



## PSICOLOGIA, GESTÃO E CONHECIMENTO

O número especial da revista *Perspectivas em Gestão & Conhecimento* (PG&C) sobre o qual você, prezado leitor, lança os olhos, tem por título "Psicologia, Gestão e Conhecimento" e sua consecução, desde a sua proposta inicial, tem um sabor de desafio: o desafio de retratar o momento histórico no qual ele foi concebido. Este início da segunda década do século XXI nos reapresenta evidências de que o ciclo da modernidade que começou a ser trilhado no final da idade média encontra-se hoje em seu apogeu. O espanto do homem medieval com a multiplicidade, as novidades, as novas linguagens e a complexidade apresentada pelo resultado das grandes navegações; bem como o choque entre a percepção do homem como o centro do universo e a ameaça do caos e da dissolução dos referenciais tradicionais (FIGUEIREDO, 2002), são atualmente revividos no choque entre os modos tradicionais de relação com o conhecimento e com a informação e o contexto informacional vigente. Os efeitos desse choque perpassam a sociedade contemporânea criando uma sobreposição de mapas de leitura da realidade e que se colocam muitas vezes em conflito como pontos de vista para interpretá-la.

O presente Número Especial poderia ser facilmente pensado como uma sucessão de artigos que abordam os três temas centrais propostos separadamente (psicologia, gestão e conhecimento). Porém, dentro do presente contexto, essa solução disciplinar ou compartimentalizada não cabe mais. Tratam-se, hoje, não apenas de temas, mas de universos superpostos que devem ser investigados com um olhar diferente. Esse olhar, apesar de ser sustentado por toda a bagagem que aqueles que os abordam (e os que editam esta publicação) trazem, carrega o peso da tradição disciplinar indissociável do fato de seus autores serem típicos representantes do espanto diante da modernidade tardia. Trata-se, pois, de um esforço sincero para compreender o contexto onde o espanto se estabelece.

Nesse contexto informacional desafiador, a busca por informações (seja em organizações, seja em todos os espaços da sociedade onde se faz possível um projeto de gestão do conhecimento) e, especialmente, os modos como os indivíduos se envolvem na utilização e no compartilhamento dessas informações sofre uma reconfiguração. Torna-se fundamental construir pontes entre uma visão aprofundada das teorias e ferramentas de gestão da informação e do conhecimento e os recursos para operar com as relações humanas e toda a problemática organizacional delas decorrente com sensibilidade.

Em outras palavras, trata-se de buscar uma abordagem diferenciada no que tange tanto à relação entre o elemento humano e as informações quando deste com o gerenciamento de ferramentas, produtos e serviços de informação; da definição de estratégias; com a identificação de tendências; com a tomada de decisão; com o gerenciamento das questões de acessibilidade; com o trato com as diferenças e com a diversidade em proporções nunca antes exigidas.

Uma alternativa nessa direção seria buscar a construção de conhecimentos situados na interface entre as áreas de gestão do conhecimento e gestão de pessoas. Uma ponte de natureza psicológica.

Pragmaticamente, um ambiente altamente turbulento demanda inovação, qualidade e capacidade de agir proativamente. Neste contexto diferente e complexo, a imersão num volume crescente de informações pressupõe habilidades numa complexidade muito maior que os perfis de competências profissionais e relacionais propostos habitualmente por cursos de

formação e manuais técnicos conseguem expressar. Trata-se de uma nova realidade onde a informação comparece ainda mais marcada pela ação permanente dos desejos e vicissitudes da subjetividade humana. Esse contexto não é desconhecido dos diversos atores sociais (dentro e fora das organizações). Verifica-se, entretanto, que apesar dessa consciência relativa muitas das ações de gestores e pesquisadores centram-se somente nos produtos e fluxos de informação, abordando com dificuldade as ações perpetradas por indivíduos absolutamente diferentes e capazes de uma racionalidade muito limitada no trato com esses elementos. Quando existe a percepção dessa dificuldade, na maioria das vezes essa percepção é empírica e não traduzida em ações preventivas, diagnósticas ou remediativas que possam servir como otimizadoras dos processos de gestão da informação e do conhecimento.

