



GESTÃO DO CONHECIMENTO CÉTICO¹

Rafael Capurro

Doutor em Filosofia pela *Universität Düsseldorf*, Alemanha;

Professor da *Universität Stuttgart*, Alemanha.

E-mail: rafael@capurro.de

Resumo

Este artigo é uma versão modificada de uma palestra realizada na *Akademie für Technikfolgenabschätzung Stuttgart*. Utiliza uma estratégia hermenêutica para a sua construção. Abordando pressupostos do ceticismo, discute a necessidade de uma atitude crítica sobre o que é muitas vezes proclamado como o conhecimento dentro de uma organização, tendo em conta suas pressuposições explícitas e implícitas, seus impactos e objetivos, o que é chamado aqui de "gestão do conhecimento cético". Dentro de uma visão mais ampla, esta atitude deveria levar a "discursos de conhecimento" da sociedade, desvelando, desse modo, a "gestão do conhecimento cético" como um elemento-chave de uma sociedade ética da informação e do conhecimento.

Palavras-chave: Gestão do Conhecimento. Hermenêutica. Ceticismo. Ética.

1 INTRODUÇÃO

"Eu contesto que nós sabemos se conhecemos alguma coisa ou não; e nós não sabemos se alguma coisa é ou não é" (DIELS; KRANZ, 1958, p. 1). Essa é a visão cética do discípulo de Demócrito Metrodoro de Chios, sobrepondo-se, de algum modo, ao ceticismo socrático. Podemos apenas lidar com o que é e com o que conhecemos. "Eu contesto que nós sabemos [...]", portanto, o conhecimento não pode ser administrado. Gestão do Conhecimento Cético – um oxímoro.

Em contrapartida, enfrentamos hoje uma poderosa indústria da informação e do conhecimento e uma terceira revolução industrial em grande escala baseada em tais conceitos. A sociedade industrial tornou-se uma sociedade da indústria do conhecimento. Portanto, é evidente que não apenas sabemos, mas também podemos saber muito. É somente uma questão de como usamos o conhecimento e a possibilidade de possuí-lo.

Um cético não tem critérios para distinguir opiniões verdadeiras de errôneas, por ele simplesmente se abster de julgamento e alcançar paz interior (*ataraxia*). Um cético conhece a técnica de opor fenômenos (*phainomena*) e pensamentos (*noumena*). É sempre capaz de descobrir uma percepção que não é compatível com uma já existente. Poderíamos, paradoxalmente, dizer que um cético é um gestor do não-conhecimento. Seu objetivo é terapêutico, como demonstrou Sócrates. Ele deseja se curar do julgamento rápido, bem como da arrogância (*oiesis*). Contudo, seu método é diferente do Socrático à medida que ele quer liberar o paciente da busca pela verdade (RICKEN, 1994).

¹ Versão original publicada em língua inglesa [CAPURRO, Rafael. Skeptical Knowledge Management. In: HOBHOM, Hans-Christoph (Ed.). **Knowledge Management**. Libraries and Librarians Taking Up the Challenge. International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA) Publication 108. Munich: Saur 2004, pp. 47-57. Available at: <http://www.capurro.de/skepsis.html>].

Traduzido para a língua portuguesa por Denise Oliveira Porto – Mestre em Letras pela Universidade Federal da Paraíba, Brasil. Revisão realizada por Alan Curcino Pedreira da Silva – Doutorando pelo Programa Integrado de Doutorado em Filosofia das Universidades Federais da Paraíba, de Pernambuco e do Rio Grande do Norte, Brasil; Professor da Universidade Federal de Alagoas, Brasil.

É paradoxal que embora o cético contradiga a busca dogmática pelo conhecimento (*episteme*), ele luta por um objetivo fixo denominado paz interior. Para alcançar tal objetivo, deve renunciar à busca da verdade, assim como aos juízos de valor. Entretanto, céticos e dogmáticos têm algo em comum: ambos criticam a opinião simples (*doxa*). O pensamento cético surge no momento em que a diferença entre o divino e a razão humana é enfatizada (LONG, 1995). Os céticos têm uma visão mais radical em relação à crença no conhecimento divino, expandindo sua atitude também, ao conhecimento cotidiano (*doxa*) além do conhecimento científico (*episteme*). Do ponto de vista de um cético, a gestão do conhecimento é uma tecnologia que aparenta algo que não pode alcançar.

