XIII ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

XIII ENANCIB 2012

GT 4 – GESTÃO DA INFORMAÇÃO E DO CONHECIMENTO NAS ORGANIZAÇÕES

UMA ABORDAGEM INFORMACIONAL DO MUNDO: REFLEXÕES INICIAIS A PARTIR DE UMA GIC AMPLA

Comunicação Oral

Íris Barbosa Goulart - UFMG

Max Cirino de Mattos - UFMG

max@cognotec.com.br

Uma abordagem informacional do mundo: reflexões iniciais a partir de uma GIC ampla

Resumo: O artigo discute a proposta de utilização de conceitos desenvolvidos na Cognição Social e na chamada Gestão do Conhecimento para a construção de uma abordagem informacional do mundo. A discussão deste trabalho se inicia a partir de uma breve introdução aos principais conceitos da Gestão do Conhecimento. Em seguida, discute-se o *sense making* e uma reflexão inicial sobre a construção social do conhecimento a partir de conceitos tratados nos estudos da Cognição Social sobre as representações sociais. O processo básico de comunicação que trata do relacionamento do homem com o mundo (a Pirâmide de Foskett) é utilizado para fundamentar a apresentação de uma abordagem informacional do mundo.

Palavras-chave: Ciência da Informação. Gestão da Informação. Gestão do Conhecimento. Cognição Social. Representações Sociais.

An informational approach of the world: early reflections from a wide KM

Abstract: The paper discusses the use of concepts developed in Social Cognition and Knowledge Management to construct an informational approach of the world. The discussion starts from a brief introduction to key concepts of Knowledge Management and then it discusses the sense making and initial thoughts on the social construction of knowledge from concepts treated in the study of Social Cognition about social representations. The basic process of communication that deals with man's relationship with the world (Foskett's Pyramid) is used to support the presentation of an informational approach of the world.

Key-words: Information Science. Information Management. Knowledge Management. Social Cognition. Social Representations.

1 INTRODUÇÃO

> "A experiência não é o que acontece a um homem, mas aquilo que ele faz com o que lhe acontece." Aldous Huxley

Inicialmente é importante esclarecer que na literatura os termos Gestão da Informação (GI) e Gestão do Conhecimento (GC) aparecem com frequência, e a denominação aqui adotada – **Gestão da Informação e do Conhecimento** (GIC) – pretende incorporar aspectos da informação e do conhecimento que serão discutidos ao longo do texto, e por isso optou-se pelo uso deste nome. Este trabalho foi discutido em diversas turmas em cursos de pós-graduação até assumir o formato aqui apresentado.

Mesmo não sendo o foco deste trabalho a discussão puramente terminológica – "de viés ingênuo, ensimesmado e inócuo" (ALVARENGA NETO, 2008) – é importante definir algumas premissas iniciais sobre a terminologia aqui empregada. Como será apresentado, *conhecimento* será um termo adotado para representar o "conhecimento tácito", armazenado na cabeça das pessoas; e *informação* corresponderá ao restante, ao "conhecimento explícito" em suas diversas formas.

De acordo com Alvarenga Neto (2008), organizações modernas focam muito em tecnologia e pouco na informação, nas pessoas e seus conhecimentos, ou na cultura da organização. O autor ainda afirma (ALVARENGA NETO, 2008, p.45) que a limitação de uma perspectiva tecnológica consiste em um foco muito direcionado às informações produzidas internamente pelas organizações – o que é importante, mas não suficiente – e em fontes de informação baseadas em computadores.

Concordamos plenamente com o autor. E vamos além – não só essas fontes não são suficientes, como, de maneira geral, a tecnologia da informação é subutilizada. Uma premissa fundamental para essa abordagem é a integração de **pessoas, processos e tecnologias**. Informação e conhecimento, nesse contexto, são resultantes de processos individuais e coletivos – suportados ou não por dispositivos tecnológicos – influenciados por uma série de variáveis como a cultura e as representações sociais.

De acordo com Barbosa (2008, p.2), "tanto para as pessoas quanto para as organizações, a obtenção e uso da informação tornam-se, cada vez mais, processos críticos para o seu desempenho". Pautado nessa afirmativa, o principal objetivo deste trabalho é destacar a relevância da informação e do conhecimento para as organizações **e** para as pessoas, em uma proposta de ampliação da aplicação dos conceitos da Gestão do Conhecimento (GC) para uma versão ampla, não ficando somente restrita ao foco atual em organizações – na aqui denominada GIC organizacional. Não se pretendeu realizar aqui uma revisão extensa da literatura, mas antes permitir uma compreensão de conceitos básicos abordados por diversos autores sobre o tema.

Mais que um guarda-chuva, a **GIC ampla** apresenta-se como possibilidade de uma metateoria a ser aplicada em contextos muito além das organizações.

2 GESTÃO DO CONHECIMENTO

De acordo com alguns autores, entre eles Barbosa (2008) e Alvarenga Neto (2008), a Gestão do Conhecimento tem como foco os contextos organizacionais: empresas, entidades públicas ou organização do terceiro setor. Essa afirmativa encontra sustentação nos trabalhos de Bergeron (1996) a partir de uma perspectiva integrativa: abordagem gerencial aplicada a organizações, não a indivíduos ou à sociedade em geral. O interesse sobre o tema tem crescido de forma sustentável, e algumas pesquisas evidenciam que não se trata apenas de um modismo no campo da Administração (PONZI e KOENIG, 2002).

2.1 Breve histórico

Para Barbosa (2008) três autores podem ser considerados precursores da moderna gestão da informação, e seus pensamentos já apresentavam traços significativos de preocupação com a gestão da informação e do conhecimento como "fenômenos relevantes do ponto de vista da produtividade pessoal e empresarial" (BARBOSA, 2008, p.6-7): Paul Otlet, com seu *Traité de Documentation* de 1934; Vanevar Bush, com o artigo *As we may think*, em 1945, e Frederick Hayek, também em 1945 com o artigo *The use of knowledge in society*.

