação.

A zona de intervenção é um conceito modelado com base na zona de desenvolvimento proximal de Vygostsky (1987), que afirma que o processo de construção de uma compreensão pode ser ajudado por outra pessoa. Com base neste pressuposto, a zona de intervenção, para Kuhlthau, é aquela área na qual o usuário da informação pode chegar com a ajuda de um mediador.

Almeida Júnior (2009) ressalta que as atividades exercidas pelo profissional no cumprimento dos serviços de informação são práticas de mediação, ainda que, em algumas delas, o usuário não esteja presente, por exemplo, no processo de recuperação da informação, quando o alvo é o usuário, ou seja, da concepção à construção, a mediação está implícita, porque os instrumentos são orientados ao usuário. Confirmando sua linha de pensamento, o autor firma o seguinte conceito:

Mediação é toda ação de interferência – realizada pelo profissional da informação – direta ou indireta; consciente ou inconsciente; singular ou plural; individual ou coletiva; que propicia a apropriação de informação que satisfaça, plena ou parcialmente, uma necessidade informacional. (ALMEIDA JÚNIOR, 2009, p. 92).

Neste processo de interferência mediada, o mediador precisa estar atento para não contaminar a ação de mediação e a resposta ao problema do usuário, com seus valores, ideias e conhecimentos. Por isso, Almeida Júnior (2007) ressalta que estes profissionais não são neutros e devem cuidar para obter esta neutralidade, a fim de que essa intermediação não se transforme num processo de manipulação.

Embora haja um consenso de que, no âmbito da CI, a mediação se dá no processo de interação do profissional com o usuário, ou seja, no momento da comunicação e da transferência da informação, na verdade, os elementos que compõem a mediação e que vão permitir a consonância de objetivos entre o que busca o usuário e o que lhe oferta o profissional acontecem bem antes da busca, mediante um processo dialógico em que o profissional se antecipa ao desejo do usuário e organiza o estoque de informação, dialogando com este usuário potencial. Assim, os elementos que compõem a mediação são os que vão permitir a harmonia de objetivos entre o que busca o usuário e o que o profissional oferece.

## **2.4 A Mediação por Meio da Biblioteca**

A biblioteca, como um canal de transmissão de conhecimento e um aparato educativo-cultural, traz em sua natureza intrínseca a função mediadora; e seu modelo conceitual, processual e organizativo é arquitetado para cumprir este papel mediador. Neste sentido, basta observar a premissa básica que orienta sua estruturação e funcionamento – reunir, organizar e disseminar a informação, de modo a atender o usuário em suas necessidades de conhecimento. Daí, as atividades-meio, aquelas que processam, organizam a informação e preparam os instrumentos de busca e recuperação, que vão propiciar a mediação, oportunamente, envolvendo, nesta interação, o bibliotecário, os recursos e sistemas informacionais e o usuário; e as atividades-fim, a referência e a disseminação da informação, com a missão de dialogar diretamente com o usuário, hoje no modo presencial ou virtual.

Além disso, a biblioteca é um espaço informativo, mas também educativo e formativo e para exercer estas funções, tem de transcender à organização e exposição de seus recursos informacionais e de seus instrumentos de recuperação e descoberta de informação, e fazer transparecer para seus usuários o significado de seu conteúdo, por meio da acessibilidade e do diálogo presencial e virtual com seus usuários. É, pois, nesta perspectiva que a biblioteca interage com o usuário, sensibilizando-o, ajudando-o a apreender e aprender com os recursos informacionais disponíveis em seus espaços e a distancia. E o desafio é aproximar-se de seu público usuário e, principalmente, do público potencial, para tanto, é preciso arregimentar metodologias e estratégias que promovam a mediação entre o significado dos recursos informacionais e seus usuários e visitantes, levando-os a um momento de reflexão mais profunda.

Neste processo, a aplicação das teorias, métodos e técnicas da biblioteconomia e da ciência da informação é fundamental para a concretização deste objetivo, quer na concepção e planejamento, quer na execução e funcionamento da biblioteca. Isto quer dizer que as atividades gerenciais, de organização e difusão da informação, promovidos por esta instituição, concorrem e convergem para o ato de mediação, que ocorrerá, no futuro envolvendo instrumentos, como sentença Vygotsky, e os atores envolvidos – profissional e usuário. Ou seja, neste processo de interação, entre os objetos reais, os objetos simbólicos e o público, estão também os bibliotecários, que, conhecedores dos acervos e de seus instrumentos de representação, são facilitadores desta relação dialógica.

Sobre este papel intermediador das ferramentas construídas pelas ciências documentais e da informação, Alvarenga (2003, p.25) afirma:

No contexto da ciência da informação o tratamento da informação se depara com uma tarefa complexa que assim poderia ser resumida: a despeito de todas as fragilidades dos atos de conhecer e comunicar, envolvendo coisas, seres, palavras, imagens e sons, torna-se imperativo que se encontre uma forma de se construir interfaces entre os acervos de documentos e informações e seus usuários.

Constata-se, assim, que a organização da informação, do ponto de vista da biblioteconomia e da ciência da informação, transcende às questões operacionais e

logísticas de processar/tratar a informação, na medida em que os princípios da disciplina estão atrelados ao ideal de tornar acessível a todos o conhecimento produzido. Com efeito, analisando-se a trajetória histórica da área, fica evidenciado que os vários processos de organização e disseminação da informação estão centrados nos eixos da criação e padronização das ferramentas de representação da informação, recursos mediadores do acesso ao conhecimento, marcando o caráter social, cognitivo e mediador, em essência, da disciplina.