Peirce, Wittgenstein e Heidegger pertencem, de acordo com Ricken, à tradição cética, uma vez que eles questionam afirmações fundamentalistas remontando a Descartes. Formas céticas de argumentação como os Tropos de Agripa (Século I, a.C) – chamado: discordância (*diaphonia*), regresso infinito, o relativismo da pessoa que pronuncia um julgamento e o argumento circular são redescobertos hoje, por exemplo, em algumas críticas ao realismo ingênuo como o “Trilema de Munchhausen” de Hans Albert (RICKEN, 1994, p. 161). A antiguidade reagiu ao ceticismo com estratégias diferentes como a crítica de Platão ao conceito sensualista do ser ou a distinção de Aristóteles entre os diferentes tipos de conhecimento.

A atual discussão sobre gestão do conhecimento nos negócios mostra que algumas questões e argumentos antigos das tradições críticas e céticas, particularmente da hermenêutica e da teoria da ciência, são redescobertas, incluindo a tipologia do conhecimento aristotélico.

2 CONHECIMENTO TÁCITO E EXPLÍCITO OU HERMENÊUTICA REVISADA

Em seu livro “A dimensão tácita”, Michael Polanyi (1966) mencionou a importância do “conhecimento tácito” na biologia. Segundo Polanyi, o pensamento humano está fundamentado em nosso corpo de maneira que esta dimensão corporalmente tácita é a base do denominado conhecimento explícito, ou objetivo em sua obra clássica “A companhia da criação do conhecimento”.

Ikujiro Nonaka e Hirotaka Takeuchi (1995) colocam o conceito de “conhecimento tácito” no centro de sua teoria de como o conhecimento é criado dentro das companhias, em comparação à visão tradicional que leva em consideração apenas o processamento da informação explícita (digital). A informação como “uma diferença que faz uma diferença” (BATESON, 1985, p. 582) tem que estar integrada a um dinâmico contexto predominantemente implícito de pensamento e ação. A transformação do conhecimento implícito em explícito é uma condição essencial para a criação de conhecimento novo. De acordo com Nonaka e Takeuchi, este processo inclui quatro tipos de transformações do conhecimento:

- do conhecimento implícito para o implícito: socialização;
- do conhecimento implícito para o explícito: externalização;
- do conhecimento explícito para o explícito: combinação; e
- do conhecimento explícito para o implícito: internalização.

A maioria das teorias organizacionais considera três dessas transformações, a saber: socialização, combinação e internalização. A combinação pertence ao domínio dos cientistas da biblioteconomia e documentação tradicional. Nonaka e Takeuchi refletem a respeito de todos esses processos do ponto de vista de uma organização. Eles não somente redescobrem o papel central do conhecimento implícito dentro do processo de criação do conhecimento, mas também analisam a dinâmica inter-relação em espiral entre tais formas de transformação do conhecimento no campo dos negócios. A criação do conhecimento baseia-se na relevância

subjetiva do contexto dependente, o qual permanece predominantemente tácito. O objetivo dos autores é compreender como as organizações mobilizam esse recurso criativo básico para além da visão tradicional da gestão do conhecimento (TAKEUCHI, 1998). Seguindo essa linha de pensamento, Von Krogh, Ichijo e Nonaka (2000) colocam a questão da seguinte forma: “este livro trata da capacitação do conhecimento. É nossa forte convicção de que o conhecimento não pode ser gerido, apenas ensinado” (KROGH; ICHIJIO; NONAKA, 2000, vii). Em outras palavras, o que pode ser gerenciado é a informação ou o conhecimento explícito que é somente parte do processo de criação do conhecimento. De fato, nós só podemos administrar a criação das condições de possibilidade de criação do conhecimento, o que eles chamam de “capacitadores do conhecimento”, tais como:

- instigar uma visão do conhecimento;
- gerenciar conversações;
- mobilizar ativistas do conhecimento;
- criar o contexto correto; e
- globalizar o conhecimento local.

Essa abordagem suscita alguns argumentos e pensamentos relativos à tradição cética, a exemplo do que foi desenvolvido pela hermenêutica e também pelo racionalismo crítico de Popper que, de fato, *prima facie*, reduz todo o conhecimento ao “conhecimento objetivo”, mas, ao mesmo tempo, reitera que o conhecimento é basicamente “conjectural”, isto é, baseado em crenças, disposições e “horizontes de expectativas” “se estes são inconscientes ou não” (POPPER, 1973, p. 345). Algumas polêmicas superficiais contrárias à hermenêutica (ALBERT, 1994), a principal ideia comum, refere-se à percepção da natureza interpretativa do conhecimento, conforme se constatou na hermenêutica com o conceito de “pré-compreensão” (CAPURRO, 1986, p. 17).

