



A PALAVRA COMO FERRAMENTA DE GESTÃO

Matilde Eugenia Schnitman¹

RESUMO: O artigo trata, numa perspectiva geral, da gestão do conhecimento e se propõe, num primeiro momento, contribuir para as discussões das palavras-conceito INFORMAÇÃO e CONHECIMENTO, a partir de uma abordagem semântica. A proposta é perscrutar a relação entre INFORMAÇÃO, PERCEPÇÃO e COMPORTAMENTO com ênfase em questões relacionadas à linguagem, tendo como pressuposto ser esta ferramenta básica para a construção do conhecimento. Aborda a migração do contexto teórico para o cotidiano, e vice versa, das palavras-conceito citadas buscando na etimologia a relação entre o significante e o significado objetivando contribuir para desfazer o emaranhado semântico que permeia as palavras em foco, que por sua vez são base dos construtos teóricos da área de tecnologia, comunicação e administração.

PALAVRAS-CHAVE: informação; conhecimento; linguagem; comunicação.

¹ Bacharel em Comunicação pela UFBA; especialista em Produção Editorial pela UCSAL/Fundesp; professora do curso de Comunicação / Produção Editorial da Faculdade Hélio Rocha e do curso de Comunicação / Jornalismo da Unibahia; mestranda em Gestão Integrada de Organizações (Convênio UNEB/Unibahia).



PALAVRA²

Tomar cuidado com a palavra

Tomar prazer da palavra

Achar verdade na palavra

Achar palavra na verdade

Conseguir palavra prá dizer verdade

Precisar a palavra

Preciso palavra para precisar

Coisas que nem um poema dirá

Coisas que só um poema pode causar

Coisas que só calada posso falar

Cuidado com a palavra

Ela pode ser cilada

Cuidado com o cão, pode ser um palavrão

Cuidado com o repertório

Pode ser um palavrório

Cuidado com a picuinha

Pode ser uma palavrinha

Cuidado! Pode ser palavra.

² Letra de música inédita da cantora e compositora baiana Guida Moira.



INTRODUÇÃO

... estima-se que, pela metade do século XIX, um vocabulário em torno de 260 denotativos era suficiente para designar todas as ciências, artes, mesteres, profissões; pela metade deste século, um vocabulário mínimo de 24 mil designativos se fazia insuficiente para designar as ciências, subciências, metaciências, artes, subartes, transartes, profissões, especializações, microespecializações. (ARAÚJO; 1986:18)

A insuficiência de palavras para acompanhar o vertiginoso desenvolvimento científico e tecnológico do século XX, a que se refere Araújo - e que persiste e se intensifica neste início de século, associado a um certo descuido filológico, talvez explique a polissemia de alguns designativos. São palavras-conceito que migram das teorias para o discurso coloquial, e do coloquial para o teórico: distanciam-se do significado original ou ganham novo significado que, não consignado, torna-se, cada vez mais, uma inferência / interferência, quiçá ruídos na comunicação. O significante passa a ter vários significados, a depender do repertório do receptor. Poder-se-ia citar vários artigos e livros que deslocam palavras-conceito consignadas em sociologia, comunicação, antropologia, ciência da informação, física, e até nos dicionários, o que não é a proposta deste artigo.

O que se busca aqui, numa primeira abordagem, é contribuir para as discussões da palavra-conceito INFORMAÇÃO, dado que está no centro dos debates sobre os impactos das novas tecnologias e da formação da sociedade do conhecimento, ou da sociedade em rede. E, se possível, desfazer um pouco o emaranhado semântico que permeia os conceitos DADO, INFORMAÇÃO, CONHECIMENTO e, a *posteriori*, perscrutar a relação entre INFORMAÇÃO, PERCEPÇÃO e COMPORTAMENTO com ênfase em questões relacionadas à linguagem e significação.

PALAVRAS NA HISTÓRIA

As palavras foram as primeiras grandes ferramentas do espírito e do conhecimento. O aumento do conhecimento muitas vezes pode ser traçado estudando-se a história das palavras.

(Amós Coêlho da Silva – s/d)



O pleno significado de uma palavra só aparece quando ela está colocada no seu contexto, e o contexto pode desempenhar uma função extremamente sutil - como acontece com os trocadilhos... E mesmo então o significado dependerá de quem ouve e de quem fala, de toda experiência linguística de ambos, do conhecimento que tenham um do outro, e da situação inteira. (CHERRY, 1974).

Inicialmente, cabe reportar-se ao fato de as palavras serem históricas: surgem num determinado contexto sócio-histórico para nominar fenômenos, descobertas, invenções, fatos, objetos, coisas, seres, etc. antes desconhecidos da sociedade, portanto ainda inominados. Como filha do grego e do latim, e porque o berço da ciência ocidental está também na civilização grego-romana, nossas línguas (ocidentais) vão buscar nestas origens as palavras para dar nome às coisas. Mas como são muitas coisas, muitos fenômenos novos, muitas novas descobertas, a tendência tem sido compor palavras a partir de raízes, mais prefixos e/ou sufixos, ou mesmo mais de uma palavra, grega ou latina, compondo uma terceira. Até o final do século XIX, início do XX, a cultura grego-romana, ao que parece, tinha produzido palavras suficientes para, direta ou indiretamente, criar novos vocábulos, especialmente no contexto científico. É curioso notar que, possivelmente a reboque das mudanças culturais que as novas tecnologias estão impondo, já começamos a usar, no campo científico, palavras de outras origens: Quaoar (pronuncia-se “quá-ou-uar”), por exemplo, palavra originária da mitologia dos índios do sul da Califórnia, EEUU, (ATARDE, 08/10/2002), que dá nome a um recém-descoberto corpo celeste do sistema solar. Talvez um sinal das mudanças culturais que estamos assistindo.

