



Departamento de Sociologia

**Significados-tipo e Moral-em-uso nas Organizações:
Uma Aplicação aos Gestores das Burocracias Modernas**

Gabriel Henrique de Sousa Henriques

Tese especialmente elaborada para obtenção do grau de

Doutor em Sociologia

Orientador:

Professor Doutor Paulo Alexandre Pereira Alves de Almeida, Professor Auxiliar com Agregação
ISCTE - Instituto Universitário de Lisboa

Maio, 2014

Departamento de Sociologia

**Significados-tipo e Moral-em-uso nas Organizações:
Uma Aplicação aos Gestores das Burocracias Modernas**

Gabriel Henrique de Sousa Henriques

Tese especialmente elaborada para obtenção do grau de

Doutor em Sociologia

Júri:

Professor Doutor José Luís Casanova
Professora Doutora Iлона Zsuzsanna Kovács
Professora Doutora Sara Cristina Falcão Gonçalves Casaca Ferreira
Professora Doutora Paula Cristina Gonçalves Dias Urze
Professora Doutora Maria Luísa Macedo Ferreira Veloso
Professor Doutor Paulo Alexandre Pereira Alves de Almeida

Maio, 2014

AGRADECIMENTOS

Os contributos e ajudas para a realização desta tese são inúmeros, não sendo possível reconhecê-los e referenciá-los exaustivamente.

Recordo, de modo agradecido, muitas pessoas com quem trabalhei em organizações nacionais e internacionais, durante mais de trinta anos. Colegas, superiores ou subordinados, clientes ou outros, proporcionaram-me experiências que hoje constituem fonte de questionamentos, de renovação de significado, de novas interpretações, a que a presente tese não é estranha.

Agradeço aos professores do Programa de Doutoramento em Sociologia o contributo para um estudo que se prolongou por algum tempo e que proporcionou uma reflexão teórica dessa experiência e uma iluminação do objeto de estudo da tese.

Agradeço ao Professor Doutor José Machado Pais as conversas nas quais me proporcionou discussões sobre a sua vasta obra e me deu acesso a alguma da sua sabedoria e experiência, assim como as sugestões recolhidas.

Agradeço igualmente ao Professor Dr. Duarte Pimentel a sua amizade, as conversas, e os conselhos.

Agradeço ao meu orientador, Professor Doutor Paulo Pereira de Almeida, sempre motivador, disponível e aberto a transmitir a sua experiência, assim como a exercer a crítica de um modo firme, direto e simultaneamente humano.

Um agradecimento às entidades que se empenharam nas autorizações que possibilitaram o estudo de campo: o Coordenador Executivo do Programa de Doutoramento em Sociologia, Professor Doutor António Firmino da Costa, as Administrações e Direções dos Bancos que participaram e a Direção do Sindicato Nacional do Quadros Técnicos Bancários, na pessoa do Dr. Afonso Pires Diz.

Finalmente, um agradecimento a todos os participantes no estudo de campo, que durante as entrevistas em mim confiaram, enquanto investigador, e me proporcionaram um manancial de informação sobre como veem as suas histórias biográficas, as suas experiências de trabalho, as suas ansiedades e perspectivas. É pela sua reflexão e posterior surpresa por terem dado tanto que esta tese afirma ter produzido algum conhecimento.

RESUMO E PALAVRAS-CHAVE

Resumo

A tese tem como objeto de estudo a experiência e a significação coletivas, sociologicamente relevantes, em contextos de trabalho de organizações burocráticas modernas, onde gerentes bancários são responsáveis pela relação das organizações com os clientes, perseguindo objetivos e praticando uma moral.

O conhecimento que se quer adquirir sobre o objeto de estudo, através das questões de investigação, são a caracterização dos significados-tipo e dessa moral-em-uso.

Para a investigação deste objeto de estudo, elaborámos uma revisão de literatura com duas vertentes que são os pilares das escolhas para a construção de um quadro teórico e metodológico.

Por um lado, sobre a teoria sociológica das organizações, desde os clássicos, que colocaram questões sempre presentes, até aos autores da modernidade recente, procurando conceitos e teorizações que iluminam tanto o objeto de estudo como as questões da burocracia no início do século XXI.

Por outro lado, sobre as reflexões da teoria social acerca do que é a consciência, como entender a experiência humana e a própria significação dessa experiência para quem experiencia, assim como os aspetos intersubjetivos coletivos que interessam à sociologia.

O trabalho de campo, realizado em três bancos com percursos diferentes, revela a força da envolvente proporcionada pela crise financeira, económica e social que eclodiu em 2008, e a quebra das certezas dos comerciais da banca e dos seus clientes sobre o setor bancário. Elabora-se, a seguir, algumas reflexões teóricas sobre esses tipos ideais, sobre a própria teoria e sobre perspectivas futuras de investigação, sendo proposto um modelo de investigação-ação.