Por outro lado, é sabido que é por meio dos serviços de referência que a missão da biblioteca – de orientar, apoiar e ensinar o usuário, na busca, descobrimento e recuperação da informação – se cumpre integralmente, daí o destaque do setor como o órgão mediador no âmbito da instituição. Com efeito, o serviço de referência executa a atividade-fim da biblioteca, mediante o diálogo com o usuário e o uso de ferramentas mediadoras preparadas pelos setores de apoio. Deste modo, pode-se deduzir que, em seu *totum*, a biblioteca aspira mediar seu conteúdo com o usuário e o serviço de referência pratica a estratégia da mediação por meio da – entrevista e do esclarecimento das questões do usuário, pela difusão da informação e da educação do usuário. Por esta razão, Figueiredo (1992, p. 14) vaticina que “o serviço de referência surgiu da percepção da necessidade de assistir aos leitores no uso dos recursos da biblioteca” e sobre esta culminância exercida pelo serviço de referência e, ainda, a respeito deste papel dialógico que ele exerce com os recursos e sistemas de recuperação da informação – preparados pelos serviços-meio – e o usuário, Almeida Júnior assim se pronuncia:

O Serviço de Referência e Informação é o serviço fim da biblioteca; é o espaço onde se dá a relação entre a informação e o interesse do usuário; é o momento em que se procura satisfazer as necessidades informacionais do usuário, enfim, é quando todo o trabalho da biblioteca se completa. (ALMEIDA JÚNIOR, 2003, p.15).

A web social veio ampliar esta possibilidade de diálogo com o usuário, na medida em que criou ferramentas mais interativas, que passaram a ser usadas pelo serviço de referência e deu margem ao surgimento do serviço de referência virtual, que se baseia no uso da plataforma web 2.0 e de seus recursos, como o blog, o twitter, o facebook, o RSS, as wikis e até da second life, conforme exemplifica Accart

(2012, p. 224), citando, como usuários desta modalidade de ferramenta virtual, a rede internacional Library 2.0, a McMaster University Library, do Canadá, o Alliance Library System, nos Estados Unidos, e na Alemanha, a biblioteca do Estado da Bavária (Bayerische Staatsbibliothek). Sobre os serviços de referência virtuais, Accart (2012, p. 288) diz:

[...] a função de referência tomou o caminho que deveria tomar, isto é, participar do movimento de 'digitalização do mundo'. O objetivo é simples: encontrar seu lugar entre os instrumentos existentes na internet, ser a ligação entre eles e os usuários da informação. A função de referência é acelerada nas redes de informação, chegando a um número maior de pessoas e constituindo um verdadeiro instrumento de comunicação e promoção.

Comparando os mecanismos de busca genéricos da internet com os serviços virtuais de referência, Accart (2012, p. 188) pondera que, embora os primeiros sejam muito mais usados pelo público, eles respondem apenas às questões pontuais e factuais, enquanto que um serviço de referencia virtual está preparado para realizar pesquisas complexas e mais aprofundadas e complementa:

O profissional de referência tem um verdadeiro papel a desempenhar na triagem e seleção dos resultados apresentados pelos mecanismos de pesquisa. Ademais, diferentes estudos demonstram que os usuários não se valem de uma metodologia real ao procurarem por informações; é preciso desenvolver a competência informacional (information literacy).

Vale destacar, sobre isto, a observação de Mangas (2007, p.2) de que “a dimensão humana, isto é, o contato pessoal” entre o usuário e o bibliotecário é um elemento comum e essencial nesta função mediadora, pois, embora transpareça por meio do serviço de referência virtual, conta sempre com o concurso de um bibliotecário, que, nos bastidores, identifica, busca, seleciona e disponibiliza a informação que, em tese, mais se aproxima do interesse do usuário.

Para Odonne (1998), o uso intensivo das tecnologias de informação, na sociedade contemporânea, tornou mais relevante o papel do bibliotecário na transferência da informação para o usuário e, neste processo, está a mediação, concorrendo para a construção do conhecimento.



Esta ação dialógica, em que bibliotecários e usuários negociam e partilham conhecimentos, pondo em prática habilidades cognitivas, tais como compreensão, análise e síntese, configura-se como o papel educativo das bibliotecas, na medida em que contribui para a aprendizagem e o desenvolvimento da criatividade, imaginação e senso crítico do usuário, quando se ressalta, também, a necessidade e a importância de estudos teóricos sobre o campo da aprendizagem, com foco na cognição, como subsídio para a formação destes profissionais.

Shera (1972) pondera que, para que o ensino-aprendizagem ocorra, o bibliotecário deve colocar o usuário no centro deste processo, observando os aspectos cognitivos da busca da informação e lançando mão de estratégias que promovam a transferência da informação e estimulem a criação do conhecimento. E, no caso da biblioteca, são as ações integradas de desenvolvimento de coleções, organização e difusão da informação, por meio das ferramentas de divulgação, como catálogos, bancos de dados e sistemas de recuperação da informação, sítios digitais, portais corporativos e, ultimamente, o uso de recursos da web 2.0, que possibilitam a concretização da ação de educação por intermédio dos serviços bibliotecários de referência.

Na perspectiva de desenvolvimento da autonomia do usuário na busca da informação e do aprendizado ao longo da vida (DIAS et al, 2004), as bibliotecas promovem programas de educação do usuário, que, nos últimos tempos, ganhou corpo com o movimento do *information literacy*, identificado, no Brasil, como o desenvolvimento de competência informacional, cujo objetivo é ensinar o usuário a buscar, reconhecer e aplicar os recursos de informação mais pertinentes para solucionar seus problemas de informação, de pesquisa, de trabalho ou do cotidiano. Enfim, fazer com que o usuário-aprendiz absorva, internalize e automatize a aplicação de estratégias duradouras de busca e uso da informação, como subsídio na solução de seus problemas, conforme assinala Dias et al (2004, p. 2) “[...] eis o grande desafio” para os bibliotecários, como mediadores desse aprendizado”.

A fim incrementar a efetividade da mediação e intensificar o aprendizado, Dudziak (2003) propõe, no atendimento ao usuário pelo bibliotecário, a aplicação dos três critérios de mediação da EAM, originários da teoria de Feuerstein, quais sejam:

- a) Intencionalidade e reciprocidade – o bibliotecário direciona a interação e o aprendizado e os dois atores – bibliotecário e usuário – aprendem;
- b) Significado – a experiência ganha significado para os dois atores;
- c) Transcendência – a experiência transcende o palco da experimentação e o espaço de ensino/treinamento e passa a integrar o comportamento do aprendiz (DIAS et al, 2004).