PALAVRAS IMPRESSAS

Até o início da Era de Gutenberg, e muito tempo depois dela, os filólogos eram chamados para criar e grafar palavras nas várias línguas que emergiam a partir da imprensa. Era no conhecimento deles, doutos em grego, latim e hebraico, que se buscava a criação de palavras para nominar os muitos fenômenos, de toda ordem, com os quais se deparava a sociedade renascentista, de urbanização crescente e em processo de industrialização. Só para exemplificar, são desta época os vocábulos *proletário* e *burguês*: o primeiro, “fabricante de prole”, aqueles que produziam filhos/braços/energia para mover as máquinas da época; os burgueses, os hoje citadinos, habitantes das cidade, antes burgos. Ambos vocábulos emergem

num contexto social específico, refletem a realidade à época. Deslocados da realidade que os gerou são significantes que operam a partir de idéias, não da realidade. São ideologizados. E como ideologias, se tornam palavras mestras,

são mais que idéias chaves, pois operam distinções/oposições/ fundamentais que forma e dá sentido ao nosso universo. Tornam-se donas da realidade. Tornam-se hiper-reais. (MORIN: 1986)

A PALAVRA INFORMAÇÃO - ETIMOLOGIA

A palavra INFORMAÇÃO, segundo o Dicionário de Etimologia da Nova Fronteira, tem registro no século no século XIV *como enformaçom, -çam - çon*, originada do latim *informatio-onis*, e toma a forma definitiva no século XV. Vale lembrar que, como tantas outras, a palavra é composta de um prefixo IN + um substantivo, FORMA e + um sufixo, AÇÃO. Segundo o dicionário etimológico citado, o prefixo é derivado do latim, do advérbio e preposição IN que embute a idéia de DENTRO DE e “já se documenta em vocábulos formados no próprio latim (como *insinuare – in + sinuare*) e em inúmeros outros vocábulos formados nas línguas modernas. Nos vocábulos semi-eruditos e / ou de cunho popular, o prefixo evoluiu para em (*em-barcar; em-terrar*, etc.). (Variantes: *em e im*)”.

“De grande vitalidade na língua portuguesa, esse prefixo se documenta em inúmeros vocábulos nas seguintes acepções: a) movimento para dentro, introdução (*em-barcar*); b) direção, aproximação (*encaminhar, encostar*); c) passagem para um novo estado ou nova forma (*emagrecer, enodoar*); d) feição, provimento, acondicionamento, colocação (*embalar, encenar*); e) cobertura, proteção, defesa, revestimento (*empoeirado, encouraçado*). (grifos nossos)³

É ainda o dicionário etimológico que define FORMA como modo sob o qual uma coisa existe ou se manifesta. Configuração, feitio, feição exterior. Surge na língua portuguesa no século XIII, mantendo a grafia latina, sem alteração. No século XVII passa a significar também *molde* (fôrma), originado da mesma palavra latina *forma*. No Novo Dicionário Aurélio, o vocábulo tem várias acepções:

1. Os limites exteriores da matéria de que é constituído um corpo, e que conferem a este um feitio, uma configuração, um aspecto particular.
2. Ser ou objeto confusamente percebido, e cuja natureza não se pode precisar.
3. Realização

³ OBSERVAÇÃO - Não confundir com o prefixo IN, de origem germânica - UN, “que se documenta em inúmeros vocábulos já formados no próprio latim, onde exprime a negação ou a privação (como *in-felix*), e em numerosos derivados das línguas modernas” (Dic. Etimo. N. Fronteira).

particular de um fato geral; maneira variável com que uma noção, uma idéia, um acontecimento, uma ação se apresenta. (...) 6. Filosofia. Caráter comum a várias coisas. 17. Filosofia. Princípio que confere a um ser os atributos que lhe determinam a natureza própria. (...) 19. Filosofia. Conjunto de relações que conferem unidade a um todo que agrupa partes, quer por agregação (4) quer por conexão (7), caracterizando-se como um sistema e determinando-lhe as propriedades operatórias; estrutura. 20. História da Filosofia. Idéia. (grifos nossos)

O terceiro elemento que compõe a palavra em foco, o sufixo AÇÃO, vem do latim *actiōne*. Ato ou efeito de agir (...) Atitude, modo de proceder (...) Ou seja, expressa processo ou atividade.