Temáticas psicológicas e suas aparentadas na administração (como aquelas reunidas sob o guarda-chuva denominado "comportamento organizacional") e na Ciência da Informação (por exemplo, as pesquisas sobre cognição da informação e alguns aspectos dos estudos de usuários) oferecem, por um lado, um espectro muito amplo para investigações e, por outro, uma oportunidade para reunir sob uma rubrica comum estudos que, doutro modo, poderiam ficar relegados à periferia das discussões na área.

Quando essas temáticas são ignoradas, muito dos recursos e do tempo que as organizações têm investido na implementação de sistemas, serviços e produtos de informação (ou que as universidades tem investido na sua investigação) são perdidas em função da falta de conhecimento e de preparo para lidar com as complexidades emocionais e comportamentais das pessoas envolvidas na formulação de estratégias, na tomada de decisões e no uso esperado dos recursos disponibilizados a partir desse investimento. É importante, portanto, que se investiguem alternativas para se estabelecerem ligações entre as condutas pessoais e interpessoais que dão sustentação ao ato de gerir o conhecimento e os esforços para planejar, desenvolver e implementar ações que disponibilizem informações com valor agregado, que realmente atendam às necessidades dos usuários.

Representantes típicos desse diálogo entre esses múltiplos modos de apreensão do mundo, os artigos neste número foram organizados em dois grupos, mas convergem em esforços numa mesma direção: a construção de pontes entre os temas psicologia, gestão e conhecimento. No primeiro grupo se incluem artigos de revisão e no segundo os relatos de pesquisa.

Entre os artigos de revisão, Sigmar Malvezzi nos apresenta uma análise aprofundada da condição contemporânea da gestão de pessoas dentro da emergência atual da estrutura de redes. Na análise desses novos espaços coletivos o autor aborda o impacto da teleinformação sobre os indivíduos envolvidos e seu reflexo sobre as identidades, aspirações, frustrações e subjetividades e avalia esse impacto como o promotor de toda uma reconfiguração contextual e processual nas organizações e nas condições de trabalho.

Frederico Aisc Carvalho, Iris Barbosa Goulart e Max Cirino de Mattos promovem um diálogo entre as perspectivas da Psicologia do desenvolvimento e da Ciência da Informação em torno da construção do conhecimento. Partindo dos estudos de Piaget e Vygotsky, por um lado, e Nonaka e Kono, por outro, os autores articulam um paralelo entre esses dois modos de compreender a construção do conhecimento e apresentam um exemplo bastante ilustrativo sobre o impacto da mídia no comportamento de consumo das crianças.

Claudio Paixão Anastácio de Paula apresenta uma proposta metodológica para a investigação do comportamento de busca de informações relacionado com o processo de tomada de decisão de líderes em organizações. Ao sugerir que seja desenvolvida uma abordagem clínica da informação, o autor propõe uma alternativa para a interpretação das dimensões simbólicas e afetivas inerentes ao buscar, ao selecionar e ao interpretar informações e, por consequência, para interpretar a própria realidade corporativa.

Marcos Henrique Antunes, Dulce Helena Penna Soares e Narbal Silva analisam – valendo-se de um amplo esforço de análise e da utilização do esquema de quadrantes epistemológicos de Burrell e Morgan – uma amostra das bases teóricas para a produção científica acerca da interface entre aposentadoria e família. O estudo traz interessantes constatações sobre as produções em nível nacional no que diz respeito ao tratamento dado às relações entre aposentadoria e contexto familiar e, em especial, ao envelhecimento.