Com efeito, a mediação é um elemento facilitador e impulsionador da relação do usuário com o bibliotecário, nos processos de disseminação e transferência de informação e produção do conhecimento, no qual, o bibliotecário, no papel de mediador, procura, com o aporte de estratégias cognitivas, impulsionar o usuário-aprendiz na transformação de suas bases de conhecimento e na perspectiva do desenvolvimento do senso crítico, da criatividade e da produção de conhecimento novo. Concorrem para esta ebulição o fato de a mediação e a informação serem, eles próprios, recursos estratégicos que operam nas estruturas cognitivas dos sujeitos-aprendizes, daí o caráter duplo do processo – intencionalidade e reciprocidade –, assinalando que ambos aprendem: quem ensina e quem recebe o ensinamento.

## **2.5 A Mediação da Informação na Empresa**

No contexto econômico contemporâneo a informação é usada, pelas organizações, como recurso estratégico para aumentar a eficiência e efetividade dos negócios, estimular a inovação da produção e o posicionamento competitivo no mercado, mediante o incremento da qualidade de produtos e serviços, pois estes são fatores decisivos no ambiente empresarial, onde a pressão por resultados rápidos e imediatos é uma constante, o que cria um clima de ansiedade e disputa. Outrossim, para obter uma dinâmica que responda a estes desafios, as empresas funcionam como uma complexa rede de conexões entre seus protagonistas, gerando interações profissionais, sociais e pessoais, propícias ao surgimento de conflitos de interesses, que acabam por interferir nas suas intensas atividades internas.

Diante desta situação carregada de tensão, na qual as informações essenciais à consecução dos objetivos organizacionais precisam fluir com segurança e credibilidade, a mediação é uma estratégia em direção à harmonização

das relações e o papel do mediador é, antes de tudo, ajudar o grupo a aprender a conviver neste contexto minado, procurando conscientizá-lo de que o que está em jogo é o cumprimento dos objetivos empresariais, em busca de bons resultados, que, em tese, beneficiam a todos.

Neste item, aborda-se uma experiência sobre mediação vivida por uma empresa petroquímica do Polo de Camaçari-Bahia, relatada por dois psicólogos, Brito e Abenheim (2000), na qual foi aplicado o Programa de Enriquecimento Instrumental (PEI) – já citado no item 2.1 –, sistematizado pelo psicólogo Reuven Feuerstein (1980), visando ampliar o potencial cognitivo e desenvolver funções cognitivas que são fundamentais para a aprendizagem. Este programa é concebido com base na Teoria da Modificabilidade Cognitiva Estrutural (TMCE), desenvolvida por Feuerstein, que idealiza a inteligência humana como um construto flexível e modificável, constituindo-se no fundamento da adaptabilidade da espécie humana, ao longo do seu percurso histórico-social.

Segundo os psicólogos, o objetivo da organização, ao aplicar o PEI, era: aperfeiçoar o processo de autonomia e proporcionar a seus funcionários experiências inovadoras de aprendizagem - cognitiva e estrutural - que permitem e motivam a busca da informação/conhecimento e a crença do sujeito no seu potencial pessoal e profissional. A proposta do PEI e seus princípios eram coerentes com os objetivos da empresa e fortaleciam sua motivação e interesses.

Conforme o relato, 120 funcionários, distribuídos em seis grupos, vivenciaram a aplicação dos instrumentos do Programa de Enriquecimento Instrumental: cinco grupos foram formados por funcionários de operação e um grupo por funcionários do setor administrativo. Os grupos se constituíram de pessoas de diferentes idades, escolaridade (variando do 2º grau incompleto ao 3º grau completo), diferentes setores da empresa, diferentes funções e turno de trabalho. A aplicação do PEI, nesta organização, teve como metas:

- a) otimizar o desenvolvimento cognitivo e maximizar o potencial de aprendizagem dos indivíduos, proporcionando-lhes um método de aprender a aprender;
- b) sensibilizar o indivíduo para a renovação profissional e para a disponibilidade de aprender sempre;
- c) enriquecer o indivíduo com um vocabulário básico, com um repertório de estratégias de aprendizagem e técnicas de estudo necessários para resolver as tarefas profissionais e pessoais;

- d) propiciar o desenvolvimento da motivação intrínseca do indivíduo, fazendo com que se sinta atraído pelo êxito de sua tarefa, passando, então, a utilizar e aplicar os conceitos, relações, operações e estratégias de forma autônoma;
- e) elevar o grau do pensamento reflexivo, de abstração e de concentração, ou seja, aprender a aprender significativamente, aplicando conhecimentos e integrando-os em um contexto consistente de relações;
- f) possibilitar aos indivíduos o desenvolvimento da autoimagem, autoestima e autonomia no trabalho, capacitando-os para refletir de forma independente a partir de novas bases de aprendizagem;
- g) otimizar o processo de autonomia da Empresa no que tange à continuidade da aplicação da metodologia PEI em segmentos funcionais que se façam necessários, sob a coordenação do Centro de Treinamento Autorizado - ATC Bahia. (BRITO; ABENHAIM, 2000).

Conforme esclarecimento dos autores foi realizado um pré-teste para avaliar, numa situação de entrada, as funções cognitivas, as operações mentais, o nível de mediação necessário e para ter dados que permitissem avaliar o efeito do uso dos Instrumentos do PEI e da Experiência de Aprendizagem Mediada. O pré-teste foi composto por exercícios elaborados com base em Instrumentos do PEI (organização de pontos, orientação espacial, ilustrações, comparações, classificações e percepção analítica), por uma questão do teste Organizador e pelo Teste da Figura Complexa. Essas duas últimas questões objetivaram avaliar a capacidade dos participantes para organizar e estruturar um campo complexo: identificando, discriminando, conceituando, analisando e sintetizando.