Apesar da arbitrariedade do signo lingüístico, como afirma Saussure (1976), a criação das palavras/significantes obedece a uma certa lógica assentada em convenções para que tenha significado. Neste sentido, o fato da palavra **IN + FORM + AÇÃO** ser composta de três elementos antigos e de uso claramente consignado na língua indica esta lógica e o significado se explicita na conjunção dos elementos: **processo de formar por dentro.**

Embora não se possa precisar o contexto que gerou o uso, é curioso notar que a palavra toma a forma definitiva no século XV, o século da invenção de Gutenberg. Entretanto, ao que parece, não era sinônimo de notícias, *avissi*⁴ ou outros mecanismos desenvolvidos por governantes e comerciantes para saber o que ocorria em seus domínios, cada vez mais distantes do centro de poder e de decisão. Já no final do século XIX, o vocábulo informação fazia parte do cotidiano, claramente associado à notícia, como sinônimo ou componente: *falamos de informação como sendo fidedigna, acurada, precisa, oportuna, valiosa, etc.* (CHERRY; 1974). Com o desenvolvimento dos meios de comunicação - especialmente a telegrafia – surgem as primeiras formulações da teoria da comunicação para atender *a necessidade de especificar com precisão a capacidade dos vários sistemas de telecomunicações (de comunicar informações).* (CHERRY, op.cit)

Busca-se o conceito científico de informação: *número mínimo médio de dígitos binários necessários para codificar (representar, especificar) as mensagens da fonte – por segundo ou por signo, conforme especificado* (id ibidem). A partir de então a palavra transita no cotidiano e nas análises do processo de comunicação associada aos sinais/mensagens transmitidos por

⁴ Notícias manuscritas vendidas a comerciantes e príncipes desde do século XVI por noticiaristas que organizaram serviços regulares de correspondência e notícias. (TERROU, 1990)



equipamentos. Do ponto de vista teórico, a ciência da comunicação humana amplia o esquema EMISSOR – RECEPTOR - DESTINATÁRIO, absorvendo a comunicação mediada: FONTE – EMISSOR – RECEPTOR – DESTINATÁRIO, onde emissor e receptor são equipamentos.

Os estudos de Shannon e Weaver, divulgados em 1949, constituem um marco divisor nos estudos da comunicação: a teoria da comunicação humana, com interfaces em praticamente todas as ciências humanas, e a comunicação entre equipamentos, com interfaces claras com as ciências exatas, especialmente a Matemática, a Estatística e a Física. Apesar da aparente cisão na abordagem teórica do fenômeno da comunicação (teoria da comunicação humana versus teoria matemática da comunicação), não cabe aqui detalhar o grande impulso que esta associação propiciou ao desenvolvimento dos meios de comunicação, de um lado, e das ciências humanas, de outro, em especial a Lingüística. Os modelos teóricos propostos por estudiosos como Saussure, lingüista, e Strauss, antropólogo, são modelos de base matemática e estatística. Entretanto, vale registrar que, no âmbito das teorias da comunicação humana, aparentemente se observa o uso indiferenciado das palavras INFORMAÇÃO e NOTÍCIA.

PALAVRAS – INSTRUMENTO DE COOPERAÇÃO

Embora alguns autores defendam que a humanidade escreveu antes de falar – os desenhos rupestres seriam registros para convencionar sons relacionados ao objeto desenhado – partiremos aqui do pressuposto que baseia a maioria dos estudiosos: as palavras, antes de serem escritas, foram faladas. A linguagem, base do fenômeno da comunicação humana - surge, segundo Childe (1975), provavelmente, no período neolítico, quando se deu, segundo as observações do autor, a primeira “revolução urbana”: o adensamento dos agrupamentos humanos e a proximidade entre eles, o que as observações arqueológicas não registram antes. Isto, associado ao aperfeiçoamento dos utensílios, é indicativo da introdução da linguagem, sem a qual não seriam possíveis as trocas, o aprendizado e o conseqüente “aumento do capital cultural” expresso na, digamos assim, sofisticação dos utensílios através dos tempos.

Tendo em vista que a produção e reprodução dos artefatos culturais se realiza pelo modo informacional, pelo menos nas sociedades históricas, pode-se afirmar que, nestas sociedades, toda prática social é uma prática informacional – expressão esta que se refere aos mecanismos mediante dos quais os significados, símbolos e signos culturais são transmitidos, assimilados ou rejeitados pelas ações e representações dos sujeitos sociais em seus espaços instituídos e concretos de realização. (MARTELETO; 1995)



Para Childe, a humanidade desenvolveu a linguagem como instrumento de cooperação e sobreviveu graças a isto. Explica que os seres humanos são animais sem nenhuma especificidade que lhes permita sobreviver a uma natureza agressiva: não são os mais velozes, não tem visão nem olfato acurado, não estão naturalmente equipados para sobreviver a climas excessivamente quentes ou frios, para sobreviver sob as águas... Mas são os mais adaptáveis. Estão de norte a sul, de leste a oeste do planeta, independente do solo, do clima. Adaptabilidade seria, segundo o autor, a especificidade do ser humano.

A partir destas colocações, é possível inferir que a capacidade de adaptação, nossa especificidade, é decorrente da cooperação, do aprendizado, o que não poderia ocorrer sem a fala/linguagem. Esta teria sido o vetor da organização em grupos para sobreviver. Foi necessário ensinar ao outro como encontrar e polir a pedra para aumentar a capacidade de sobrevivência do grupo. E na busca de garantir a sobrevivência, desenvolvemos extensões (LUHAN, 1964) cada vez mais perfeitas: artefatos que nos dão potência física, auditiva, visual, sensorial, velocidade, etc. que anulam a fragilidade de nossos equipamentos naturais. Além disto, adensamos os grupos e desenvolvemos meios de aproximar os mais distantes: da roda à internet, estamos buscando proximidade com o outro.