Em uma carta a Paul Feyerabend sobre o famoso livro de Hans-Georg Gadamer, “Verdade e Método” (GADAMER, 1975), Hans Albert escreve:

[...] algumas partes do livro são muito interessantes, sobretudo, a que se refere ao conhecimento tendencioso (*vorurteil*), em que parece apoiar um ponto de vista semelhante, a exemplo de Popper em suas *Conjecturas*! Eu fiquei surpreso. Popper está à frente cerca de 16 anos! O pobre rapaz (*der Gute*) (i.e. Gadamer) usou (Karl Popper) um pouco sempre que necessitou? (GRODIN, 1999, p. 336, tradução nossa).

Algo similar poderia ser dito no que se refere à relação entre Popper e Heidegger, que no “Ser e o Tempo”, publicado em 1927, uns 20 anos antes do livro de Popper, analisa a estrutura da pré-compreensão (HEIDEGGER, 1976, p. 31-34). “O pobre rapaz” (i.e. Popper) deveria tê-lo usado (Heidegger) um pouco sempre que necessitou?

Para além dessa polêmica, podemos afirmar que a ideia do conhecimento empírico como “teoria empregada” é um exemplo de que a hermenêutica chama de “círculo da compreensão” ou de “círculo hermenêutico” (CAPURRO, 2001). Teorias modernas da Gestão do Conhecimento, como a de Nonaka, redescobrem em um novo lugar uma antiga verdade. Von Krogh, Ichijo e Nonaka reafirmam a importância do diálogo como condição necessária para adaptar o conhecimento acessível global a uma situação concreta. Redes eletrônicas de informação, no entanto, são apenas um instrumento para alcançar tal finalidade e não estão necessariamente no ponto central. Todavia, a redescoberta de hoje do tópico da gestão da informação e do conhecimento dentro da área de negócios também permite, criticar uma hostilidade tecnológica dentro da tradição hermenêutica. Chamo a junção entre a hermenêutica e a tecnologia da informação de “hermenêutica artificial” (CAPURRO, 2000a), a qual está associada não à situação face a face, mas à de interface. Isso significa que, como

qualquer outra mudança de mídias, as redes de informação eletrônicas criam possibilidades novas de geração do conhecimento, ajudando-nos, por exemplo, a superar de uma maneira diferente os limites de tempo e espaço como no caso do encontro corporal ou da tecnologia impressa. A hermenêutica clássica tem debatido intensamente as diferenças entre a transmissão e a interpretação de textos escritos (e impressos) como distintos do diálogo face a face. Esse já foi um ponto principal na crítica de Platão à escrita.

Para Essers e Schreinemakers, da Escola de Gestão de Roterdã (Universidade Erasmus), a Gestão do Conhecimento Corporativo não pode ser reduzida ao paradigma de Popper do “conhecimento objetivo”, ao menos até a medida que tal paradigma implique em uma visão enciclopédica do conhecimento dentro de uma empresa (ESSERS; SCHREINEMAKERS, 1997). Isso faz a diferença no que tange à “teoria dinâmica da criação do conhecimento organizacional”, o que implica que o conhecimento é compartilhado por uma comunidade de pessoas ou especialistas. A ideia de que o conhecimento não pode ser separado de práticas específicas, instituições, instrumentos, etc., não difere do que Thomas S. Kuhn chamou de “paradigmas” (KUHN, 1962). Contudo, Essers e Schreinemakers ressaltam as seguintes diferenças entre os tipos de conhecimento em ambos contextos:

- a Teoria da Ciência está interessada na análise da ciência a partir de uma perspectiva teórica, enquanto a Gestão do Conhecimento trata das questões de aplicação e uso; e
- uma organização não está preocupada apenas com o conhecimento científico, mas também com outros tipos de conhecimento.

A gestão do conhecimento se interessa pelo lado subjetivo do conhecimento ou, na linguagem da teoria da ciência, preocupa-se menos com o contexto de justificação do que com o contexto de descoberta e aplicação. No entanto, o “conhecimento objetivo”, entendido como “Mundo 3” de Popper exerce, também, um papel preponderante na concepção de Nonaka no que se refere à geração de conhecimento. A relação do conhecimento explícito, com valores e interesses implícitos, suscita a questão de diferentes tipos de conflitos, por exemplo, no que diz respeito à dificuldade de chegar a um consenso entre empregador e empregado quanto a decisão de um novo produto.