O PEI foi trabalhado durante 80 horas, distribuídas em 26 encontros, ao longo de quatro meses, com a participação imprescindível do mediador, pessoa que ajuda a interpretar e dar significado aos estímulos, adequando-os às necessidades específicas. O programa foi desenvolvido fora do turno de trabalho; na turma em que os integrantes eram do setor administrativo, os encontros eram realizados à noite, após a jornada de trabalho; e nos grupos de pessoas que trabalhavam por turno, os encontros foram realizados em dias de folga. Ainda assim, eles mantiveram o compromisso. Durante a realização, as pessoas envolvidas buscaram sempre alternativas de solução para obstáculos que podiam interferir na conclusão do programa. Nem mesmo férias ou outros cursos que poderiam lhes trazer promoção, nada os demoveu de vivenciar a experiência por completo. Dentre outras modalidades de resultados, apresentam-se, aqui, alguns depoimentos dos funcionários participantes do programa:

**Diante de um problema, antes do PEI:** saía em busca da solução; procurava um culpado; tentava resolver sozinho; via o problema como se fosse gigantesco; tentava resolver da melhor forma; muitas vezes ia direto para a solução, contrariando a organização; passava para outra pessoa; ficava ansioso, querendo resolver o mais rápido possível; e não controlava a impulsividade.

**Diante de um problema, depois do PEI:** resolve os problemas à medida que aparecem; avalia o problema e tento resolvê-lo; controla mais a impulsividade; analisa o problema para depois agir com cautela; olha o problema como um todo, identifica as partes e procura a solução; busca mais informações; raciocina primeiro, depois executa; procura ajuda; identifica o problema; analisa, pondera, compara, resolve; faz uma classificação.

**Como resolvia os problemas, antes do PEI:** tentava resolver de imediato; procurava os meios diretos para a solução; resolvia o que ia surgindo conforme se apresentava; tentava a primeira hipótese; era menos observador; decidia pela primeira solução que se apresentava; solucionava não envolvendo todos os interessados; tentava resolver de qualquer jeito; sabia que resolveria, mas não questionava o porquê; tinha dificuldade em encontrar/enxergar as soluções; não controlava minha impulsividade; ficava ansioso.

**Como passou a resolver os problemas, depois do PEI:** estabelece critérios para a solução de problemas; é mais observador; procura ver a melhor solução para usá-la; tenta vários caminhos; analisa melhor as estratégias para a solução definitiva; divulga soluções, buscando *feedback*; busca maior número de informações; procura analisar como chegou àquela solução; utiliza o raciocínio correto; define o problema, estabelece premissas, planeja/implementa soluções adequadas.

De acordo com o relato da experiência do PEI na empresa, os profissionais integrantes do programa apresentavam um bom funcionamento cognitivo, tinham oportunidade de participação nos melhores cursos oferecidos no país e até no exterior, apresentavam um bom desempenho nas suas funções, bastante seletivos e com nível de exigência bastante elevado.

Os resultados demonstraram que houve um aumento significativo na quantidade de respostas corretas do pré-teste para o pós-teste e as respostas às questões consideradas “novidade”, no pós-teste, demonstraram uma significativa

transferência de habilidades cognitivas. Os profissionais da empresa, que vivenciaram o processo, fizeram excelente avaliação dos resultados desse trabalho, consideraram-no importante para seu crescimento profissional e pessoal, principalmente porque o trabalho teve como ponto de partida a análise de questões internas, pessoais e subjetivas, como impulsionadoras da vivência das funções cognitivas e operações mentais. Na organização, foram percebidos alguns resultados quanto à autonomia, na relação com a liderança e no relacionamento inter e intragrupos. Essa experiência demonstra a importância do processo de mediação – na qual transita a informação, conduzida pela comunicação – dentro da organização moderna, na qual o indivíduo precisa ser mais flexível, procurar aprender habilidades novas, para atender às demandas presentes e futuras em seu campo de trabalho.

Deduz-se do exposto que a mediação empresarial apresenta-se como um recurso estratégico na prevenção e resolução de conflitos, que se fundamenta na atuação facilitadora da informação, da comunicação e da negociação entre as pessoas, de modo que elas próprias sejam as autoras das soluções indicadas. Neste caso, a mediação, é uma intervenção, conduzida por um mediador isento, que procura levar os atores envolvidos ao reconhecimento dos papéis que lhes cabem na cena, bem como, a expressarem os interesses em jogo, sem receios nem desconfiança, na expectativa da compreensão dos fatos e na busca da cooperação entre as partes.

## **2.6 Mediação em uma Comunidade Urbana**

A informação é um bem social quando as pessoas a utilizam em suas atividades sociais, educacionais, culturais e do cotidiano, exercendo seus direitos à cidadania (MOORE, 1997, p. 271-272.).

Ser cidadão, conforme a etimologia da palavra, significa ser um membro livre de uma cidade, por nascimento ou adoção, e conviver com um conjunto de raízes culturais, políticas, sociais e econômicas que caracterizam seu espaço, participando e dando vida a este conglomerado sociopolítico e econômico, encerrando um sentido plural e coletivo. Para Demo (1995), “a participação é conquistada a partir de um processo, infundável, em constante vir-a-ser.”

A formação de uma comunidade pode ocorrer pela interação entre as pessoas, mas também com características de individualismo cultural, e ainda, como pondera Fukuyama (2000), mediante a partilha de valores, normas e experiências entre seus membros. Por outro lado, a participação e a partilha transcendem o sentimento de inclusão na comunidade, pois fomentam o desenvolvimento da confiança e reciprocidade do apoio entre os participantes.

Os governos, organizações da sociedade civil e agências de desenvolvimento vêm utilizando a estratégia do ‘empoderamento’ para buscar, a princípio, transformar a vida de pessoas e comunidades. Este tema – ‘empoderamento – vem ganhando espaço como objeto de estudo de diversas disciplinas, como sociologia política, administração, economia, saúde pública etc.