É ainda CHILDE que nos remete a primeira grande transformação da sociedade humana, quando deixamos de ser coletores e passamos a ser produtores de alimentos, considerada por TOFFLER (1980) a “primeira onda”. O novo *modus operandi* da sociedade desencadeia a especialização crescente e, por conseqüência, aprofundamento das técnicas de transformação da natureza. Os excedentes agrícolas possibilitavam aos grupos alimentar os que se dedicavam à produção de artefatos. Os ferreiros e os ceramistas talvez sejam os primeiros inovadores (na concepção shumpteriana) da humanidade.

A produção de excedentes intensifica as trocas extragrupos e impõe a necessidade de aperfeiçoar as extensões já existentes (os transportes) e de uma nova extensão/fixação da memória humana, não mais suficiente para contabilizar as trocas: a escrita. Os primeiros registros grafados de que se tem notícia são notações numéricas, o que leva a concluir a necessidade de desenvolver algum tipo de **controle** sobre as transações comerciais. Associada a administração/controle nos primórdios, a escrita era privilégio de poucos e tão intenso o seu domínio que, através dela, os conhecedores exerciam domínio sobre reis e faraós. É a época



dos grandes impérios/organizações. A sociedade humana começa a ganhar os contornos que conhecemos.

Segundo CHILDE,

a verdadeira significação da escrita é estar destinada a revolucionar a transmissão do conhecimento humano. Através dela o homem pode imortalizar sua experiência, transmiti-la diretamente aos seus contemporâneos que vivem distantes e a gerações que ainda não nasceram. É o primeiro passo para a elevação da ciência acima dos limites do tempo e espaço. (op. cit.)

Sem discordar do autor citado, a escrita teria mais uma, ou outra significação: perpetuar o mito da imortalidade. Ao elevar a ciência acima do tempo e do espaço, a escrita não só materializa o mito da imortalidade como estrutura a sociedade que rejeita a mudança. A permanência, como lembra MAGALHÃES (1975), é um dos valores mais caros desta sociedade. Não mais pirâmides, mas instituições centenárias, não mais múmias, mas visão mumificada da realidade. Como as linhas de uma página, desenvolvemos um raciocínio linear, seqüencial. Com a escrita, a memória antes volátil, adaptável às circunstâncias de cada momento histórico, torna-se fixa e transportável. E “a verdade” perde a historicidade.

A fala não é escrita oral (...). A fala está vinculada ao contínuo no tempo; devemos recebê-la de instante a instante, (CHERRY, op.cit.)

A “ERA DA INFORMAÇÃO”

A partir do final da década de 70, início do 80 do sec. XX, “informática”, “informatização” eram as palavras-chave presentes em todos os discursos, relatórios, livros, conversas informais de ponta a ponta do país, e no mundo. As possibilidades apontadas pela comunicação em redes (telemática), a micro-informática e por tudo aquilo que hoje está incluso no termo TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO era fonte de preocupação e de perscrutação para estudiosos e governantes pelos impactos que causariam na sociedade. A *informática de massa*, como chamou Nora no relatório encomendado pelo governo francês, *vai irrigar a sociedade como a eletricidade o faz*.



A telemática, ao contrário da eletricidade, não veiculará uma corrente inerte, mas de informação, isto é, de poder. ((RAPPORT NORA, 1980)

O governo brasileiro cria a Secretaria Especial de Informática, subordinada ao Conselho de Segurança Nacional. Mais que atestar a dimensão e a importância dada ao setor em nosso país (PAOLLILLO NETTO, diretor superintendente da Cobra, in NORA, op. cit.) a subordinação revela um entendimento militar da questão da informação, que deve ter sustentado a idéia de reserva de mercado na área. A essa época surgem em todo mundo, e também no Brasil, uma centena de títulos abordando o tema INFORMAÇÃO, a maioria deles voltados para a administração e negócios – é a era do *infopreneur* (infoempresário), palavra criada e registrada em inglês por Harold F. Weitzen nos EEUU, em 1984, para

descrever os empreendedores da informação, a nova geração de empreendedores que surge na “Era da Informação”; pessoa que coleta, organiza e dissemina informações como empreendimento comercial ou como serviço de valor. (WEITZEN, 1991).

Em 1980, Alvin Toffler, como uma Cassandra, sacode o mundo com sua TERCEIRA ONDA. Sob aplausos e desconfianças dos leitores, especialmente no Brasil, fala da *morte do industrialismo e do nascimento de uma nova civilização*. No livro, dos mais vendidos no mundo à época, Toffler dissecou a anatomia da civilização a partir de uma interpretação histórica e sócio-político-econômico-antropológica sem muito rigor acadêmico, segundo alguns leitores mais formais. Isto, entretanto, não impediu o impacto das suas afirmações e das anteriores, ainda reverberantes, no livro *Choque do Futuro*. Para ele, a sociedade teria evoluído a partir da luta entre ondas, *ondas da maré da história*: a primeira, a revolução agrícola, a segunda a revolução industrial e a terceira, que estaria colidindo com a segunda ao desafiar *as elites do poder tanto nas sociedades capitalistas como nas sociedades socialistas* e aponta uma “super luta” que viria a partir da *necessidade de novas instituições políticas, que corresponde exatamente à nova necessidade de nova família e igualmente novas instituições educativas e empresariais* (TOFFLER, 1980). A “terceira onda” derrubaria o ideal de padronização da sociedade industrial e conduziria à maior individualidade, a *desmassificação da personalidade, assim como da cultura*.