A Gestão de Recursos Informacionais (GRI) sugerida por Robert Taylor na década de 1960 teve como marco importante o *Paperwork Reduction Act* em 1980, quando o governo americano determinou às suas agências o desenvolvimento e implementação de um conceito de GRI que permitisse a "redução do volume de papéis, processamento de dados e telecomunicações, estatísticas, gestão de documentos (*records management*), compartilhamento e disponibilização, política de informação e desenvolvimento organizacional e administração" (PAIM et al., 2003, p.14). De acordo com Barbosa (2008, p.8) o termo "recursos informacionais" foi classificado por Forest Woody Horton Junior em três categorias: fontes, produtos ou serviços e sistemas de informação. O autor destaca que a definição de fonte adotada explicitamente coloca uma pessoa como fonte de informação, e que essa noção é compatível com os colégios invisíveis na comunicação científica – que por sua vez pode ser considerada uma versão anterior ao moderno conceito de comunidades de prática da Gestão do Conhecimento.

A gestão do conhecimento, que ganhou interesse da comunidade acadêmica a partir da década de 1980, pode ser observada, por exemplo, nos trabalhos de Thomas Davenport e Larry Prusak (BARBOSA, 2008, p.8-9) – "Ecologia da Informação" e "Conhecimento Empresarial". Diversas abordagens sobre o tema foram separadas em três grupos por Elizabeth Davenport e Blase Cronin, de acordo com Barbosa (2008, p.9-10):

- ✓ GC1: com bases na Biblioteconomia e na Ciência da Informação, considera a GC sinônimo de GI; um "produto velho em nova embalagem".
- ✓ GC2: fortemente orientada para sistemas (*data mining, data wharehouse*), prioriza processos e atividades da organização com foco na sua representação (ontologias).
- ✓ GC3: fundamentada na teoria organizacional, atribui ao conhecimento a capacidade de "proporcionar a adaptação da empresa ao seu ambiente externo"; gerencia-se não o conhecimento, mas o contexto no qual ele se manifesta.

A respeito dessa classificação Alvarenga Neto (2008, p.53-7) afirma que GC1 e GC2 são incompletas, pois não incorporam o conhecimento (tácito) das pessoas, e a GC3 trabalha

justamente com a interação entre o conhecimento explícito e o tácito. Para o autor, há uma crescente aceitação de que essa interação entre conhecimento explícito e tácito seria a chave para a gestão do conhecimento (GC), pois este deixa de ser visto como um recurso e passa a ser tratado como uma capacidade.

Face à diversidade de interpretações sobre a GC, é comum a discussão sobre a possibilidade ou não de gerenciamento do conhecimento, e se esse tema representa mais um modismo no campo da Administração.

Em relação à possibilidade de gerenciamento do conhecimento, Barbosa (2008) explica que autores como Tom Wilson, Krogh, Ichizo e Nonaka afirmam que não se pode gerenciar o conhecimento, mas apenas capacitar as pessoas para o conhecimento, e que os gestores devem promover a criação do conhecimento, mas não controlá-la. Entretanto, ele argumenta que os "elementos capacitadores" sugeridos por esses autores (KROGH, ICHIZO e NONAKA, 2001) não passam de processos gerenciais – que em última análise são formas de controle (BARBOSA, 2008, p.11).

A pesquisa de Ponzi e Koening (2002) é citada por Barbosa (2008, p.12-3) para explicar que a gestão do conhecimento sobreviveu aos 5 anos de duração aproximada dos modismos no campo da Administração. O autor explica a expansão da abrangência do tema para periódicos de outras áreas de conhecimento como engenharia, ciências sociais e psicologia – o que sugere que a GC venha se tornado gradativamente um campo interdisciplinar.

Para Alvarenga Neto (2008, p.2-3), a Gestão do Conhecimento refere-se a uma série de atividades que buscam a promoção do conhecimento organizacional, "possibilitando que as organizações e seus colaboradores sempre utilizem as melhores informações e os melhores conhecimentos disponíveis, a fim de alcançar os objetivos organizacionais e maximizar a competitividade".

2.2 Conceitos básicos

A distinção entre Gestão da Informação (GI) e Gestão do Conhecimento (GC) tem como ponto principal, a distinção entre os termos "informação" e "conhecimento". Barbosa (2008, p.14) oferece uma comparação a partir de diversos critérios, e consideramos para este trabalho o mais importante deles o que se refere aos "fenômenos centrais". A partir desse critério, o autor estabelece que o termo "informação" refere-se ao que está explícito – e o conhecimento explícito é usado como sinônimo de informação, nesse caso – e registrado, ou seja, "a GI lida com o universo de documentos, dos mais diversos tipos, os quais são produzidos, armazenados e utilizados em um contexto organizacional". Já o termo

"conhecimento", para o autor, refere-se ao tácito – o "conhecimento pessoal, aquele que se encontra na cabeça das pessoas e que muitas vezes não é registrado nem compartilhado". Alvarenga Neto (2008) também afirma que "o conhecimento somente existe na mente humana e entre as mentes" – e o conhecimento fora desse contexto é tratado como informação.

Nonaka e Takeuchi (1997) desenvolveram a espiral do conhecimento, mostrada na figura a seguir:

FIGURA 1 – A espiral do conhecimento



Fonte: Nonaka e Takeuchi (1997, p.80)

Os autores definem a dimensão epistemológica – que distingue conhecimento explícito e tácito – e a ontológica, na qual o conhecimento humano é usado para criar o conhecimento organizacional. Conforme os autores, essa criação de conhecimento organizacional é "um processo em espiral que começa no nível individual e vai subindo, ampliando comunidades de interação que cruzam fronteiras entre seções, departamentos, divisões e organizações" (NONAKA e TAKEUCHI, 1997, p.82). Esse processo de criação pode ocorrer, conforme os autores, de quatro modos:

- ✓ **Socialização**: é o processo no qual as experiências baseadas em modelos mentais ou habilidades pessoais são compartilhadas para criação de novos conhecimentos tácitos. Pode ser representado através de técnicas de observação, imitação e práticas de relacionamento entre aprendizes e mestres. No meio organizacional, a socialização ocorre por meio de atividades, treinamentos, interações com clientes e sessões informais, entre outros.
- ✓ **Externalização**: representa o processo de transformação do conhecimento tácito em explícito sendo expresso na forma de metáforas, analogias, conceitos,

hipóteses ou diálogos. É a chave para a criação do conhecimento, pois cria modelos novos e explícitos a partir do conhecimento tácito.