Perkins e Zimmerman (1995, p. 1) concebem empoderamento como “um construto que liga forças e competências individuais, sistemas naturais de ajuda e comportamentos proativos com políticas e mudanças sociais”. Trata-se da constituição de organizações e comunidades responsáveis, por meio de um processo no qual os indivíduos e grupos que delas participam têm o domínio de suas vidas e visão crítica e política sobre o ambiente onde vivem e contribuem democraticamente com as atividades e movimentos coletivos. Pode-se inferir que a definição de empoderamento é próxima da noção de autonomia, pois está relacionada com o poder que os indivíduos e grupos têm de decidir sobre os assuntos e problemas que são de seu interesse, definindo, em última instância, entre caminhos alternativos e oportunidades que surgem, ou mesmo que são criadas pela própria comunidade, no âmbito das esferas política, econômica, cultural, psicológica etc.

Nesse contexto, tem-se como referência a abordagem da interação social de Vygotsky (1979; 1998), pois de acordo com esta teoria, a atividade mediada é o meio para o desenvolvimento e o acesso ao conhecimento, como deixa transparecer Vygotsky (1998, p.7) nesta afirmação: “[a] transmissão racional e intencional da experiência e pensamento a outros requer um sistema mediador.”

Conforme se tem afirmado, reiteradas vezes, neste estudo, a mediação tem papel preponderante no ato de educar, pois mesmo que não se perceba, a mediação se faz presente, ela é necessária para todos, no interagir, na partilha, na ajuda, na crença de que o outro pode. Com base nesta reflexão, exhibe-se, a seguir,

a trajetória da preparação de um curso, a ser aplicado aos moradores da Comunidade Santa Clara (CSC), localizada na cidade de João Pessoa-PB. Esta preparação deu-se com base nos preceitos da mediação, com foco na realidade dos participantes e na postura a ser adotada pelo mediador/instrutor. Objetiva-se motivar esses moradores a se apropriarem das informações mediadas, desenvolvendo competências necessárias para pensar e atuar como cidadão. Ressalta-se que este curso constitui-se como uma das ações de informação implantadas na referida Comunidade. A CSC é o campo de estudo de uma pesquisa de doutorado em desenvolvimento em Ciência da Informação, a qual visa construir e testar um modelo de mediação da informação, na perspectiva de inclusão dos moradores da Comunidade Santa Clara na sociedade da informação.

Antes de ocorrer o curso, o mediador/instrutor preparou-se com base nos conceitos da mediação da informação, procurando compreender que toda trajetória planejada para a aplicação poderia ser desfeita e refeita, pois se trata de um campo de pesquisa complexo e dinâmico, e assim sendo, precisa ser respeitado, o que exige uma postura flexível de quem lá atua. O mediador é para Varela (2007, p. 83) uma figura humana que no processo de organização do seu saber, recorre “ao seu repertório intelectual, social, ideológico e afetivo.” O mediado recebe e interfere na informação, “por meio de seu próprio repertório, constituído por seus conhecimentos prévios, por suas predisposições com relação ao conteúdo e ao próprio mediador.” Obviamente, que as mensagens entre esses dois sujeitos transitam por “caminhos multiformes, interligados, gerando movimentos em diferentes condições, uma vez que as fontes se alteram ciclicamente e em espiral numa composição de infinitas variáveis.”

Era preciso que esse mediador transcendesse, fosse além para localizar as “brechas”, pois, conforme Vygotsky (1991), para se construir conhecimento é preciso uma ação partilhada significando um processo de mediação entre sujeitos, por meio da interação, das relações com os outros e seu meio social, por isso, que qualquer função psicológica superior, se for externa, significa que ela foi social e, antes de se tornar função, ela foi uma relação social entre duas pessoas.

Percebe-se enfaticamente, a importância do papel do mediador e também das competências que ele deve ter para conduzir um processo de aprendizagem, de construção de ‘pontes’, aproveitando as experiências anteriores dos alunos para que



eles próprios possam ter sucesso em experiências futuras. Nesse contexto, a mediação pode auxiliar os alunos a aprender, a adquirir, organizar e agir sobre os novos conhecimentos. Como explica Tribus (2001), o mediador/professor deve ajudar os alunos/moradores participantes de cursos a construir ferramentas conceituais que lhes permitam expandir continuamente seu entendimento da experiência individual e coletiva. Isso ocorre porque a mediação é interessada em ter ‘aprendentes’, que dominam seus próprios processos de pensamento, o que pode ser demonstrado quando eles desenvolvem estratégias para controlar a si mesmos quando encontram desafios, confirmando o pensamento de Piaget (1950, p. 35), de que “uma verdade aprendida não é mais que uma meia verdade, enquanto a verdade inteira deve ser reconquistada, reconstruída ou redescoberta pelo próprio aluno.”

Apropriar-se da informação implica, conforme Perrotti e Pieruccini (2007), atuação e afirmação dos sujeitos nas dinâmicas de negociação de significados e na transação de significados, que diferencia e constitui os negociadores como sujeitos da cultura, protagonistas e cidadãos. Essa apropriação só pode ocorrer por meio da aprendizagem de novos saberes informacionais, o que deve incluir, segundo Santos e Pieruccini (2012, p. 107), um programa de “[...] ações pedagógicas que valorizem a autonomia e o protagonismo dos sujeitos no processo social de produção de saber, de modo que sejam capazes de transformar, autonomamente, os produtos de sua criação em bens simbólicos.” Na elaboração de tal programa de ações pedagógicas é preciso refletir a respeito do processo de aprendizagem, o qual, conforme Piaget, prioriza a forma, o modo como o professor ensina, ou seja, a metodologia utilizada - elementos fundamentais para a compreensão ou não do conteúdo transmitido.

Como ressaltam Santos e Pieruccini (2012, p. 109), neste processo, a apropriação e a partilha de conhecimentos entre os envolvidos, o respeito às culturas locais e aos saberes populares, são “valores sem os quais não se pode assegurar compromisso com um projeto de mudança que gere desenvolvimento com inclusão, solidariedade, justiça social e sustentabilidade.” Nesse contexto, um elemento ainda é fundamental para este projeto de mudança: a mediação da informação, necessária para a produção de conhecimento e para o devido funcionamento das ações implantadas no campo de pesquisa.