Uma outra questão crítica levantada por Essers e Schreinemakers tem a ver com o contexto de justificação. Os autores se reportam a um artigo de Nonaka de 1994 no qual não se discute o papel dos critérios científicos clássicos em oposição aos econômicos (retorno sobre o investimento). Essa visão relativa do conhecimento científico, de um ponto de vista pragmático, pode ser vista como uma forma cética de gestão do conhecimento. Este é o caso também, com relação à questão discutida, principalmente, acerca da incomensurabilidade de paradigmas. Nonaka, paradoxalmente, parece não considerar essa situação prática nos conflitos e rupturas cotidianas. Ainda mais, ele parece omitir esses tipos de conflitos na base de um ponto de vista orientado de modo harmonioso. Essers e Schreinemakers evidenciam a importância da situação de “discordância interparadigmática” em uma organização, ou seja, o que podemos chamar de gestão do conhecimento cético como “função crucial para a, como usualmente é denominada, civilização globalizada de nosso tempo” (ESSERS; SCHREINEMAKERS, 1997, p. 31). Assim, os autores fazem uma correção importante com relação à ideia difundida de que esses tipos de problemas possam ser dogmaticamente resolvidos com base na visão de uma organização.

Essa crítica não faz jus, acredito, ao processo dialógico de criação do conhecimento descrito por Von Krogh, Ichijo e Nonaka. Ao mesmo tempo, Essers e Schreinemakers salientam o risco trazido por um relativismo no campo científico. Os autores parecem ser a favor de uma posição dogmática a esse respeito, entretanto, a uma posição cética no que se refere aos objetivos e estratégias de uma organização. Essa inversão da aparente posição de Nonaka é em si unilateral. Uma organização pode e deve trabalhar sob condições normais – “a ciência normal” de Kuhn, usualmente, como negócio – enquanto, concomitantemente, permite uma

mudança de paradigma em relação às questões teóricas. Parece que esses tipos de questões pressupõem uma análise dos diferentes tipos de conhecimento e seu papel na vida de uma organização, ao menos, conquanto nem todos os critérios que possam ser aplicados ao “conhecimento científico” provem ser adaptáveis ao “conhecimento corporativo”. Todavia, conhecimento baseado em boas razões ou saber o porquê tem um papel importante, o qual não é do mesmo tipo da diferença entre conhecimento explícito e implícito. Isso levanta a questão da tipologia do conhecimento.

3 A TIPOLOGIA DO CONHECIMENTO EM ZAHN E ARISTÓTELES

Em sua contribuição quanto à questão sobre “vantagens competitivas por meio da gestão do conhecimento” Zahn et al (2000), seguindo uma descrição de R. Sanchez, distinguem entre:

- **saber como** ou o conhecimento acerca de como partes diferentes de um sistema (um produto ou um sistema de produção) pertencem juntas e como esse sistema funciona. Saber como é um conhecimento prático usado em uma situação específica para o cumprimento eficiente de uma dada tarefa;
- **saber o porquê** ou o conhecimento que fornece uma explicação causal de um determinado estado de assuntos; e
- **saber o quê** ou *Gestaltungswissen* é o conhecimento sobre o saber como e o saber o porquê deveriam ser usados. Esse tipo de conhecimento é básico para a habilidade das organizações em responder eficientemente a mercados mutáveis (ZAHN et al, 2000, p. 246-248).

Zahn et al (2000) também ressaltam a diferença entre conhecimento explícito e implícito e, ainda, descrevem o que poderíamos chamar de dilema da gestão do conhecimento: se o conhecimento torna-se explícito ele é mais perene, no entanto, mais difícil de proteger, se permanece implícito é mais fácil de fazê-lo, porém, mais difícil de transmitir. Isso explica as duas estratégias diferentes da gestão do conhecimento descritas por Hansen, Nohria e Tierney (1999). A primeira é chamada de estratégia de codificação orientada para o conhecimento explícito, o qual é armazenado e acessível via bancos de dados. As empresas de consultoria Andersen e Ernest & Young são exemplos de prática desta estratégia. A segunda é a estratégia de personalização. Nesse caso, o conhecimento fica restrito à pessoa que o adquiriu. O computador é apenas um meio para o intercâmbio de conhecimento. Exemplos desta estratégia são identificados pelo Grupo de Consultoria Bain, Boston e Mckinsey.