Palavras-chave:

Burocracia moderna

Servicialização

Experiência e significação coletiva

Moral-em-uso

Sociologia da vida do quotidiano

Abstract

The object of study of this thesis is the collective experience and meaning, sociologically relevant, in work contexts of bureaucratic organizations. There, bank managers are responsible for the relationship between organizations and customers, and pursue objectives, practicing a moral.

The knowledge we want to acquire about the object of study, through the research questions, is the characterization of those meaning types and of that moral-in-use.

In order to accomplish this investigation, a literature review was made, in two directions, which are the pillars of the choices for the construction of a theoretical and methodological framework.

On the one hand, through the sociological theory of organizations, from the classics who purposed problems always present, to the authors of late modernity who present new ones. We searched for concepts and theories that illuminate the object of study and the issues of bureaucracy at the beginning of the 21st century.

On the other hand, through the reflections of social theory about what consciousness is and how to understand the human experience and the very meaning of this experience for those who experience, as well as the collective and intersubjective aspects, which are of interest to sociology.

Fieldwork was conducted in three banks from different backgrounds and revealed the strength of surrounding environment characterized by the financial, economic and social crisis erupted in 2008, and the breakdown of employees and clients certainties about the banking industry. Some theoretical reflections follow, on these ideal types, on the theory *itself* and on future perspectives for research.

Keywords

Modern bureaucracy

Servicialization

Collective experience and meaning

Moral-in-use

Everyday life sociology

GLOSSÁRIO DE SIGLAS

ACT	- Action Cognitive Theory
DP	- Depósitos a prazo
DRT	- Diretor de região comercial tipo
EUA	- Estados Unidos da América
GAT	- Gerente de agência comercial tipo
RA	- Retorno absoluto (produto financeiro vendido pelo banco B)
RCT	- Rational Choice Theory
SNQTB	- Sindicato Nacional dos Quadros e Técnicos Bancários
UE	- União Europeia

Índice

Agradecimentos	i
Resumo e Palavras-chave	iii
Glossário de siglas	vii
INTRODUÇÃO	1
O objeto de estudo e as questões de investigação: importância e contexto	1
Os conceitos relevantes e a teoria social	3
Uma reflexão epistemológica, um modelo teórico, uma metodologia	5
Resultados e conclusões do trabalho de campo	6
A estrutura da tese	7
CAPÍTULO I. OS TEMAS CLÁSSICOS, A BUROCRACIA E A AGÊNCIA	9
I.1. A abordagem da burocracia na sociologia clássica	9
I.2. O tipo ideal, a burocracia e aplicações	14
I.3. A escola das relações humanas e os seus legados	17
I.4. A teoria dos sistemas, o funcionalismo e as reações	22
I.5. A problemática das relações de poder	31
I.6. Sistemas de decisão e escolhas racionais	35
I.7. A perspetiva da ação e do seu significado	43
I.8. A relação entre a estrutura e a ação	50
I.9. Síntese conceptual do capítulo I	64

**CAPÍTULO II. A MODERNIDADE RECENTE E AS VARIAÇÕES SOBRE O
TRABALHO 67**

II.1. As organizações como sistemas abertos	68
II.2. As organizações na modernidade recente	72
II.3. Variações sobre o trabalho moderno	79
II.4. Estrutura e cultura(s), ideologia de gestão e engenharia da alma	82
II.5. Moral-em-uso e estratégia organizacional ética.....	93
II.6. Síntese conceptual do capítulo II	99

**CAPÍTULO III. A TEORIA SOCIAL E A EXPERIÊNCIA E SIGNIFICAÇÃO
COLETIVAS 103**

III.1. A experiência, a significação e a sociedade, na filosofia.....	105
III.2. A experiência e a significação, na teoria social	116
III.3. A influência da fenomenologia e as sociologias da vida quotidiana	127
III.4. A viragem linguística na sociologia.....	138
III.5. Linguística e reação à linguística na modernidade recente.....	144
III.6. Experiência, significação e discursos	166
III.7. Síntese conceptual do capítulo III.....	168

**CAPÍTULO IV. UM MODELO TEÓRICO E UMA METODOLOGIA PARA
ABORDAGEM DO OBJETO DE ESTUDO 171**

IV.1. A acumulação de conhecimento e as escolhas teóricas	171
IV.2. O modelo teórico de compreensão do objeto de estudo: escolhas	173
IV.3. A formulação de uma metodologia de abordagem do objeto de estudo.....	183
IV.4. O objeto de estudo e as questões de investigação	184
IV.5. As opções teóricas que informam a metodologia.....	186