Em consequência disto, as pessoas e as organizações anseiam continuamente por mais informações e todo sistema começa a pulsar um fluxo de dados cada vez mais alto. (TOFFLER, op. cit.)

Produzir informações tornou-se imperativo e o avanço tecnológico propiciava o atendimento. As tecnologias de armazenamento e processamento de informações começam a fazer parte do cotidiano das pessoas, também no Brasil, através dos computadores pessoais que, pouco a pouco vão dispensando os intermediários entre a máquina e o homem. Os “monstros herméticos”, só operáveis por uma elite de “bruxos”, transformam-se em dóceis “gatinhos”, obedecendo a qualquer um, desde que iniciados. Logo chegam intermediários amigáveis, as interfaces gráficas, e os computadores além de pessoais, estabelecem uma relação pessoal com os usuários. No início, passa-tempo cheio de joquinhos, depois máquina de datilografia sofisticada e, finalmente, depositário de tudo produzido, pelas pessoas, pelas organizações: de poemas a estatísticas, tudo estava fixado na memória do computador.

Com a substituição dos pesados e complicados *mainframes* pelos leves e operáveis PC's, o acesso e a produção de informações se multiplicava, quase que compulsivamente, e era derramada nas mesas de empresários e gerentes. Esta produção, intensa mas insatisfatória, guardava a lógica do pensamento mecânico (MORGAN, 2002). A produção de informações refletia o modelo de produção de massa de Eli Whitney, onde partes independentes compunham o todo, e atendiam ao modelo organizacional mecânico-burocrático, descrito por Weber: ênfase na precisão, rapidez, clareza, regularidade, eficiência (QUEIROZ, s/d).

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

Logo as organizações se dão conta da necessidade de integrar, organicamente, a produção das informações. A palavra de ordem é SISTEMA. O modelo, a natureza. Por volta dos anos 70, o avanço tecnológico propicia os pressupostos de uma Teoria dos Sistemas e o desenvolvimento dos primeiros sistemas de informação. A noção de controle e de poder embutida nestes sistemas, de espírito mecanicista, limitava o acesso, de um lado. Do outro, pelo atendimento às necessidades, especialmente as administrativas, proposto por terceiros a partir de uma espécie de *briefing* do *staff* empresarial para os programadores. A palavra/sigla em alta era O&M – organização e método.

O volume de informações produzidas aumentava, multiplicavam-se os *softwares*, a potência, a memória e a velocidade de processamento dos *hardwares*. A concepção de sistema avança para as redes internas e logo para a rede mundial. A enxurrada de informações circula em tempo real. O acesso, pelo menos para uma camada da sociedade, é aberto. A rede mundial de



computadores, que emerge de uma necessidade militar, implode a noção de controle social. Qualquer um pode hoje ter um portal ou divulgar suas idéias na rede. Sem intermediários, o que não ocorre com os outros mídia. A tecnologia abre possibilidades para a individuação, na colocação de OLIVIERI (2000): *diz respeito às maneiras como uma pessoa se “constrói” num processo histórico de várias dimensões (externas e internas).*

INFORMAÇÃO / SELEÇÃO / ORGANIZAÇÃO

(...) todo processo de comunicação entre seres humanos - ou entre quaisquer outros tipos de aparelhos “inteligentes” – pressupõe um sistema de significação como condição necessária.
(ECO; 1980).

No processo de desenvolvimento tecnológico e das tecnologias de comunicação, a palavra/conceito INFORMAÇÃO, apesar de no cotidiano das pessoas, é base dos debates sobre a sociedade informática, informatizada, em rede, e integra e conforma o arcabouço teórico da CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO. Não cabe aqui adentrar os caminhos propostos por este novo campo do conhecimento, mas, aparentemente, tudo indica tratar-se de uma resposta, ou tentativa, de SELECIONAR e ORGANIZAR a produção de informações.

A ordem, alguma ordem é imprescindível num sistema e num processo de informação voltados para a consecução de seus objetivos específicos, i.e., quando se pretende alguma mudança de comportamento. (COELHO NETTO: 2001 p. 122)

Desta perspectiva, nos parece possível associar o desenvolvimento da produção da informação com o fenômeno da comunicação humana. Observações empíricas de fenômenos vocais (como cantores que imitam sons da natureza e de animais) e fonemas característicos de idiomas estrangeiros (como o nosso ão, o r gutural dos germânicos) permitem inferir que, para estruturar a linguagem, os seres humanos selecionaram e organizaram, sob algum critério convencional, alguns sons/informações e abandonaram outros. Precisaram restringir a capacidade de emitir sons e ordená-la para construir um sistema de significação (código/linguagem) e estabelecer a COMUNICAÇÃO.