Podemos comparar essa tipologia com a clássica Aristotélica. No início de sua “Metafísica”, Aristóteles escreve: “Todos os seres humanos empenham-se naturalmente pelo conhecimento (*eidenai*); uma prova disso é o sentimento de felicidade que tem no que diz respeito às apreensões das percepções (*aistheseis*)”. Aristóteles e os céticos concordam com essa proposição. Contudo, para Aristóteles, não existe apenas esse tipo de conhecimento estético ou perceptivo. Salienta também o conhecimento que adquirimos por intermédio da lembrança (*mneme*) que é característica da vida animal e chama esse conhecimento de empírico (*empeiria*). Os seres humanos possuem um conhecimento também de como produzir coisas artificialmente o qual é chamado conhecimento técnico (*techne*). O conhecimento que é o efeito do raciocínio lógico é chamado de ciência (*episteme*). Tanto o conhecimento técnico quanto o científico possuem uma base empírica. De uma perspectiva prática, os empiristas fazem, principalmente, a escolha certa em contraste aqueles que conhecem as coisas apenas teoricamente. Por quê? Porque eles têm um conhecimento do caso individual. Segundo Aristóteles, um bom médico deve ter ambos os tipos de conhecimento, o científico e o empírico (ARISTOTLE, 1994, 981, 15-23), apesar de, usualmente, dizermos que cientistas e técnicos são “mais sábios” (*sophoterous*). *Sophia* é um conhecimento acerca dos primeiros princípios.

Essa tipologia é *prima facie* apenas ligeiramente diferente daquela na “Ética a Nicômaco”, na qual Aristóteles destaca: o conhecimento técnico (*techne*), o conhecimento científico (*episteme*), o conhecimento prático (*phronesis*), o conhecimento dos primeiros princípios (*sophia*), e o raciocínio intelectual (*nous*), por um lado, também, o conhecimento conjectural (*hypolepsei*) e a opinião (*doxa*) de outro (ARISTÓTELE, 1985, VI, 1139b, p. 15-18). O conhecimento prático refere-se ao raciocínio a respeito dos melhores meios para se alcançar bons objetivos. Não é somente a inteligência, preocupa-se, entretanto, com a formação do caráter por meio de virtudes éticas, assim como do intelecto por meio das dianoéticas. Em outras palavras, *phronesis* trata de descobrir quais seriam os melhores meios de se obter uma vida boa em uma situação concreta (ROWE, 1989). Aristóteles mantém distância dos objetivos éticos super-humanos de Platão.

Há uma diferença entre essas duas tipologias concernentes à relação entre conhecimento e verdade. Na “Metafísica”, Aristóteles salienta o conhecimento adquirido por intermédio da percepção de sentido (*aisthesis*). Tal conhecimento estético é “a-lógico” e, portanto, não relacionado à verdade. A verdade, propriamente dita, é uma maneira afirmativa ou negativa de “descobrir” os fenômenos na base do *logos*. A tipologia na “Ética a Nicômaco” não inclui esse tipo de conhecimento “a-lógico”. Dentro dessa última tipologia, Aristóteles faz uma diferença entre as cinco primeiras formas de conhecimento, as quais ele considera lidar sempre com a verdade (*aletheia*), ou seja, sempre “descobrir” (*a-letheia*) os fenômenos, enquanto as duas últimas formas de conhecimento, ditas conhecimento conjectural e opinião, também podem omitir os fenômenos e, assim, serem “erradas”.

É por essa razão que elas não pertencem às virtudes dianoéticas. Essas formas de conhecimento podem ser diferenciadas com relação aos tipos de fenômenos que elas afetam como, por exemplo, fenômenos perenes (*episteme*, *sophia*, *nous*) ou fenômenos mutáveis (*techne*, *phronesis*). *Techne* se interessa pela produção de coisas materiais (*poiesis*), já o *phronesis* se preocupa com as ações humanas (*praxis*). Esses diferentes tipos de conhecimento se referem aos diferentes tipos de verdade, a saber: “teórico”, “prático” e “poiético”.

No que tange à diferença entre o conhecimento explícito e implícito, o conhecimento empírico deixa a causalidade implícita, já o conhecimento técnico e científico tornam explícito o particular e o geral. O conhecimento estético permanece implícito. O conhecimento prático (*phronesis*) torna-se explícito por meio do importante processo de conselho ético. No entanto, as “regras” mutáveis que governam a vida individual e social (*ethos* escrita com a letra grega Eta) podem se tornar explícitas apenas na educação (*didaskalia*), enquanto que permanecem implícitas tornam-se “habitual” (*ethos* escrito com a letra grega Épsilon) (ARISTÓTELE, 1985, II, 1103a, p. 17-18).