- ✓ **Combinação**: é o processo de conversão do conhecimento explícito em explícito, a partir da troca e combinação de conjuntos diferentes de conhecimento explícito. Pode ocorrer por meio de documentos, reuniões ou redes de comunicação computadorizadas.
- ✓ **Internalização**: processo que ocorre a conversão do conhecimento explícito em tácito, caracterizando-se pelo "aprender fazendo". A verbalização e a diagramação sob a forma de documentos, manuais ou histórias orais relatando as experiências dos indivíduos são práticas de extrema relevância para a internalização. Após este processo o novo conhecimento deve ser socializado com outros colaboradores (na forma de conhecimento tácito) iniciando assim uma nova espiral da criação do conhecimento.

Em síntese, trata-se de um processo no qual a informação pode ser internalizada por uma pessoa (ao ler um livro, por exemplo) e transformar-se em conhecimento, enquanto o conhecimento de uma pessoa pode ser externalizado (ao escrever um artigo, por exemplo) e converter-se em informação.

Esse processo é influenciado pela cultura organizacional, e de acordo com Mattos (1998, p.111-2) "o fluxo de informações nas organizações, bem como a representação social dos diversos grupos que processam essas informações, fazem parte de um processo de construção social de conhecimento dentro das empresas". O autor também afirma que "a falta de estruturação desse processo pode comprometer a administração desse conhecimento e prejudicar o desempenho da organização".

Outro conceito importante é o de contexto capacitante, ou "ba", definido como "espaço compartilhado que serve como fundação para a criação do conhecimento" (NONAKA e KONNO, 1998, p.40). Para vários autores o contexto capacitante mescla aspectos dos espaços físicos, virtuais e mentais – e dessa forma é importante o estudo da cultura organizacional e das representações sociais – em um cenário geral que estimula a criação de conhecimento.

A integração da GI com a GC é proposta por diversos autores, entre eles Barbosa (2008). A FIG. 2 ilustra a visão de integração proposta pelo autor:

FIGURA 2 – Uma perspectiva integradora da gestão da informação e do conhecimento

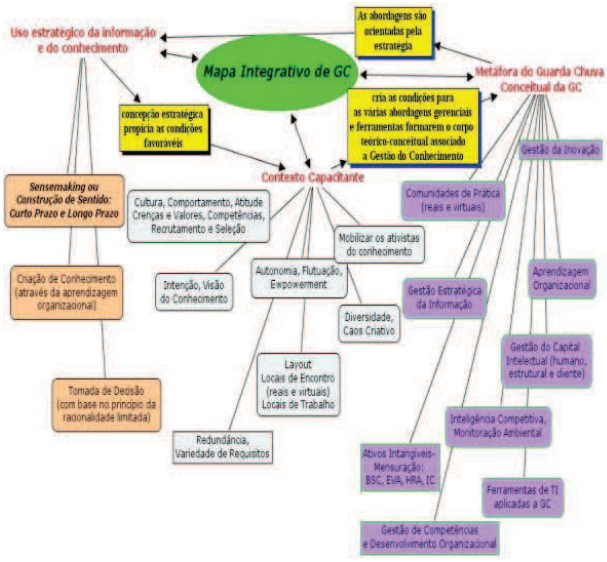


Fonte: Barbosa, 2008, p.19

Conforme o autor, o campo da Administração pode contribuir com a gestão de recursos humanos – que deve priorizar o desenvolvimento de uma cultura organizacional receptiva que valorize o compartilhamento de conhecimento; a gestão estratégica que deve promover o alinhamento dos objetivos organizacionais aos ambientes informacionais interno e externo; e a área de finanças, com a preocupação no gerenciamento dos ativos intangíveis. O campo da Computação deve prover ferramentas de acesso e redes de comunicação que facilitem o acesso às informações e a colaboração entre as pessoas. Já a Ciência da Informação pode contribuir com a organização e o tratamento das informações.

Alvarenga Neto (2008) apresenta uma síntese que ilustra bem os diversos conceitos associados à Gestão do Conhecimento em organizações, em seu Mapa Conceitual:

FIGURA 3 – Uma proposta de Mapeamento Conceitual Integrativo da GC



Fonte: Alvarenga Neto, 2008, p.207

3 O CONHECIMENTO COMO UMA PRODUÇÃO SOCIAL

Este tópico aborda alguns elementos importantes para a construção de uma visão informacional do mundo, que será depois associada a alguns dos conceitos discutidos no tópico anterior. A discussão inicia-se a partir de um importante elemento da Gestão do Conhecimento, a construção de sentido ou *sense making* (ALVARENGA NETO, 2008, p. 82). A partir desse conceito discutem-se questões importantes para a construção social do conhecimento com base nos estudos da Cognição Social a respeito das representações sociais.

3.1 A construção de sentido

A construção de sentido (*sense making*) é essencial para o processo de Gestão do Conhecimento (CHOO, 1998; ALVARENGA NETO, 2008). De acordo com Mattos (1998, p.74-5), Weick (1995) distingue interpretação e *sense making*, considerando esse último como um processo, enquanto a interpretação está mais relacionada a um produto. Ele ainda acrescenta que *sense making* relaciona-se mais à invenção que precede a interpretação, sendo essa última mais passiva. Ao contrário do *sense making*, que analisa o processo de construção do objeto a ser analisado, a interpretação normalmente assume a evidência do objeto.