Tudo leva a crer que, de alguma forma, o mesmo está colocado para a “sociedade do conhecimento”: precisamos restringir, qualificar ou, em outras palavras, selecionar e organizar informações, sob algum critério, para poder TORNAR COMUM, PARTILHAR,



COMUNICAR. Evidentemente estas colocações impõem uma investigação profunda, entretanto estão aqui colocadas para balizar alguns questionamentos *a posteriori*.

Vale retomar o prefixo que compõe a palavra comunicação: COMUM, originária do latim *commune* – “pertencente a todos ou a muitos”, na primeira acepção registrada no Aurélio e também no dicionário etimológico já citado, documentada no século XIV. Na quarta acepção, diz o Aurélio: feito em sociedade ou em comunidade. Derivado da mesma raiz, o verbo COMUNICAR está registrado etimologicamente como “tornar comum, fazer saber”, e o Aurélio acrescenta “participar”, associando a idéias, pensamentos, propósitos. Adiante lista uma série de acepções das quais destacamos: por em contato ou relação; ligar, unir; transmitir, difundir; dar, conceder, doar; ter comércio ou entendimento; entender-se, tratar; entendimento, conversação, convívio.

INFORMAÇÃO – PERCEPÇÃO – EMOÇÃO

As metáforas surgem porque precisamos continuamente alargar o âmbito das palavras à medida que vamos acumulando conceitos e relações abstratas”.
(CHERRY; 1974, p 124)

Metáfora é, segundo o Aurélio, *transferência de uma palavra para um âmbito semântico que não é do objeto que ela designa, e que se fundamenta numa relação de semelhança subentendida entre o sentido próprio e o figurado. Figurado, tropológico. (Tropo - emprego de palavra ou expressão em sentido figurado)*. E é de metáforas que alguns estudiosos vem se servindo para facilitar a compreensão de conceitos, para construir o conhecimento. Platão está entre os que se utilizaram da metáfora, a metáfora da caverna, para explicitar sua teoria do conhecimento. Para MORGAN, a metáfora *dá oportunidade de alargar o nosso pensamento e aprofundar nosso entendimento...* (2002)

Para os estudiosos da Retórica, o pensamento humano é metafórico, desde Aristóteles, e estaria relacionado à nossa capacidade de imitação, *pela imitação (o homem) adquire seus primeiros conhecimentos, por ela todos experimentam prazer*. (ARISTÓTELES, in SILVA, 2002).

Na antropologia e filosofia já se aborda a questão da construção do saber a partir da metáfora. (SILVA, op.cit.)

MORGAN (idem, ibidem) reconhece na metáfora *um toque criativo em nossa maneira de falar*. Mas, se a metáfora se fundamenta numa relação de semelhança subentendida, estaria mais para o âmbito da percepção que da semântica. A significação estaria relacionada mais com a emoção que com o significado consignado. O “toque de criatividade” que a metáfora propicia seria, então, facilitar a criação de uma imagem para tocar a emoção do outro e orientar a percepção, dado que, segundo MORIN (op.cit.)

“(...) Toda percepção é reforçada, ajudada por um componente alucinatório (...) não há diferença intrínseca, no plano da representação, entre alucinação e percepção (...)

Para GOLLEMAN (1995) *o fato de o cérebro pensante ter se desenvolvido a partir das emoções muito revela acerca da relação entre razão e sentimento*, relações estas que busca revelar na sua “teoria revolucionária que redefine o que é ser inteligente”. Instigantes para nossa abordagem são as observações sobre a amígdala cortical – local das paixões - como depósito da memória emocional e o fato de os centros emocionais terem *imensos poderes de influenciar o funcionamento do resto do cérebro*.

A amígdala cortical funciona como um depósito da memória emocional e, portanto, do próprio significado; a vida sem essa amígdala não tem o menor significado do ponto de vista emocional. (GOLEMAN, op. cit.)

Na descrição do funcionamento do cérebro, o autor afirma que os sinais sensoriais chegam primeiro ao tálamo e depois, por uma única sinapse, à amígdala cortical. Isto significa que as informações são captadas primeiro pela emoção. Segundo GOLEMAN, a amígdala responde antes do neocórtex, à parte “racional” do nosso cérebro. *Daí o poder que a emoção tem de aniquilar a razão* (idem ibidem). Estas observações, entre outras, levam a afirmar que memória e emoção estão profundamente imbricadas.

INFORMAÇÃO – EMOÇÃO/MEMÓRIA - COMPORTAMENTO

A humanidade em massa se assemelha totalmente aos escravos, preferindo uma vida comparável à dos animais. (Aristóteles, in COBRA 1999)

Ao discorrer sobre a qualidade moral das ações humanas, os filósofos da antiguidade clássica, de alguma forma, esboçavam o que hoje se conhece como teoria do comportamento humano. Aristóteles se perguntava qual o bem cuja busca é a MOTIVAÇÃO fundamental do comportamento humano. Em suas observações sobre a alma, o filósofo grego distingue dois



tipos de alma: a alma mais simples, que chama vegetativa, própria dos vegetais, no sentido de que suas funções principais são a nutritiva e a reprodutiva. Nos animais, por serem dotados de movimento, estas funções se traduzem em comportamentos.