Podemos correlacionar *prima facie* as tipologias do conhecimento de Zahn e Aristóteles desta maneira:

- saber como: *empeiria/techne*;
- saber o porquê: *episteme*; e
- saber o quê: *phronesis*.

E seguindo uma sugestão de Manfred Rohr, membro da Academia de Avaliação de Tecnologia de *Stuttgart*, podemos acrescentar:

- saber onde;
- saber quando; e
- saber quem.

A correlação entre o saber o quê de Zahn e o *phronesis* de Aristóteles não deveria ser mal interpretada como uma equação dos objetivos de uma organização com os objetivos éticos. Os objetivos econômicos não são absolutos e deveriam ser permanentemente reconsiderados dentro da questão mais ampla do que é bom para um indivíduo, um grupo, uma sociedade... em uma situação concreta e em vista do que Aristóteles chama de “vida boa”

(*eu zen*). Do contrário poderia acontecer de esquecermos as relações entre sabedoria, conhecimento e informação, ou, para colocá-las nas famosas palavras de T. S. Eliot: “Onde está a sabedoria que perdemos no conhecimento? Onde está o conhecimento que perdemos na informação?” (ELIOT, 1986)².

Um eco dessas diferenças se encontra no famoso dito de Dr. Johnson quando estava na biblioteca do Sr. Cambridges examinando as contracapas dos livros:

“[...] o conhecimento é de dois tipos. Conhecemos um assunto por nós mesmos, ou sabemos onde podemos encontrar informação sobre aquele. Ao indagarmos a respeito de qualquer assunto, a primeira coisa que temos que fazer é saber quais livros tratam do assunto. Isso nos leva a pesquisar em catálogos e nas contracapas dos livros nas bibliotecas” (BOSWELL, 1986, p. 186).

Desde a modernidade temos nos interessado pela questão de localizar o conhecimento impresso explícito dentro das coordenadas de espaço e tempo de uma biblioteca ou de uma enciclopédia. Com as redes de relacionamento eletrônicas conseguimos uma disponibilidade global de conhecimento para todo mundo, a qualquer momento e em todo lugar. Paralelo a isso, estamos cientes de que devemos desenvolver algum tipo de desconfiança no que diz respeito à internet, a fim de lidar com sua estrutura caótica (KUHLEN, 1999).

Ademais, deveríamos cultivar uma atitude crítica acerca do que é, com freqüência, proclamado como conhecimento dentro de uma organização, considerando suas pressuposições explícitas e implícitas, impactos e objetivos. Chamo essa atitude de “gestão do conhecimento cético”. Dentro de uma visão mais abrangente, essa atitude deveria levar aos “discursos do conhecimento” da sociedade (NENNEN, 2000). Para esclarecer esses assuntos, apresenta-se o campo que está sendo chamado de ética da informação (ICIE, 2011; CAPURRO, 2000b, 2002).

4 PROSPECTOS

Se observarmos a questão da representação do conhecimento no atual contexto das redes digitais, ficamos cientes da mudança metafórica básica, no que se refere ao conceito de “círculo do conhecimento” ou “enciclopédia”, o qual era predominante na teoria e na prática, particularmente, no mundo das bibliotecas desde o Iluminismo.

Essa metáfora, usada por Denis Diderot e Jean Le Rond D’Alembert é, de fato, mais antiga – o termo *enkyklos paideia* remonta ao sofista grego (SCHALK, 1972) – porém, enciclopedistas franceses fizeram um tipo de troca de paradigma, ao mudarem, seguindo Ephraim Chamber, de uma ordem sistemática para uma ordem alfabética. De fato, essa ordem não é mais enciclopédica, entretanto, como poderíamos chamá-la, “endictiopédica” (*diktyon* é a palavra grega para rede). A “*Cyclopaedia* ou um Dicionário Universal de Artes e Ciências”, projetada pelo escritor inglês Ephraim Chamber (1728), foi um sucesso, como dizemos hoje, orientado ao usuário.

Chamber pressupôs que, como observou D’Alembert, “a maior parte dos leitores” é educada de tal maneira que buscam o significado das palavras relacionadas com os contextos em que elas estão encravadas. Consequentemente, a enciclopédia francesa deveria ter incluído tesouros diferentes, o que não foi o caso. Segundo D’Alembert, isso teria gerado mais

² *Choruses from 'The Rock'*, 1934, I.

desorientação no que se refere aos procedimentos de busca, tornando o produto ainda mais volumoso e o sucesso econômico teria estado em perigo (D'ALEMBERT, 1997, p. 96-97).