IV.6. A metodologia	198
CAPÍTULO V. O TRABALHO DE CAMPO E OS RESULTADOS	215
V.1. Descrição do trabalho de campo	215
V.2. O processo de análise das entrevistas	223
V.3. Resultados do trabalho de campo	227
CONCLUSÕES	249
Conclusão I: Os resultados e as respostas às perguntas de investigação	252
Conclusão II: Os resultados, o objeto de estudo e a teoria social	263
Conclusão III: Perspetivas de investigação	272
Nota final	280
REFERÊNCIAS	281
ANEXOS	
Anexo A Modelo de pedido de colaboração às organizações bancárias.....	III
Anexo B Modelo de informação prestada aos participantes do banco B	V
Anexo C Banco A: Inquérito de Satisfação - Temas inquiridos e favorabilidades	VII
Anexo D Guiões de entrevista.....	X

Índice de Quadros

Quadro 1 -	Síntese conceptual do Capítulo I	65
Quadro 2 -	Síntese conceptual do Capítulo II	100
Quadro 3 -	Síntese conceptual do Capítulo III	169
Quadro 4 -	Seleção de participantes	226

Índice de Figuras

Figura 1 -	Etapas de execução e análise das entrevistas	211
Figura 2 -	Fluxo de Resultados e de Conclusões	228
Figura 3 -	Aspetos do modelo de análise do funcionamento estrutural	277
Figura 4 -	Proposta de modelo de investigação-ação	277

INTRODUÇÃO

O OBJETO DE ESTUDO E AS QUESTÕES DE INVESTIGAÇÃO: IMPORTÂNCIA E CONTEXTO

O tema desta tese revela a perplexidade despertada no investigador pela divergência entre os vários discursos sobre valores, expectativas, normas, missão, visão, e sobre as próprias relações sociais, nas organizações onde o autor trabalhou, ou que observou externamente como consultor. Como caso especial desta perplexidade, a divergência entre as declarações e compromissos éticos de muitas organizações e a sua prática moral, na sua relação com a sociedade e os clientes em particular. Esta última divergência relacionava-se com a discussão das causas da crise económica e financeira global, pela qual passamos.

No primeiro caso, referimo-nos a diferentes discursos, dos mesmos atores, em situações diversas, mas sobre os mesmos objetos. No segundo caso, a uma clara diferença entre o discurso público veiculado pelas organizações e a prática relacional do dia-a-dia. Estas divergências pareciam ser conscientes aos atores, que elaboravam tais discursos diferentes, em diferentes situações, e ficavam satisfeitos se assim obtinham sucesso, ou seja, se atingiam os seus fins. As razões que eles próprios atribuíam a esse comportamento podiam ser integração num contexto social, afirmação de si, o conformismo para evitar problemas, a recolha de vantagens, entre outras. Pareciam aceitar que os fins justificavam os meios, e estes passavam por aplicar o discurso certo, na situação certa. Os indivíduos estavam estrategicamente orientados, em cada uma das múltiplas situações sociais por que passavam na sua vida, e tal orientação era semelhante num coletivo de trabalho, mas realizada de forma específica por cada indivíduo.

Ao nível do interesse próprio da sociologia, importou-nos, além disso, verificar a possibilidade de caracterização coletiva de tais significações individuais. Tratou-se de saber se os objetos e situações a que os indivíduos se referem, na sua experiência de trabalho, assim como os modos como a eles se referem, são caracterizáveis coletivamente e se esta caracterização corresponde à ação que o grupo desenvolve no seu dia-a-dia.

Além disso, e igualmente do interesse sociológico, verificar como os contextos envolvem a experiência dos indivíduos, essa experiência e significações coletivas, de modo a

que nos possamos referir, a partir daí, ao coletivo, e intervir no contexto de trabalho, o caldo experiencial, enquanto coletivo e não apenas uma soma de indivíduos.

A abordagem escolhida considerou que em cada um dos indivíduos existe algo de seu e independente dos contextos sociais, mas frequentemente validado em algum contexto social, algo que é um discurso coerente consigo próprio, e a partir do qual as diferentes estratégias, definições de situação e discursos são construídos.

Esta abordagem é suportada por parte da teoria social, mas outra parte nega-a, afirmando que tal acontece porque é precisamente em cada contexto que o indivíduo se referencia, se valida e se constrói, sem nada de relevante em si próprio. A consideração dos dois tipos de abordagem leva-nos, nos capítulos seguintes, a recorrer a uma revisão de literatura social para os esclarecer e, desse modo, fundamentar do ponto de vista epistemológico, teórico e metodológico, o objeto de estudo tal como a seguir definido.

A teoria social tem um conhecimento acumulado de grande importância, sobre a ordem social e sobre os efeitos da estrutura e das relações de poder, assim como dos interesses e coalizões que se desenvolvem como resultado da liberdade situada dos indivíduos. Esta última problemática refere-se à relação entre o nível individual e o nível coletivo, ou seja, como explicar a formação e reprodução do coletivo, no contexto organizacional, pelos indivíduos que o compõem e, simultaneamente, como reconhecer aquilo que é próprio do coletivo e onde os indivíduos se inserem.