Liliana Andolpho Magalhães Guimarães, Daniela de Almeida Martins e Adriana S de Oliveira Botelho trazem uma reflexão que busca contribuir para a avaliação psicossocial do trabalho em espaço confinado. A revisão que os autores fazem da Norma Regulamentadora 33 (NR-33) (Portaria TEM nº 202/2006), editada e revisada pelo Ministério do Trabalho e Emprego do Brasil (MTE), aponta proposições e modelos de atuação para a caracterização e a contextualização da avaliação psicossocial na prática da saúde ocupacional de empresas e dos médicos do trabalho.

Ana Virgínia Chaves de Melo investiga os processos cognitivos fundantes da significação e a relação entre os processos cognitivos relativos à significação, a representação da informação e alguns dos instrumentos mais utilizados nessa tarefa. O viés da autora estabelece um diálogo entre a Linguística, a Inteligência Artificial, a Comunicação, a Filosofia e a Terminologia e outros saberes buscando oferecer contribuições para o campo da Psicologia Cognitiva.

O grupo dos relatos de pesquisa é representado por oito artigos. Carolina Moliner, Esther Gracia, Laura Lorente e Vicente Martínez-Tur apresentam o desenvolvimento e a validação de uma Escala de Qualidade Contextual de vida para pessoas com deficiência intelectual a partir de uma perspectiva externa – ou seja, da perspectiva dos membros da família. No artigo todo o processo de validação é descrito e são enfatizadas as implicações práticas do instrumento para as diversas organizações que prestam serviços a esses usuários.

Irma Gracielle dos Santos Carvalho de Oliveira, Alexandre Pereira de Souza e Emeide Nóbrega Duarte se debruçam em investigar a percepção que os arquivistas de instituições públicas no Estado da Paraíba tem sobre os conceitos informação e conhecimento. O artigo descreve como, na visão desse público, a informação atua nos fluxos formais da organização, e o conhecimento nos fluxos informais. Investiga ainda como a informação influencia o envolvimento das pessoas e finaliza oferecendo elementos que irão responder à interessante questão: na opinião dos arquivistas, qual é o objeto da Arquivologia? Os arquivos propriamente ditos ou a informação arquivística?

Patrícia Mara Souza, Maria Celeste Reis Lobo Vasconcelos, Mauro Calixta Tavares, Rodrigo Baroni Carvalho e Eloisa Rodrigues Guimarães oferecem – através da investigação de uma empresa de pequeno porte na área gráfica – uma visão sobre as contribuições do sistema *Enterprise Resource Planning* (ERP) para a gestão da informação e do conhecimento. O artigo enfatiza os efeitos da adoção desse sistema sobre a facilitação do processo de criação, aquisição, disseminação e armazenamento dos conhecimentos e seu efeito sobre o uso das informações nos processos decisórios.

Cristiane Raquel Woszezenki, Fabiana Besen, Jane Lucia Santos e Andrea Valéria Steil apresentam uma revisão bibliométrica e analítica das publicações científicas abordando a temática da desaprendizagem organizacional. As autoras propõem, a partir de sua análise, que a compreensão limitada e difundida de que a desaprendizagem organizacional pode ser compreendida como o descarte intencional de rotinas e relacionada a novos aprendizados de pessoas, grupos e organizações possa ser ampliada para uma noção ampliada dessa ação como um processo de maior dinamismo e complexidade que associe sob a égide da mudança os conceitos de memória, esquecimento e conhecimento organizacionais.

Mônica Maria Rebelo Velloso da Silveira e Ivan Rocha Neto se dedicaram a pesquisar a transmissão oral como forma de socialização de experiências e conhecimentos no âmbito da

Coordenação de Aperfeiçoamento do Pessoal de Nível Superior (Capes). Utilizando um questionário e entrevistas sintetizadas pela metodologia do Discurso do Sujeito Coletivo e avaliando as percepções dos sujeitos envolvidos os autores investigaram a possibilidade de se implantar ações de gestão do conhecimento e aprendizagem organizacional na preservação da identidade e da cultura daquela instituição.