As reflexões, aqui expostas, conduzem a compreensão de que, para haver apropriação da informação, o mediador deve localizar as 'brechas cognitivas' dos indivíduos com quem irá atuar, e depois é preciso que se trabalhe na direção de preenchê-las. Por isso, a mediação é tão fundamental nesse processo de disseminação do conhecimento, de apropriação da informação, do surgimento de sujeitos protagonistas. Ao ocorrer a aquisição de conhecimento, esses podem ser usados em futuras construções, em situações diversas promovendo a construção de novas pontes de conhecimento, para a cidadania e para a emancipação.

### **3 TECENDO ALGUMAS CONSIDERAÇÕES**

Este artigo tratou das múltiplas abordagens e contextualizações, nas quais a mediação da informação é utilizada com o objetivo impulsionar o sujeito na descoberta, construção e transformação do mundo objetivo e subjetivo, mediante uma ação intencional, recíproca e significativa.

Do latim *mediatione* que designa originalmente intervenção humana entre duas partes, ação de dividir em dois ou estar no meio, o conceito mediação foi tomado por diferentes perspectivas, indicando ideias de interveniência, relação, conjugação, religação, ponte ou elo estabelecido nas relações humanas, por meio de um elemento mediador.

Mediação pode ser concebida como movimento, a exemplo das articulações das posições discursivas dos atores sociais, reguladas pela dinâmica de poder que orienta a sociedade. A mediação também apresenta conexões em razão da sua natureza processual na elaboração de sentidos e acontece no âmbito dos processos comunicacionais. Mediações, sentidos, discurso e poder são, portanto, elementos intrínsecos que operam nos processos e estratégias comunicativas.

No âmbito das relações sociais a noção de mediação é um imperativo na medida em que subsidia a comunicação. Contudo, a mediação vai além desta função operacional podendo apresentar-se como um recurso didático interacional, que subjaz ao movimento intencional do sujeito discursivo de se fazer compreender pelo outro, como defende Vygotsky, ao afirmar que o desenvolvimento dos processos psicológicos superiores decorre da formação e da internalização de conceitos, mediante o uso de instrumentos de mediação; ou ainda, conforme pensa

Latour, que os atores, durante o processo mediação, estão em condição de intercambiar competências, permutando entre si novos conhecimentos, novos valores, novos horizontes; enquanto Lamizet atribui uma função de amplitude à mediação, qual seja, a de estruturar o diálogo entre o indivíduo e a coletividade, fazendo com que cada um perceba e absorva o sentido de pertencimento e de sociabilidade, tomando consciência de sua própria existência e da existência dos outros seres sociais.

Neste sentido, a mediação não é apenas uma estratégia e não está atrelada simplesmente à ideia de movimento na direção da interação social, mas está implícita em seu contexto a noção de poder, ainda que não seja o poder pela subjugação, mas o poder pelo conhecimento, pela competência, pelo respeito, pela credibilidade, pela crença, enfim pelos valores sociais e humanos. Percebe-se, deste modo, a natureza antropológica, social e política, que está na base das relações humanas, sociais, políticas e culturais, por meio dos discursos e manifestações da coletividade, bem como permeando todas as profissões que lidam com o relacionamento humano, dentre elas a ciência da informação.

Deparamo-nos, pois, com relacionamentos globais complexos e interdependentes que exigem: modelos mentais coletivos, mudança no perfil do profissional da informação para gestor do conhecimento, mediador informacional e pedagógico – líder e agente educacional de transformação –, a necessidade de compreender a ciência, a tecnologia e do contexto que passa a ser essencial para a construção de uma consciência crítica, ou seja, ciência com consciência.

No que tange à mediação nos processos educativos, tônica deste artigo, pode-se concluir que a mediação subsidia a aprendizagem, quando mediador e mediado desenvolvem a análise, refletindo sobre os sucessos e dificuldades na busca de alternativas para solucionar problemas e, dialogando, organizam o pensamento chegando à síntese, às conclusões e às generalizações, transcendendo as dificuldades. Assim, ambos exercitam trajetórias cognitivas usando diferentes sistemas simbólicos e constroem abstrações até chegar a operações mais complexas, construindo um esquema metacognitivo.

A integração do profissional da informação ao processo educativo é, portanto, fator de sucesso em qualquer intervenção na sociedade. Ele atua como agente mediador e como aprendiz, construindo um espaço de expressão numa organização

que também aprende – os centros de informação – valorizando o diálogo, democratizando o acesso à informação, planejando estrategicamente.

Ao se argumentar que o fazer do profissional da informação é voltado para a mediação – quer implícita, quer explícita – considera-se a mediação da informação como uma estratégia lógica e natural da área. Ela se concretiza na relação da pessoa com o conteúdo presente nos suportes informacionais, que são concretos, mas não podem prescindir dos referenciais, do acervo de experiências e do conhecimento de cada pessoa. Quem determina, portanto, a existência da informação é o usuário, aquele que faz uso dos conteúdos dos suportes informacionais, é aquele que, a bem da verdade, se apropria da informação.

A apropriação da informação pressupõe uma interferência, que se dá em vários âmbitos: do usuário, do profissional da informação, do suporte informacional, do produtor da informação, das mídias, dos meios, dos equipamentos informacionais, etc. É uma ação que transforma o usuário em ser ativo na mediação da informação.

Observe-se que a língua é considerada a primeira mediação, porque ela permite nomear e representar, mediante formas comuns, os objetos captados por percepções singulares e pela língua se organizam as relações entre os homens, dando-lhes sentido e permitindo-lhes representar, simbolicamente, o real que é percebido. A comunicação pode ser considerada uma modalidade de mediação no espaço social, que é estruturado por formas e por regras de pertença tal como se expressam nas regras e nas formas da comunicação entre os atores que integram esse espaço. Na dimensão institucional, as mediações e as estratégias de comunicação, entendidas como as formas de mediação e de comunicação, efetivamente são praticadas pelos sujeitos comunicantes, na sua dimensão institucional de atores sociais presos a lógicas institucionais.