A definição proposta pelo autor, de acordo com Mattos (1998, p. 75-8), implica pelo menos sete características, descritas a seguir:

- ✓ *Sense making* é uma construção realizada a partir de uma pessoa que possui sua própria identidade, sua própria interpretação sobre o fato observado, que é baseada em três objetivos básicos: a satisfação cognitiva e afetiva em relação à realidade observada, a busca de um sentimento de eficácia e competência, e a necessidade de sentir e experimentar a coerência e a continuidade. Caso alguma imagem negativa seja associada à situação experimentada, o indivíduo pode alterar sua interpretação na busca de uma acomodação em relação aos objetivos citados. Em termos organizacionais, uma empresa desenvolve sua própria identidade em relação ao seu ambiente, e seus funcionários geralmente agem de acordo com essa identidade, podendo então representar a interpretação do grupo. Quando existe uma diversidade de identidades em um grupo, a multiplicidade de interpretações pode levar à equivocalidade, a não ser que essa multiplicidade esteja contemplada como um elemento central da identidade do grupo;
- ✓ O conceito de *sense making* pode ser melhor identificado pela propriedade retrospectiva que apresenta. O autor diferencia a experiência vivida, que define como um fluxo contínuo e integrado de experiências, que são parte específica

desse fluxo. Assim, a criação de sentido é um processo relacionado a uma experiência já ocorrida, que é relacionada a outras experiências passadas e registradas na memória. Essas experiências, por sua vez, podem ter sua significação alterada em função do episódio mais recentemente vivido. Dependendo das experiências anteriores escolhidas para comparação à mais recente, isto é, do tipo de atenção focado, determinado sentido é criado, e, conforme o autor, o significado não está associado à experiência, mas ao tipo de atenção que lhe é dada;

- ✓ Outra característica é definida pelo autor como *enactment*, para destacar o fato de que, na vida organizacional, as pessoas são responsáveis pela produção de parte de seu ambiente. Ele cita o exemplo da socialização de um novo membro em uma organização, quando esse experimenta os elementos culturais (ritos, mitos e artefatos) empresariais e vai-se acomodando à identidade organizacional, incorporando à sua identidade alguns pressupostos e influenciando-os (reforçando ou não) simultaneamente;
- ✓ Apesar de sugerir uma idéia de análise individual, *sense making* é um processo social a partir do pressuposto de que o pensamento individual é essencialmente social. O autor cita como exemplo o processo de tomada de decisão em uma empresa, quando outras pessoas envolvidas nesse processo não se encontram fisicamente presentes, mas são consideradas e até mesmo serão comunicadas sobre a solução encontrada. Assim, ele conclui que a influência social no *sense making* não está exclusivamente relacionada à presença física de outros indivíduos;
- ✓ *Sense making* não tem um ponto inicial, pois a interpretação ocorre sempre em um ponto de um processo já existente. Uma mesma situação pode ser interpretada como um problema ou uma solução, dependendo de seu contexto. Eventos passados são retomados como justificativas não porque se parecem com a situação atual, mas porque são sentidos ou percebidos semelhantemente;
- ✓ O foco do *sense making* é direcionado e baseado em evidências ou pistas extraídas da situação. O controle sobre quais pistas serão usadas como referência é importante, e a partir delas serão identificadas novas evidências não explicitadas inicialmente. Assim, devemos pensar mais no processo, não somente nos produtos. O contexto, de acordo com o autor, interfere na extração e na interpretação das pistas ou evidências, e o processo de busca de

informações estudado por Cyert e March (1963) é citado como exemplo da literatura onde essa questão do contexto foi abordada. A indexação, conforme o autor, refere-se ao contexto natural dos objetos e eventos, e possibilita a sua ligação, reduzindo a probabilidade da existência de múltiplas interpretações. A construção do significado da linguagem oral, então, depende da contextualização da mensagem, que consiste em particularidades como a biografia do transmissor, sua intenção e propósito atuais e a relação entre ele e o receptor. Para o autor, é necessária uma política sobre interpretação, pois as pessoas de uma organização atuam em diferentes locais, estão familiarizadas com domínios diferentes e, consequentemente, têm diferentes interpretações sobre uma mesma situação;

- ✓ *Sense making* é orientado pela plausibilidade, não pela precisão. O autor argumenta que a precisão é uma característica desejável, mas não necessária para os estudos relacionados a *sense making*. A precisão sugere um grande volume e variedade de informações, além de considerável tempo de análise – esse tempo levaria à cristalização de um conceito, sem a possibilidade do estudo de como ele foi desenvolvido. A teoria proposta trata de plausibilidade, coerência, criação, invenção e instrumentalização.

É possível estabelecer o forte vínculo entre o *sense making* e as representações sociais na literatura, pois Weick (1995) recorre a conceitos da psicologia cognitiva e ao próprio George Herbert Mead e a Durkheim ao elaborar suas definições e explicações. Dessa forma, abordaremos a seguir a fundamentação teórica relacionada ao estudo das representações sociais.

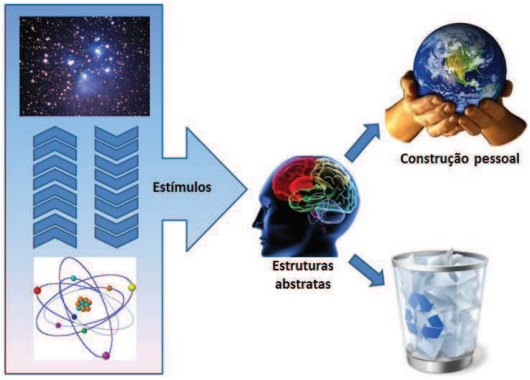
3.2 A Cognição Social

Uma importante conclusão do estudo psicológico e sociológico dos grupamentos sociais é que o conhecimento resulta de um processo eminentemente social. Os estudos relativos a essa questão, iniciados nos anos 50 com as pesquisas sobre atitudes sociais, ganharam maior desenvolvimento por volta da década de 70 com as pesquisas sobre percepção social e, posteriormente, foram denominados estudos sobre a Cognição Social. Foi, portanto, o aprofundamento do estudo sobre a Percepção Social que levou a Psicologia Social, na década de 70, a abordar os processos cognitivos (estudos de HASTORF, SCHNEIDER e POLEFKA, 1970).