Os animais têm na alma faculdades outras além daquelas próprias da alma vegetativa, pois se movimentam e buscam objetos que desejam, ou fogem do que lhes assusta. Possuem almas sensitivas que somam funções da alma vegetativa às funções que lhes são próprias, como animais, e que não existem nos vegetais. Entre as ocupações que se vinculam à alma sensitiva dos animais está a busca do prazer. (COBRA, op. cit.)

Mais uma vez recorre-se à etimologia – a verdade da palavra – para explicitar nexos entre palavras/conceitos. As palavras EMOÇÃO e MOVIMENTO tem a mesma raiz latina: *movere*, registrado por Goleman. No dicionário etimológico já citado, EMOÇÃO surge no século XVIII como *comoção, abalo moral*, originária do francês *émotion*, formado pelo modelo de *motion*, do latim *motio – ônis*”. A palavra MOVER, além das acepções comuns (deslocar, por em movimento, etc.) foi usada no século XVII com significação bem mais próxima da origem: induzir, persuadir, inspirar, causar.

Por sua vez, a palavra COMPORTAMENTO, século XVII, é derivada do verbo COMPORTAR (século XV), e tem o sentido de permitir, admitir, suportar, proceder, portar-se, conter, abranger. Importante registrar o fato de ser uma palavra composta a partir do prefixo CO, preposição que, desde o latim, expressa companhia, contigüidade, sociedade: *com+portare*. Curiosamente, a palavra COMPORTA é documentada em 1813 como “porta que sustém as águas de um dique”.

INFORMAÇÃO – CONHECIMENTO

Segundo o dicionário latino-português de Santos Saraiva, CONHECIMENTO, substantivo de conhecer, vem do latim *cognoscere*, palavra composta do já referido prefixo CO + GNOSCERE (ou *noscere*) e significa: 1. conhecer pelos sentidos; saber, ter informação, estar informado; 2. conhecer por experiência, experimentar, saber; 3. Reconhecer; 4. tomar conhecimento de uma coisa, examiná-la; 5. ter relações íntimas, ter trato carnal. Nesta obra não foi encontrada referência à origem grega: □□□□□ GNOSE, no dicionário etimológico da Nova Fronteira, é substantivo feminino, de uso na Filosofia e na Teologia na acepção de: “conhecimento perfeito, verdadeiro das coisas divinas”.



A presença do prefixo CO – que exprime união, adjunção, concurso, como visto anteriormente, – e do substantivo GNOSE na formação da palavra CONHECIMENTO indica que o ato de conhecer é interativo, se dá por contigüidade. Ou seja, ocorre em grupo, em sociedade. Já os componentes da palavra INFORMAÇÃO expressam uma experiência individual, algo que se processa por dentro no indivíduo.

CONCLUSÃO

Os dicionários registram que em grego $\lambda\omicron\gamma\omicron\varsigma$ (lógos) significa *PALAVRA, estudo, tratado que se documenta em compostos formados no próprio grego*. E $\lambda\omicron\gamma\omicron\varsigma$ (lógica), a arte de raciocinar (através das palavras, deduzimos). Desta perspectiva, praticamente quase todas, senão todas as ciências são ciências que dependem de palavras/conceitos expressos de forma lógica, sem o que a transmissão do conhecimento seria inviável. Embora no âmbito da filosofia, Epistemologia compreenda *o estudo crítico dos princípios, hipóteses e resultados das ciências já constituídas, e que visa determinar os fundamentos lógicos, o valor, alcance e objetivos dela* (Dicionário Etimológico Nova Fronteira), os filólogos entendem $\epsilon\pi\iota\sigma\tau\epsilon\mu\eta$ (epistemê) como verdade, e epistemologia como *verdade das palavras*. E é neste sentido que consideramos necessário retomar a origem de algumas palavras, inclusive em decorrência da afirmação de autores renomados de que a linguagem escrita não só expressa como ordena nosso pensamento.

Ao que parece, faltam palavras para expressar o muito que estamos vivenciando. Precisamos de metáforas, cujo significado, ao fim e ao cabo, depende da relação vivencial de cada um com a imagem proposta. Ou seja, há re-significação individualizada que foge aos parâmetros da objetividade do conceito, da palavra. Ressalte-se o fato de as metáforas estarem mais no âmbito da percepção, e esta, segundo MORIN, tem limites frágeis com a alucinação. O componente alucinatório da percepção, de que nos fala o autor, se explica no fato de perceber não ser um ato da razão. Perceber é *adquirir conhecimento de, por meio dos sentidos*, segundo a etimologia da palavra.

Admitindo-se que os estímulos externos chegam primeiro ao local das paixões – a amígdala cortical – poder-se-ia afirmar que percebemos antes de conhecer (ato da razão, do neocórtex). Se as informações (enquanto estímulos externos, captação da realidade exterior) são registradas pela emoção, o conhecimento, enquanto elaboração dessas informações, é



perpassado pela emoção. Sendo assim, explicita-se a teoria da *autopoiesis* de MATURANA e VARELA, que nos diz que todo conhecimento encontra-se referido à história de vida do conhecedor, sendo portanto internamente determinado, com o que todo conhecimento individual seria conhecimento tácito. (in BAUER; MACEDO, op.cit.).