Conclui-se que mediação abarca propriedades/processos demasiado distintos, compreendendo desde as tradicionais formulações – atendimento ao usuário - incluindo o ofício de um agente cultural em instituições (museu, biblioteca, arquivo, centro cultural), perpassando os produtos destinados à inserção do público nos espaços de informações, de artefatos culturais e compartilhamento de experiências, até à elaboração de políticas que visem o acesso e capacitação para manejo de tecnologias de informação e comunicação.

Ratifica-se, desse modo, a mediação como uma categoria ontológica, integrada à composição do ser social, vinculando-se à ideia de processo e movimento, qualidades que explicam o real e que são inerentes à dialética, comprovando que o homem é capaz de intervir na natureza e autotransformar-se. Além de que, o homem como indivíduo só adquire um significado real após processos de mediações e, o seu pressuposto real é o de partilhar, ou seja, ser sempre membro de uma comunidade.

## REFERÊNCIAS

ACCART, Jean-Philippe. **Serviço de referência: do presencial ao virtual**. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2012. 312 p.

ALMEIDA JÚNIOR, O. F. de. Mediação da informação e múltiplas linguagens. **Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, Brasília, v.2, n.1, p.89-103, jan./dez. 2009.

\_\_\_\_\_. de. Leitura, mediação e apropriação da informação. In: SANTOS, J. P. (Org.) **A leitura como prática pedagógica na formação do profissional da informação**. Rio de Janeiro: Fundação Biblioteca Nacional, 2007. p.33-45.

\_\_\_\_\_. **Biblioteca pública: avaliação de serviços**. Londrina: Eduel, 2003. 288 p.  
ALVARENGA, Lídia. Representação do conhecimento na perspectiva da ciência da informação em tempo e espaços digitais. **Enc. Bibli. R. Eletr. Bibliotecon. Ci. Inf.** Florianópolis, v. 8, n. 15, p. 18-40, 2003.

BRAGA, W. D. Mediação e processos de compreensão intersubjetiva das representações sociais do trabalho. **Datagramazero - Revista de Ciência da Informação**, v. 5, n. 3, p.1-15, jun. 2004. Disponível em: <[http://www.dgz.org.br/fev09/F\\_I\\_aut.htm](http://www.dgz.org.br/fev09/F_I_aut.htm)>. Acesso em: 5 jul. 2010.

BRITO, C.; ABENHAIM, E. **Conferência: Desafios do PEI na empresa**. 2000. Disponível em: <[www.flem.org.br](http://www.flem.org.br)>. Acesso em: fevereiro 2014.

D'ÁVILA, C. **Decifra-me ou te devoro: o que pode o professor frente ao manual escolar?** 410f. Tese (Doutorado em Educação). Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2001. Disponível em: <[http://www.obdalia.pro.br/tese\\_cristina.pdf](http://www.obdalia.pro.br/tese_cristina.pdf)> Acesso em: maio 2013.

DIAS, Maria Matilde Kronka; et al. Capacitação do bibliotecário como mediador do aprendizado no uso de fontes de informação. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 2, n. 1, p. 1-16, jul./dez. 2004.

DEMO, P. **Cidadania Tutelada e Cidadania Assistida**. Campinas: Autores Associados, 1995.

DUARTE, NEWTON. **A individualidade para Si**: contribuição a uma teoria histórico-social da formação do indivíduo. Campinas, S.P: Ed. Autores Associados, 1993.

DUDZIAK, Elisabeth Adriana. Information literacy: princípios, filosofia e prática. **Ciência da Informação**. Brasília, v. 32, n. 1, p. 23-35, jan./ abr. 2003. Disponível em:  
[http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S010019652003000100003&script=sci\\_abstract&tlng=pt](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S010019652003000100003&script=sci_abstract&tlng=pt). Acesso em: 10 abril 2012.

FEUERSTEIN, R. **Instrumental enrichment**: an intervention program for cognitive modifiability. Baltimore: University Park Press, 1980.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Serviços de referência & informação**. São Paulo: Polis, 1992. 167 p.

FREIRE, Paulo. **Educación libertadora**: dimensión política; educación liberadora; dimensión sociológica; educación libertadora; dimensión metodológica. Bogotá: DEC-Ciec, 1973.

\_\_\_\_\_. **Pedagogia do oprimido**. 32. ed. Rio de Janeiro : Paz & Terra, 2002.

FUKUYAMA, Francis. **Social capital and civil society**. International Monetary Fund - IMF Institute. IMF Working Paper - WP/00/74, 2000.

GUARADY, Roger. **Para conhecer o pensamento de Hegel**. Porto Alegre: L & PM, 1983.

HEGEL, Georg Wilhelm Friedrich. **A razão na história**: uma introdução geral à filosofia da história. São Paulo: Centauro, 2008.

LAMIZET, B. **La médiation culturelle**. Paris: L'Harmattan, 1999.

LATOUR, B. **A esperança de Pandora**: ensaios sobre a realidade dos estudos científicos. Bauru: EDUSC, 2001.

KUHLTHAU, C. C. A Principle of Uncertainty for Information Seeking. **Journal of Documentation**, v.49, n.4, p.339-355, 1993.

MANGAS, Sérgio Filipe Agostinho. Como planificar e gerir um serviço de referência. **Bíblios**, n. 28, abr./jun. 2007. Disponível em:  
<<http://eprints.rclis.org/12155/1/smangas1.pdf>>. Acesso em: 02 de maio 2014.

MARCONDES FILHO, C. **Superciber**: a civilização místico-tecnológica do século 21. São Paulo: NTCÉCA-USP, 1997.

MASETTO, M. T. Mediação pedagógica e o uso da tecnologia. In: MORAN, J. M.; MASETTO M. T.; BEHRENS, M. A. **Novas tecnologias e mediação pedagógica**. São Paulo: Papirus, 2000. p. 133-173.

MÉSZÁROS, I. **Marx: A Teoria da Alienação**. Rio de Janeiro/RJ: Zahar, 1981.

MOARES, Maria Cândida. **Pensamento eco-sistêmico: educação, aprendizagem e cidadania no século XXI**. 2. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2008.

MOORE, Nick. **The information society in World: information report 1997/98**. Paris: UNESCO Publishing, 1997.