Alguns pesquisadores (HEWSTONE, 1992; FISKE e TAYLOR, 1991; CHALMERS, 1994) desenvolveram trabalhos sobre Cognição Social nos quais se evidencia um consenso

entre esses teóricos. Em primeiro lugar, os processos mentais decorrentes das informações percebidas na realidade são vistos como um processo ativo do sujeito que se desenvolve em sequências definidas (atenção, codificação, armazenagem na memória, decodificação). Segundo, devido às limitações inerentes ao aparelho psíquico processador de informações, desenvolvemos estruturas de conhecimento relativamente abstratas, que nos permitem enfrentar a enorme variedade de estímulos e situações. No processamento da informação, podemos desenvolver estruturas cognitivas próprias, as quais transformam e processam os dados concretos e singulares recebidos do meio ambiente. Terceiro, as informações processadas na mente não são uma cópia da realidade, mas passam a ser uma construção pessoal do indivíduo, na medida em que se comprimem muitas informações e se perdem detalhes que podem ser importantes. Logo, nosso processamento da informação está sujeito a vieses na compreensão da realidade. A FIG. 4 resume essas considerações.

FIGURA 4 – Alguns consensos da Cognição Social



Fonte: desenvolvida pelos autores

Nesta figura, o homem recebe uma enorme quantidade de estímulos do mundo (do micro ao macro, ou vice-versa) e usa estruturas abstratas para conceber uma construção pessoal do mundo, descartando vários detalhes.

Alguns teóricos da Cognição Social estudaram amplamente as sequências em que as pessoas processam informações (HUNT, 1977; SCHNEIDER, 1991; STEPHAN, 1985) e, de acordo com eles, existe um esquema geral que envolve três aspectos:

- ✓ O **processo**, que diz respeito ao fluxo sequencial de elaboração dos elementos informativos na mente. Geralmente, o processo inclui a atenção, a codificação e a recuperação do objeto conhecido;
- ✓ As **estruturas**, que são as unidades cognitivas em que as informações são elaboradas, armazenadas e recuperadas na mente. Essas informações são

operacionalizadas mediante estruturas abstratas que tomam a forma de esquemas, categorias, atribuições;

- ✓ As **operações**, que são os atos cognitivos concretos que o sujeito realiza a fim de entender seu meio social.

Assim, parece-nos relevante destacar, na perspectiva das ciências cujo objeto é o estudo do comportamento humano nos grupos sociais, de que modo o conhecimento se constrói socialmente, especialmente de que modo se constróem as representações sociais.

3.3 As representações sociais

Segundo Farr (1996), a Psicologia Social apresenta dois enfoques, ambos de origem americana. O primeiro, dominantemente psicológico, prende-se à análise do comportamento do indivíduo enquanto membro de grupos; foi sugerido pelos responsáveis pela tradição da Psicologia Social americana (ALLPORT, 1924; ASCH, 1946) e tem seguidores até nossos dias. O segundo, essencialmente sociológico, releva as interações sociais processadas nos grupos como objeto de estudo. Embora mais disseminado na Europa, teve seu início na Universidade de Chicago, por volta da década de 40, e foi divulgado através do trabalho de Mead[1] (1981), iniciador do Interacionismo Simbólico. Da posição defendida por esse autor emergiram os estudos de Berger e Luckman (1976), de Goffman (1983) e de outros interacionistas, que consideram o conhecimento uma produção coletiva e que a interação social desempenha um papel essencial na construção da realidade. Esse segundo enfoque firma-se hoje em todo o mundo como o mais atual, e o estudo das representações sociais, que tem merecido grande atenção dos estudiosos das cognições sociais, está associado a ele.

Numa primeira abordagem, a representação social pode ser entendida como "a verbalização das concepções que o indivíduo tem do mundo que o cerca" (LANE, 1993, p. 59). Pode-se observar que a origem das representações sociais está precisamente na interpretação da Psicologia Social como ciência que se deve preocupar com o coletivo e na consideração do conhecimento como algo que seja socialmente produzido. Dessa forma, a linguagem, enquanto forma de conhecimento e interação social, é a principal ferramenta das representações sociais, sendo de grande importância para a análise dos processos cotidianos de troca de informações.

A teoria das representações sociais constitui uma abordagem sociológica da Psicologia Social, que foi iniciada por Moscovici (1978) em seu estudo sobre a representação social da psicanálise. Inicialmente, as representações sociais foram objeto de estudo de Durkheim

[1] A obra de MEAD foi publicada após a sua morte, por seus alunos.

(1912) sob o nome de representações coletivas (mais ligadas à Sociologia), em oposição às individuais (mais ligadas à Psicologia). O conceito de representações coletivas definia entidades formadas através do tempo pela reunião de idéias e sentimentos, as quais eram autônomas em relação aos sujeitos que dela se utilizavam, isto é, não podiam ser reduzidas à soma das representações individuais. Para o autor, assim como as instituições e as estruturas, as representações sociais contêm as duas características do fato social: a exterioridade em relação às consciências individuais e a capacidade de exercer coerção sobre essas consciências individuais.

Conforme Sá (1993), o conceito de representações coletivas de Durkheim tratava de um conhecimento muito amplo; não se interessava pela estrutura das representações, mas aceitava-as como formas de conhecimento que, uma vez produzido, era intraduzível a qualquer outra forma. Além disso, a concepção de representação adotada por Durkheim era estática, provavelmente porque explicava situações estáveis da época em que ele produziu sua obra. Ainda segundo Sá (1993), Moscovici buscava um conceito mais dinâmico, capaz de refletir as mudanças contínuas da sua sociedade e também mais profundo, capaz de explicar a estrutura e os mecanismos internos das representações de um conhecimento específico que trata da elaboração de comportamentos e comunicação entre indivíduos.