Mônica Erichsen Nassif revisita estudos desenvolvidos entre 2002 e 2010 para, a partir desse percurso, discutir os estudos cognitivos contemporâneos sobre o comportamento de decisores tomados como usuários da informação, no âmbito da gestão da informação e do conhecimento. O artigo, considerando os estudos nos campos da cognição, dos estudos de usuários e da psicologia aponta lacunas que ainda precisam ser preenchidas pelas investigações na área.

Janicy Aparecida Pereira Rocha e Adriana Bogliolo Sirihal Duarte apresentam um trabalho original que reúne a abordagem social para os estudos de usuários da informação e a Cognição Situada no esforço por compreender como as ações dos sujeitos e sua relação com a busca e o uso da informação são adaptadas à situação e ao contexto em que eles se inserem, bem como os fatores que as influenciam. Os sujeitos nesse caso são usuários cegos investigados durante o acesso à *Web* quando da utilização dos leitores de telas e, nesse contexto, as autoras buscam compreender como suas ações são influenciadas e determinadas. Dentre os resultados do estudo, todo um cenário de uma realidade alternativa à experiência dos usuários videntes é mapeada oferecendo contribuições fundamentais para as organizações que trabalham com a diversidade e, em conseqüência, se deparam com os desafios da acessibilidade.

Finalmente, Eliane Pawlowski de Oliveira Araujo e Claudio Paixão Anastácio de Paula enceram essa edição apresentando os resultados parciais de um estudo sobre a subjetividade dos indivíduos envolvidos em atividades de tomada de decisão. Valendo-se de métodos que investigam a influência das dimensões simbólicas e afetivas sobre os comportamentos informacionais, os autores analisam um processo decisório em nível operacional ambientado numa biblioteca universitária e apresentam evidências de como os processos subjetivos subjacentes aos processos racionais de escolha se integram às competências individuais para influenciar o processo decisório.

Como o leitor pôde avaliar até aqui, o esforço para reunir psicologia, gestão e conhecimento sob uma mesma chamada produziu, de acordo com os ouvidos que atenderam ao convite, uma quantidade grande e diversificada de respostas.

Um eixo para alinhar estas reflexões poderia ser uma reação à seguinte reflexão: Em que pese a ideia, clara para psicólogos e gestores/pesquisadores em gestão do conhecimento, quanto a importância da lida com os aspectos humanos/psicológicos para uma gestão eficiente do conhecimento, muitas vezes essa noção não é reconhecida pelos gestores corporativos em geral e por muitos pesquisadores em ciência da informação, em particular. Nesse sentido poder-se-ia perguntar: “A interface psicologia e gestão do conhecimento é uma necessidade ou um luxo?”; ou, de outro modo, “Todo o esforço despendido nesse diálogo é justificado?”

É possível que boa parte dos pesquisadores e profissionais que militam nesses campos possa responder positivamente a essas questões. Mas tornar essa resposta clara e sustentá-la com evidências foi o desafio que os autores reunidos nesse número buscaram aceitar e cujos resultados são partilhados agora.

Cabará a você avaliar se a empreitada foi bem sucedida ou não.

Boa leitura!

Belo Horizonte, Minas Gerais, Brasil, 29 de outubro de 2013.

**Claudio Paixão Anastácio de Paula**

Editor do Número Especial da PG&C, V. 3 de 2013

Doutor em Psicologia Social e do Trabalho pela Universidade de São Paulo, Brasil.

Professor da Escola de Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais, Brasil.

E-mail: [claudiopap@hotmail.com](mailto:claudiopap@hotmail.com)

## **REFERÊNCIA**

FIGUEIREDO, Luís Cláudio Mendonça. **A invenção do psicológico**: quatro séculos de subjetivação (1500 – 1900). São Paulo: Escuta, 2002.