O desenvolvimento seguinte não trouxe apenas uma fragmentação das disciplinas científicas e de seus vocabulários, entretanto, como vemos hoje, uma rede de conhecimento que vai além das formas enciclopédica e "endiciopédica" de representação do conhecimento. Não apenas documentos, mas também os seres humanos estão ligados dentro de uma endiciopédia global e digital que é, simultaneamente, um canal de informação e comunicação. Esse desenvolvimento é uma oportunidade ou uma ameaça para o pensamento cético, ou seja, crítico? Seguindo a famosa crítica à escrita de Platão (Phaidr, 275), cada fixação de conhecimento significa uma descontextualização que tem que ser recontextualizada. Em outras palavras, a arte da memória como é cultivada pelas bibliotecas tradicionais e também pelas redes digitais precisa do complemento da arte da lembrança.

Contudo, da mesma forma que as bibliotecas tradicionais não são apenas estantes de livros, mas também lugares nos quais as pessoas se conhecem, a interface possui habilidades orais que não podem substituir o face a face, mas podem deslocá-lo e ampliá-lo de diferentes maneiras. Dado o perigo da exclusão social, técnica, econômica e cultural em escala local e global ("ruptura digital"), a gestão do conhecimento cético é um elemento-chave ético de uma sociedade da informação e do conhecimento, a qual pode evitar o tornar-se inflada e arrogante. Tal sociedade não é parte da solução, é uma parte do problema.

Agradecimentos

Agradeço a Thomas J. Froehlich (*Kent State University, USA*) pelos comentários críticos e correções.

Agradeço a Denise de Oliveira Porto e a Alan Curcino Pedreira da Silva, respectivamente, pela tradução e revisão final para publicação.

Skeptical Knowledge Management

Abstract

This article is a modified version of a lecture held at the Akademie für Technikfolgenabschätzung Stuttgart. It uses a hermeneutic strategy for its construction. Approaching assumptions of skepticism, discusses the need for a critical attitude about what is often proclaimed to be knowledge within an organization considering its implicit and explicit presuppositions, impact and goals, what is called here the "management of knowledge skeptical". Within a larger view this attitude should lead to societal "knowledge discourses". Within a broader view, this attitude would lead to "discourses of knowledge" of society, revealing thus "knowledge management skeptic" as a key element of an ethics of information society and knowledge.

Keywords: Knowledge Management. Hermeneutics. Skepticism. Ethics.

Artigo recebido em 19/12/2010 e aceito para publicação em 15/02/2011

REFERÊNCIAS

ALBERT, H. **Kritik der reinen Hermeneutik**. Tübingen: Mohr, 1994.

ALBRECHT, M. Art. Skepsis; Skeptizismus. In: RITTER, J.; GRÜNDER, K. (Eds.). **Historisches Wörterbuch der Philosophie**. Darmstadt: Wiss. Buchgesellschaft, 1995. p. 950-974.

ARISTOTLE. **Metaphysik Reinbek**. Hamburg: Rowohlt, 1994.

_____. **Nikomachische Ethik**. Hamburg: Meiner, 1985.

BATESON, G. **Ökologie des Geistes**. Frankfurt: Suhrkamp, 1985.

BOSWELL, J. **The life of Samuel Johnson**. London, 1986.

CAPURRO, R. Lässt sich wissen managen? Eine informationwissenschaftliche Perspektive. In: MICHELSON, M., HRSG, W. F. Riekert: **Informationswirtschaft. Innovation für die Neue Ökonomie**. Wiesbaden, 2001, p.139-172.

_____. **Ethik im Netz**. Stuttgart: Franz Steiner Verlag, 2002.

_____. **Hermeneutik im Vorblick**. Disponible en: <<http://www.capurro.de/hermwww.html>>. 2000.

_____. Hermeneutics and the Phenomenon of Information. In: MITCHAM, C. (Ed.). **Metaphysics, Epistemology and Technology**. Research in Philosophy and Technology. vol. 19. New York: Elsevier, 2000a. p. 79-85.

_____. Ethical Challenges of the Information Society in the 21st Century. In: **INTERNATIONAL INFORMATION & LIBRARY REVIEW**, 32, 2000b. p. 257-276

_____. Medien (R-)Evolutionen. In: GERBER, S.; DEBATIN B. (Eds.). Vom **Digitalen Buch zum computergestützten Lernen**. Leipzig University, 2000c. CD-ROM.