Em sua obra, Moscovici[2] apresenta diversas explicações do que é uma representação social. Algumas delas merecem ser lembradas:

> "... é uma modalidade de conhecimento particular que tem por função a elaboração de comportamentos e a comunicação entre indivíduos." (MOSCOVICI, 1978, p. 26)
>
> " ... trata os conteúdos do pensamento cotidiano e do estoque de idéias que dão coerência às nossas crenças religiosas, idéias políticas e às conexões que criamos tão espontaneamente quanto respiramos." (MOSCOVICI, 1988, p. 214)
>
> "... uma rede de conceitos e imagens que interagem e cujo conteúdo envolve uma continuidade de tempo e espaço." (MOSCOVICI, 1988, p. 220)
>
> "... uma rede de conceitos e imagens amarrados de diversas formas, de acordo com as interconexões entre as pessoas e a mídia que serve para estabelecer a comunicação." (MOSCOVICI, 1988, p. 222)
>
> "... possuem uma certa autonomia em nossa sociedade e são o resultado de um saber codificado que goza de uma autoridade inegável." (MOSCOVICI, 1988, p. 225)

Como se pode observar, os conceitos elaborados por Moscovici foram evoluindo ao longo de seus estudos. Para efeito deste trabalho, consideramos a representação social como sendo

[2] As citações a seguir foram traduzidas pelos autores

> "... uma rede de conceitos e imagens amarrados de diversas formas, de acordo com as interconexões entre as pessoas e a mídia que serve para estabelecer a comunicação." (MOSCOVICI, 1988, p. 222)

Deve-se realçar, de acordo com o próprio autor, que essa "amarração" se produz socialmente, nas interações que se efetivam nos grupos.

Moscovici (1978) também definiu alguns conceitos e processos importantes na teoria das representações sociais. Ele conceituou os universos consensuais como sendo aqueles onde estão as representações sociais, e os reificados, onde se forma a matéria prima das representações sociais - o conhecimento erudito. Os principais processos definidos foram:

- ✓ **Objetivação**: dar materialidade a um objeto abstrato (duplicar um sentido por uma figura). Por exemplo: "Fulano tem um complexo";
- ✓ **Ancoragem**: fornecer um contexto inteligível a um objeto, interpretá-lo, integrá-lo cognitivamente a um sistema de pensamento social preexistente. Por exemplo: A terapia por escuta psicanalítica, que pode decodificar algumas atitudes.

O conceito de ancoragem ainda corresponde a um processo de classificação e hierarquização. A classificação é guiada pela "lógica natural" em uso nos universos consensuais e consiste na análise do objeto em questão em relação a categorias constantes do paradigma ou protótipo escolhido pelo sujeito em sua memória. A denominação é a inserção de um objeto até então anônimo em um complexo de palavras específicas que representa a matriz de identidade cultural. Ao ser denominado, um objeto pode ser descrito e assume certas particularidades que o distinguem dos demais e o tornam uma convenção entre aqueles que o utilizam.

Sá (1993) comenta que Jodelet, a principal colaboradora e continuadora do trabalho de Moscovici, considera que, pelo fato de as representações sociais serem uma forma de conhecimento, corre-se o risco de se reduzi-las a um estudo intra-individual onde o social ficaria como fator secundário; por ser uma forma de pensamento social, não devem ser diluídas nos fenômenos culturais ou ideológicos. Essa preocupação esteve presente na elaboração deste trabalho. O propósito das representações sociais, segundo Sá (1993), é tornar familiar o que não é. Para o autor, a interpretação psicossociológica de uma sociedade pensante define os indivíduos como pensadores ativos que interagem e comunicam suas próprias representações, não se prendendo ao conceito da sociologia ou da psicologia isoladamente.

Em termos organizacionais, o estudo das representações sociais é importante para a compreensão dos processos dinâmicos de construção de conhecimento que ocorrem em empresas modernas na medida em que disponibiliza uma visão psicossociológica desses processos, contemplando variáveis tanto individuais quanto coletivas. As representações sociais, construídas no interior dos grupamentos sociais existentes nas organizações, são portadoras dos interesses específicos do grupo e não são necessariamente conscientes. Elas tratam das elaborações subjetivas criadas por esses grupos em processos cotidianos, isto é, são símbolos representativos da realidade, interpretados subjetivamente e legitimados por um grupo que os adota em suas relações interpessoais. Sendo assim, as trocas de informações nos mais diversos processos humanos estão carregadas de simbologias criadas, adotadas e modificadas em cada grupo que recebe ou transmite informações.

4 UMA ABORDAGEM INFORMACIONAL DO MUNDO

A apresentação do processo de comunicação proposto por Foskett (1990) inicia as reflexões propostas neste tópico. A partir desse processo são retomados alguns conceitos apresentados anteriormente, fundamento a proposta de reflexão sobre uma visão informacional do mundo.

O **processo** ilustrado pelo autor é ponto que mais nos interessa – muito mais do que a definição dos conceitos (dado, informação, conhecimento, saber). Compreender tudo o que ocorre à nossa volta, em qualquer situação, em termos desse processo, é um ponto vital para continuarmos a reflexão aqui proposta.

4.1 A Pirâmide de Foskett

Foskett (1990) apresenta uma proposta de estruturação na forma de pirâmide para a definição de alguns termos envolvidos no processo de comunicação cuja lógica é interessante para o desenvolvimento deste trabalho. A FIG. 5 representa os principais componentes propostos pelo autor. Conforme detalhamento adiante, os fenômenos ocorrem na natureza, enquanto dado, informação e conhecimento são conceitos usados em um nível individual, e o saber é coletivo – produzido socialmente.

FIGURA 5 – A Pirâmide de Foskett



Fonte: adaptado de Foskett (1990, FIG.1, p.179)

O autor apresenta como base da pirâmide o ambiente onde acontecem todos os **fenômenos**, fonte inesgotável das experiências resultantes da interação do homem com a natureza. A partir do contato com esse ambiente, o homem experimenta sensações e percepções que apresentam o potencial de se transformarem (1) em conceitos com algum significado, ou dados.

Dado, conforme o autor, é o elemento mais básico que a mente humana pode trabalhar e a partir do qual pode gerar informação. Fatos simples, atômicos, como as propriedades dos materiais, as datas de aniversários, localização de cidades e países são dados com formato linguístico, e podem apenas ser apresentados como verdade, verificados pela investigação, e tidos como universais.