O aqui exposto, embora não se pretenda esgotativo, indica que a criação de palavras não é arbitrária. Clareza, coerência e “objetividade”⁵ são as bases para construção do *logos*, sem o qual a escrita não poderia ter a significação proposta por CHILDE. Ao que parece, o esforço dos os filólogos renascentistas foi buscar expressar no significante o significado, na intenção de orientar, quiçá evitar ruídos na comunicação. Esta preocupação possivelmente reflete o fato de que escrever implica em assumir distância física do outro. Desta perspectiva, a escrita poderia ser arrolada entre os mecanismos de “desencaixe”⁶ dos quais nos fala GIDDENS (1991).

O fato de hoje recebermos informações de *instante a instante*, em tempo real, talvez esteja nos remetendo a uma situação de *contínuo no tempo*, característica da comunicação nas sociedades ágrafas. Ou seja, ao que parece, estamos diante de um fenômeno inédito na história humana: **a comunicação mediada na instantaneidade da fala**. Talvez por isto, a nova orientação dos estudiosos de administração busque propor modelos de gestão do conhecimento baseados na linguagem posto que, segundo BAUER;MACEDO (op.cit), esta seria o meio de colocar *a vida em relacionamento direto com a vida*, dado que, de acordo Maturana e Varela, *conhecimento é vida* (idem ibidem).

Neste contexto, necessário se faz retomar a “verdade das palavras” e incluir o estudo de palavras nas discussões sobre gestão do conhecimento, dado que *foram as primeiras grandes ferramentas do espírito e do conhecimento*. E são as palavras, na sua origem etimológica, que nos permitem concluir que **CONHECIMENTO É INFORMAÇÃO SOCIALIZADA**.

⁵ Palavra-conceito muito discutida entre os estudiosos da comunicação. Ver MATOS, Sérgio. *Imparcialidade é mito*. Lauro de Freitas: Unibahia Editora, 2001.

⁶ “Deslocamento’ das relações sociais de contextos locais de interação e sua reestruturação através de extensões indefinidas de tempo-espço”. (GIDDENS, op. cit. p. 29)



REFERÊNCIAS

- ALBERT P.; TERROU, F. *História da Imprensa*. São Paulo: Martins Fontes, 1990.
- ARAÚJO, Emanuel. *A construção do Livro*. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1986.
- ARNHEIM, Rudolf. *Arte e percepção visual*. São Paulo: Edusp, 1980.
- BAUER, Ruben; MACEDO, Tonia Marta Barbosa. *Insights do Pensamento Complexo na Construção de um Modelo Inovador em Gestão do Conhecimento*. Paper XXI Simpósio de Gestão da Inovação. São Paulo – SP, Novembro de 2000.
- BURKE, PETER; PORTER, ROY. (org) *História Social da Linguagem*. São Paulo: Unesp/Cambridge, 1997.
- CHERRY, Colin. *A comunicação Humana*. São Paulo: Cultrix, 1974.
- CHILDE, V. Gordon. *Evolução cultural do homem*. 3.ed. Rio de Janeiro: Zahar, 1975.
- COBRA, Rubem Q. - *Comportamento em Aristóteles*; Site www.cobra.pages.nom.br, Internet, Brasília/geocities.com, Menlo Park, CA, 1999.
- COELHO NETTO, J. Teixeira. *Semiótica, Informação e Comunicação*. São Paulo: Perspectiva, 2001.
- DIAS, Rosana de Queiroz. *Comportamento nas organizações (disciplina)*. Apostila *Evolução e História da TO*, s/d.
- ECO, Humberto. *Tratado Geral de Semiótica*. São Paulo: Perspectiva, 1980.
- GIDDENS, Anthony. *As conseqüências da modernidade*. São Paulo: Unesp, 1991.
- GOLEMAN, Daniel. *Inteligência Emocional*. Rio de Janeiro: Objetiva, 1995.
- MACLUHAN, Marshal. *Os meios como extensão do homem*. São Paulo: Cultrix, 1964.
- Magalhães, Alúcio et al. *Editoração Hoje*. Rio de Janeiro: FGV, 1975.
- MARTELETO, Regina Maria. *Cultura informacional: construindo o objeto informação pelo emprego dos conceitos de imaginário, instituição e campo social*. In: *Ciência da Informação* - Vol 24, n.1, 1995.
- MATOS, Sérgio. *Imparcialidade é mito*. Lauro de Freitas: Unibahia Editora, 2001.
- MORGAN, Garet. *Imagens da Organização*. São Paulo: Atlas, 2002.
- MORIN, Edgar. *Para sair do século XX*. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1986.
- OLIVIERI, Alejandro G. O indivíduo na emergência da subjetividade globalizada. In *UniSaber*. V. 1 n. 1 p. 31-46. dez/maio 2000.
- SAUSSURE, Ferdinand de. *Curso de Lingüística Geral*. São Paulo: Cultrix, 1974.
- SCHAFF, Adam. *A sociedade informática*. 3 ed. São Paulo: Unesp, 1992
- SILVA, Amós Coêlho da. (UERJ/UGF) *Etimologia clássica e moderna* (www.filologia.org.br)
- STRAUSS, Claude Levi. *Antropologia estrutural*. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1975.
- TOFFLER, Alvin. *A terceira onda*. 8 ed. Rio de Janeiro: Record, 1980.
- WIERNER, Norbert. *Cibernética e Sociedade*. 4ed. São Paulo: Cultrix, 1973.