_____. **Leben im Informationszeitalter**. Berlin: Akademie Verlag, 1995.

_____. Plädoyer für eine artifizielle Hermeneutik. In: **Ethik und Sozialwissenschaften**, 4, 1993. p. 522-524.

_____. Informatics and Hermeneutics. In: FLOYD, C. et al. (Eds.). **Software Development and Reality Construction**. Berlin: Springer, 1992. p. 363-375.

_____. Die Informatik und das hermeneutische Forschungsprogramm. In: **Informatik-Spektrum**, 10, 1987, p. 329-333.

_____. **Hermeneutik der Fachinformation**. Freiburg/München: Alber, 1986.

D'ALEMBERT, J. Le **Rond. Einleitung zur Enzyklopädie**. G. Mensching: Ed., Hamburg, 1997.

DIELS, H.; KRANZ, W. (Eds.) Die **Fragmente der Vorsokratiker**. Berlin: Weidmannsche Verlagsbuchhandlung, 1956.

ELIOT, T.S. **The complete poems and plays**. London: Guild Publ, 1986.

ESSERS, J., SCHREINEMAKERS, J. **Nonaka's Subjectivist Conception of Knowledge in Corporate Knowledge Management**. In: KNOWL. (Org.) 24, n. 1, S. p. 24-32, 1997.

GADAMER, H. G. **Wahrheit und Methode. Grundzüge einer philosophischen Hermeneutik**. Tübingen: Mohr (4th Ed.; 1st Ed. 1960), 1975.

GRONDIN, J.; GADAMER, Hans Georg. **Eine Biographie**. Tübingen: Mohr, 1999.

HANSEN, M.T.; NOHRIA, N.; TIERNEY, T. Wie managen Sie das Wissen in Ihrem Unternehmen? In: **HARVARD BUSINESS** manager 5, p. 85-96, 1999.

HEIDEGGER, M. **Sein und Zeit**. Tübingen: Niemeyer, 1976.

HENDRICH, R. Strukturen der Wissenspräsentation - Enzyklopädien im Wandel der Zeiten. In: MITTELSTRAB, J. (Ed.). **Die Zukunft des Wissens - Workshop-Beiträge**. 18, Deutscher Kongreß für Philosophie, Konstanz, 1999, p.51-58.

ICIE, International Center for Information Ethics. Disponible en: <<http://icie.zkm.de/>>. 2011.

KUHLEN, R. **Die Konsequenzen von Informationsassistenten**. Frankfurt: Suhrkamp, 1999.

KUHN, Th. S. **The Structure of Scientific Revolutions**. University of Chicago, 1962.

LONG, A. A. Art. Skepsis; Skeptizismus. In: RITTER, J.; GRÜNDER, K. (Eds.). **Historisches Wörterbuch der Philosophie**. Darmstadt: Wiss. Buchgesellschaft, 1995. p. 938-950.

NENNEN, H. U. (Ed). **Diskurs**. Begriff und Realisierung. Würzburg: Königshausen & Neumann, 2000.

NONAKA, I., TAKEUCHI, H. **The Knowledge-Creating Company**. Oxford: Oxford Univ. Press, 1995.

POLANYI, M. **The Tacit Dimension**. New York: Doubleday & Company, 1966.

POPPER, K. **Objective Knowledge**. An Evolutionary Approach. Oxford: Clarendon Press, 1973.

PROBST, G.; RAUB, S; ROMHARDT, K. **Wissen managen**. Wiesbaden: Gabler, 1998.

RICKEN, R. **Antike Skeptiker**. München: Beck, 1994.

ROWE, C. J. Art. Phronesis. In: RITTER, J.; GRÜNDER, K. (Eds.). **Historisches Wörterbuch der Philosophie**. Darmstadt: Wiss. Buchgesellschaft, 1989. p. 933-936.

SCHALK, F. Enzyklopädismus. In: RITTER, J.; GRÜNDER, K. (Eds.). **Historisches Wörterbuch der Philosophie**. Darmstadt: Wiss. Buchgesellschaft, 1972. p. 575-578.

TAKEUCHI, H. **Beyond Knowledge Management**: Lessons from Japan, 1998.

VON KROGH, G.; ICHIJO, K.; NONAKA, I. **Enabling Knowledge Creation**. Oxford: Oxford Univ. Press, 2000.

ZAHN, E.; FOSCHIANI, S.; TILEBEIN, M. Nachhaltige Wettbewerbsvorteile durch Wissensmanagement. In: KRALLMANN, H. (Ed.). **Wettbewerbsvorteile durch Wissensmanagement**. Methodik und Anwendungen des Knowledge Management. Stuttgart, 2000. p. 239-270.