Para o autor a **informação** consiste em conjuntos de dados organizados na mente humana a partir de algum critério estruturado – a informação pode ser considerada a contextualização do dado, dotando-o de um significado pertencente a um sistema específico de interpretação. Essa operação (2) ocorre, de acordo com o autor, no nível individual. Esse sistema de interpretação é resultante de uma série de variáveis, entre elas a experiência prática, e as sensações são então transformadas em pensamentos estruturados, e as percepções em conceitos – e justamente porque cada indivíduo possui uma experiência única de vida, seu conhecimento também único.

A distinção entre informação e **conhecimento** é concebida pelo autor a partir dessa característica individual – o conhecimento não é simplesmente um estoque de informações, pois cada pessoa interpretou, analisou e absorveu as informações de formas diferentes de acordo com sua vivência, seu repertório. Em resumo, essa transformação de informações em conhecimento (3) depende de ações de integração intelectual.

O **saber** é tratado pelo autor como o conhecimento coletivo de uma comunidade, derivado da vida em sociedade e das diversas trocas de experiências do grupo (4). Ele consiste da busca de teorias mais genéricas sobre o mundo, mais amplas como a Teoria Geral dos Sistemas – mas com a preocupação em um processo de comunicação global eficiente.

Foskett (1990) apresenta, em síntese, uma forma de estruturação de fenômeno-dado-informação-conhecimento-saber que se desenvolve a partir dos processos de investigação-organização-assimilação-compartilhamento – e enquanto cadeia de comunicação pode ser aplicada de forma ampla aos conhecimentos humanos.

A essa abordagem que observa o mundo sob a ótica de um processo de comunicação – em suma, reduzindo tudo a informação-conhecimento-saber – denominaremos aqui "visão informacional". Para as reflexões propostas, trataremos então de um "mundo informacional".

Um elemento importante incorporado nesse processo pode ser considerado uma espécie de "filtro". Ele explica porque duas pessoas, por exemplo, observam um mesmo evento e colhem dados diferentes, chegando a informações diferentes. Além disso, o repertório ou conhecimento prévio de cada pessoa é diferente, e seus valores também influem em suas interpretações. Às vezes, o que é óbvio para uma pessoa é suprimido de um depoimento – mas pode não ser óbvio para outra pessoa.

Informação e conhecimento: importa a terminologia? Certamente, menos do que a compreensão do processo citado.

4.2 Rumo a uma GIC ampla

Apenas fechando o conteúdo explorado até o momento, a FIG. 6 integra as duas figuras anteriores (FIG.4 e FIG.5), associando a ideias até então discutidas sobre a abordagem informacional do mundo.

FIGURA 6 – Visão informacional do mundo



Fonte: desenvolvida pelos autores

Duas pessoas são representadas no diagrama para simbolizar a produção coletiva e reforçar o fato de que essas teorias nos permitem **generalizar** o processo ao mesmo tempo em que são respeitadas as **características individuais**.

Os fenômenos descritos por Foskett (1990) são investigados para se transformar em dados. Essa etapa, de acordo com a Cognição Social, corresponde aos estímulos tratados pela atenção e codificação do processo de elaboração dos elementos informativos na mente. Para Weick (1995), o foco do *sense making* é direcionado e baseado em evidências ou pistas extraídas da situação – os fenômenos observados.

A organização e assimilação, que permitem a conversão de dado em informação e posteriormente em conhecimento individual, para Foskett (1990), são tratadas pela Cognição Social principalmente a partir das estruturas abstratas (esquemas, categorias, atribuições) e das operações que o sujeito realiza para compreender seu meio social.

Investigação, organização e assimilação são processos coerentes e conduzidos individualmente a partir três objetivos básicos identificados por Weick (1995) para o *sense making*: a satisfação cognitiva e afetiva em relação à realidade observada, a busca de um sentimento de eficácia e competência, e a necessidade de sentir e experimentar a coerência e a continuidade.

O compartilhamento do conhecimento individual (no mesmo sentido do conhecimento tácito, "entre mentes") transformando-o em saber, para Foskett (1990), pode ocorrer a partir dos processos descritos por Nonaka e Takeuchi (1997): socialização, quando se tratar da troca de conhecimentos tácitos, ou externalização quando houver transformação do conhecimento tácito em explícito. O saber, nesse sentido, pode ser tácito ou explícito, e por sua vez pode

servir de estímulo para novos processos de internalização, combinação ou externalização – ele é, então, novo "fenômeno" para outro processo de comunicação.

Podemos afirmar, então, que os fenômenos descritos por Foskett (1990) são também resultantes do saber acumulado da humanidade. Nesse sentido, por exemplo, o conteúdo de disciplinas acumulado ao longo do tempo que é repassado no processo educacional é resultante da construção pessoal dos autores que participaram da (trans)formação desse conteúdo.

Cada um dos processos descritos por Nonaka e Takeuchi (1997) também pode ser abordado como um ciclo do processo de comunicação de Foskett (1990), por exemplo, analisados a partir do seguinte exemplo:

1. Alguns pesquisadores observam uma situação em determinada empresa, realizam algumas entrevistas e registram seus resultados, combinando-os com a leitura de material científico para a produção de um artigo. Esses pesquisadores realizaram o processo descrito na FIG.6 sob a ótica dos processos de socialização (ao discutirem as observações e anotações ou fundamentos teóricos), combinação (dos resultados práticos com os teóricos), externalização e internalização (processos inerentes à socialização);
2. O artigo produzido pelos pesquisadores no item anterior é usado como objeto de leitura em uma sala de aula: ele é um fenômeno a ser investigado pelos participantes, que internalizam aquele conhecimento explícito (o texto) e o convertem em conhecimento tácito;
3. As discussões sobre o texto em sala – conhecimento tácito que é externalizado – servem de estímulo (ou fenômeno) observado por cada um dos outros participantes, que de acordo com sua atenção e conhecimentos prévios executa todo o processo individual descrito na FIG. 6, internalizando o conhecimento que foi explicitado;
4. Caso outro participante continue o diálogo, externalizando sua opinião, novos processos individuais são iniciados.

O simples exemplo ilustrado aqui representa uma das possíveis aplicações de conceitos trabalhados na GC que podem ser usados conforme nossa proposta de uma GIC ampla. A sala de aula é, dessa forma, um contexto capacitante por definição.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Desde a segmentação dos estudos sobre a Gestão do Conhecimento na perspectiva integrativa de Bergeron (1996) observa-se uma grande evolução teórica nos estudos da GC em organizações.