NICOLESCU, B. **O manifesto da transdisciplinaridade**. São Paulo: Trion, 1999. 167 p.

ODDONE, N. O profissional da informação e a mediação de processos cognitivos: a nova face de um antigo personagem. **Informação & Sociedade: estudos**, João Pessoa, v. 8, n. 1, 1998. Disponível

em:<<http://dc12.ccsa.ufpb.br:8080/jspui/handle/123456789/320>>. Acesso em: 2 out.2010.

ORTEGA Y GASSET, José. **Missão do bibliotecário**. Tradução de Antonio Agenor Briquet de Lemos. Brasília: Briquet de Lemos, 2006. 82p.

PERKINS, D.D.; ZIMMERMAN, M.A. Empowerment meets narrative: listening to stories and creating settings. **American Journal of Community Psychology**. Oct. v. 23, n. 5, p. 569-79, 1995

PERROTTI, Edmir; PIERUCCINI, Ivete. Infoeducação: saberes e fazeres da contemporaneidade. In: LARA, Marilda L. Ginez de; FUJINO, Asa; NORONHA, Daisy P. (Orgs.). **Informação e contemporaneidade: perspectivas**. Recife: Néctar, 2007. p. 47-96.

PIAJET, J. Discours du directeur du Bureau international d'éducation. In: TREIZIEME CONFERENCE INTERNATIONALE DE L'INSTRUCTION PUBLIQUE. **Procès-verbaux et recommandations**. Genebra: Bureau international d'éducation, 1950.p. 35-36.

\_\_\_\_\_. **O nascimento da inteligência na criança**. 4. ed. Rio de Janeiro: Guanabara, 1987.

ROMANOWSKI, J. P.; MARTINS, P. L. O. Formação continuada: contribuição para o desenvolvimento profissional dos professores. In: VII ANPEd Sul - VII Seminário de Pesquisa em Educação da Região Sul - Pesquisa e Inserção Social, **Anais**, 2008.

SANTOS, E. L.; PIERUCCINI, I. . Infoeducação e cultura quilombola: uma perspectiva de diálogo entre sujeitos e saberes. **Revista da Associação Brasileira de Pesquisadores(as) Negros(as) - ABPN**, v. 3, p. 95-111, 2012.

SHECHTMAN, S. **Mediação pedagógica em ambientes virtuais de aprendizagem a partir da complexidade e do pensamento ecossistêmico**. 2009. Dissertação (Mestrado). Universidade Católica de Brasília – UCB, Brasília, 2009.

SHERA, J. Toward a theory of librarianship and information science. **Ciência da Informação**, v. 2, n. 2, p. 87-97, 1973.

\_\_\_\_\_. **The foundations of education for librarianship**. New York: Wiley-Becker and Hayes, 1972. 312 p.

TRIBUS, Myron. **Bridging in Both Directions**. 2001. Disponível em: <<http://www.feuersteintraining.co.uk/pdf/Bridging.pdf>>. Acesso em: 20 março 2014.

VARELA, A. V. **Informação e Autonomia: a mediação segundo Feuerstein**. 1. ed. São Paulo: Editora SENAC, 2007, v. 1. 368p.

VYGOTSKY, L. S. **O Desenvolvimento Psicológico na Infância**. Trad. Claudia Berliner. São Paulo: Martins Fontes, 1998.

\_\_\_\_\_. **A formação social da mente: o desenvolvimento dos processos psicológicos superiores**. 4. ed. São Paulo: Martins Fontes, 1991.

\_\_\_\_\_. **Pensamento e Linguagem**. Trad. M. Resende. 42 ed. Lisboa: Ed. Antídoto, 1979.

\_\_\_\_\_. **Mind in Society – The Development of Higher Psychological Process**. Cambridge MA: Harvard University Press, 1978.

---

### **Title**

Mediation in multiple approaches

### **Abstract**

**Introduction:** Deals with the integration of mediation in various contexts/realities: in education - focusing on classroom education and distance - in the library, in the company and in an urban community, bringing practical examples of actions undertaken in some of these spaces.

**Objectives:** Presents the multiple approaches and contextualization, in which the mediation of information is used with the aim of boosting the subject in the discovery, construction and transformation of their objective and subjective world, through an intentional, reciprocal and meaningful action

**Methodology:** Literature review

**Results:** It is observed that the non-fulfillment of mediation in various contexts, especially if mediators that act on them, selecting, organizing information and contextualizing them culturally, may contribute to the cultural deprivation.



**Conclusion:** The different approaches and contextualization of the use of mediation information demonstrate the need to reflect on this theme and to draw attention to the significance of mediation in the field of information science, focusing on multiple approaches.

**Keywords:** Mediation in education. Mediation in the library. Mediation in the company. Mediation in the community.

---

## Título

Mediación en enfoques múltiples

## Resumen

**Introducción:** Se ocupa de la inclusión de la mediación en diversos contextos/realidades: en la educación - educación presencial y a distancia – en la biblioteca, en la empresa y en una comunidad urbana, aportando ejemplos prácticos de acciones llevadas a cabo en algunos de estos espacios.

**Objetivo:** Presenta los múltiples enfoques y contextualizaciones, en las cuales la mediación de la información se utiliza con el fin de impulsar la persona en el descubrimiento, construcción y transformación del mundo objetivo y subjetivo, por medio de una acción intencional, recíproca y significativa.

**Metodología:** Revisión de la literatura

**Resultados:** Se observa que cuando no ocurre la mediación en diversos contextos, sobre todo si los mediadores que actúan sobre ellas, seleccionando, organizando la información y contextualizándola culturalmente, puede contribuir a la privación cultural.

**Conclusión:** Llegase a la conclusión de que los diferentes enfoques y contextualizaciones de la utilización de la mediación de la información demuestran la necesidad de reflexionar sobre este tema y de llamar la atención sobre la importancia de la mediación en el ámbito de la ciencia de la información, centrándose en enfoques múltiples.

**Palabras clave:** Mediación en la educación. Mediación en la biblioteca. Mediación en la empresa. La mediación en la comunidad.

---

Recebido em: 15.07.2014

Aceito em: 05.10.2014