Aspectos relacionados aos conceitos da GC e estudos referentes à Cognição Social, mais especificamente em relação às representações sociais, combinados com o processo de comunicação sugerido por Foskett (1990), permitiram estabelecer algumas reflexões iniciais sobre a possibilidade de aplicação da GIC a outros contextos.

Sugere-se o aprofundamento de estudos nesse sentido, buscando a definição de uma GIC ampla, em contraponto à GIC organizacional – que seria uma aplicação direcionada como a GC na perspectiva integrativa.

REFERÊNCIAS

ALLPORT, F. Social psychology. Boston: Houghton-Mifflin, 1924 apud FARR, Robert M. Representações sociais: a teoria e sua história. In: JOVCHELOVIT, Sandra, GUARESCHI, Pedrinho (orgs.). **Textos em representações sociais**. Petrópolis: Vozes, 1994

ALVARENGA NETO, Rivadávia Drummond de. **Gestão do Conhecimento em Organizações**: proposta de mapeamento conceitual integrativo. Belo Horizonte: Saraiva, 2008.

ASCH, S. E. Forming impressions of personality. **Journal of Abnormal and Psychology**, v. 41, p. 258-290, 1946.

BARBOSA, Ricado Rodrigues. Gestão da informação e do conhecimento: origens, polêmicas e perspectivas. **Inf. Inf**., Londrina, v.13, n. esp., p.1-25, 2008.

BERGER, Peter, LUCKMAN, Thomas. **A construção social da realidade**. Trad. Floriano de Souza Fernandes. Petrópolis: Vozes, 1976.

BERGERON, P. Information resources management. **Annual Review of Information Science and Technology**, White Plains, v. 31, p.263-300, 1996

CHALMERS, A. **A fabricação da ciência**. São Paulo: Editora UNESP, 1994.

CHOO, Chun Wei. **The knowing organization**: how organizations use information to construct meaning, create knowledge, and make decisions. New York, Oxford: Oxford Press, 1998.

CYERT, Richard M., MARCH, James G. **The behavioral theory of the firm**: a behavioral science-economic amalgam. New Jersey. Prentice Hall, 1963.

DURKHEIM, E. As formas elementares da vida religiosa (1912). In: GIANNOTTI, J. A. (org.) Durkheim. Coleção Os pensadores. São Paulo: Abril Cultural, 1978 apud SÁ, Celso Pereira. Representações Sociais: o conceito e o estado atual da teoria. In: SPINK, Mary Jane (Org.). **O conhecimento no cotidiano**. São Paulo: Brasiliense, 1993.

FARR, Robert M. **The roots of modern social psychology**: 1872 - 1954. Blackwell Publishers, 1996.

FISKE, S., TAYLOR, S. E. **Social cognition**. New York: McGraw-Hill, 1991.

FOSKETT, D. J. The communication chain. In: **The information environment**: a world view. Elsevier Science Publischers B. V. (North-Holland), 1990. Pp 177-83.

GOFFMAN, Erving. **A representação do eu na vida cotidiana**. Trad. Maria Célia Santos Raposo. 2. ed. Petrópolis: Vozes, 1983.

HASTORF, A. H., SCHNEIDER, D. J., POLEFKA, J. **Percepção de pessoa**. São Paulo: EDUSP, 1970.

HEWSTONE, J. **La atribución causal**. Del proceso cognitivo a las crencias colectivas. Buenos Aires: Paidós, 1992.

HUNT, A. **Class and class structure**. London: Lawrence and Wishart, 1977.

KROGH, G.; ICHIJO, K.; NONAKA, I. **Facilitando a criação de conhecimento**: reinventando a empresa com o poder da criação contínua. Rio de Janeiro: Campus, 2001.

LANE, Silvia T. M. Usos e abusos do conceito de representação social. In: SPINK, Mary Jane (Org.). **O conhecimento no cotidiano**. São Paulo: Brasiliense, 1993.

MATTOS, Max Cirino de (1998). **As informações que dão suporte ao processo decisório e a influência dos grupos que as processam**: um estudo de caso em uma empresa do setor público de telecomunicações. Dissertação de Mestrado. Curso de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, MG.

MEAD, George Herbert. **Selected writings**. Chicago: University of Chicago Press, 1981.

MOSCOVICI, Serge. **A representação social da psicanálise**. Rio de Janeiro: Zahar, 1978.

MOSCOVICI, Serge. Notes toward a description of social representations. **European Journal of Social Psychology**, v. 18, 1988.

NONAKA, I., TAKEUCHI, H. **Criação de conhecimento na empresa**: como as empresas japonesas geram a dinâmica da inovação. Rio de Janeiro: Campus, 1997.

NONAKA, I.; KONNO, N. The concept of "ba": building a foundation for knowledge creation. **California Management Review**, Berkeley, v. 40, n. 3, p. 40-54, 1998.

PAIM, I.; BARBOSA, R. R.; BAX, M. P.; PINHEIRO, M. M. K.; FERREIRA, M. A. T.; NEVES, J. T. de R.; CENDÓN, B. V.; BORGES, M. E. N. **A gestão da informação e do conhecimento**. Belo Horizonte: ECI / UFMG, 2003. v. 1. 306 p.

PONZI, L., J.; KOENIG, M. Knowledge management: another management fad? **Information Research**, Lund, v. 8, n. 1, Oct. 2002

SÁ, Celso Pereira. Representações sociais: o conceito e o estado atual da teoria. In: SPINK, Mary Jane (Org.). **O conhecimento no cotidiano**. São Paulo: Brasiliense, 1993.

SCHNEIDER, D. J. Social cognition. **Annual Review of Psychology**, v. 42, p. 527-561, 1991.

STEPHAN, W. G. Intergroup relations. In: LINDZEY, G., ARONSON, E. Handbook of intergroup behavior. **European Journal of Social Psychology**, p. 149-178, 1985.

WEICK, Karl E. **Sensemaking in organizations**. London: Sage Publications, 1995.