Trata-se de uma problemática discutida desde os clássicos da sociologia, abordada por diferentes paradigmas filosóficos e epistemologias que propõem metodologias diferenciadas. Apesar da extensão da temática, consideramos a revisão que fizemos nos primeiros capítulos seja suficiente para possibilitar as escolhas conducentes à investigação de um objeto de estudo relacionado, naturalmente limitado no tempo e no espaço. Os resultados da investigação, se interessantes do ponto de vista do conhecimento adquirido, justificarão o caminho de investigação percorrido.

O foco do estudo, em relações sociais específicas, permite a definição do seu objeto. Assim, o foco nas relações sociais que se desenvolvem num grupo profissional, sob a perspectiva da sua experiência e significação coletiva, ou seja, o que coletivamente, em termos típicos, caracteriza a experiência e as significações de indivíduos no seu trabalho – os significados-tipo.

Acerca do objeto de estudo pretendemos responder às seguintes questões de investigação:

- 1) De um modo geral, como se caracteriza em termos ideais essa experiência e significação, ou seja, que significados-tipo é possível construir?
- 2) De um modo específico, como o coletivo se insere estruturalmente numa organização com objetivos e como ele se posiciona eticamente face aos seus clientes, ou seja, que moral-em-uso existe?

Por isso, estas questões orientaram a investigação do objeto de estudo para, em primeiro lugar, a aquisição de conhecimento sobre as relações sociais do coletivo na organização e, em segundo lugar, de aprofundamento específico desse conhecimento na compreensão das relações específicas que são mantidas com os clientes da organização.

O presente estudo foi elaborado em grupos de gerentes de agência ou de conta – genericamente referidos como gerentes bancários, que no contexto das organizações onde se situam são responsáveis pelo contacto destas (bancos portugueses) com os clientes. A importância social do conhecimento sobre o setor bancário revela-se pela importância do setor na economia globalizada em geral, e em Portugal e no contexto atual de crise, em particular. Este setor bancário português, que evoluiu e se adaptou, desde a década de 1990, à racionalidade das práticas internacionais de gestão bancária mais avançadas (Almeida, 2000; 2001a; 2001b; Lima *et al*, 2005; 2008; 2009), envolve milhares de trabalhadores, com diversas qualificações, em estruturas que tipificam grandes organizações burocráticas modernas.

OS CONCEITOS RELEVANTES E A TEORIA SOCIAL

O presente estudo procurou, através das descrições das experiências e significações de trabalho dos participantes, caracterizar o essencial da organização e das relações de trabalho relativas a um grupo profissional, e verificar em que medida tal caminho nos levaria a um conhecimento sobre esse grupo e sobre a sua relação ética com os clientes da organização.

Este estudo levantou uma multiplicidade de problemas reconhecidos pela literatura da teoria social, sobre as organizações e sobre os temas da consciência, da experiência e da significação, na sociologia e na filosofia.

A seguinte estrutura de questões relevou a necessidade de esclarecimento dos conceitos que se utiliza, como caminho de construção de um modelo teórico e metodológico, para abordagem e investigação do nosso objeto de estudo:

1. Existe *validade sociológica* nas descrições individuais de experiências e significações?

1.1. Se sim,

1.1.1. De que modo a experiência e significação dos indivíduos, descrita pelos próprios, fornece informação sobre os aspetos do *conhecimento possível sobre a organização*?

1.1.2. Qual a *influência da história biográfica e das expectativas* sobre o futuro, assim como da *cultura (valores e normas) e enquadramento social (estruturas e regras)*, nas descrições individuais? Que aspetos dessa influência do nível individual devem ser separados e como separá-los, para garantir a validade sociológica das descrições individuais, e conhecer os aspetos coletivos?

1.1.3. É essa *expressão* dos indivíduos a fiel descrição das suas *significações*, ou, pelo contrário, contém elementos culturais que os indivíduos não assumem verdadeiramente como suas e que podem distorcer a compreensão das significações? Optando pela última, como chegar às significações puras?

1.1.4. Pode essa informação ser completa para descrever em essência a organização? Que pode faltar-lhe?

1.1.5. Como se executa a passagem do *nível individual* para o *nível coletivo*, obtendo uma descrição desse coletivo e das suas dinâmicas sociais?

1.1.6. Em que medida uma *sociologia da expressão individual* pode ser uma forma de aquisição de conhecimento, sobre o coletivo e social?

1.1.7. Como se *relaciona* esta sociologia da expressão individual com a teoria social, e que *contributo* tal conhecimento pode dar à construção teórica?

1.2. Se não,

1.2.1. Como entender as descrições individuais e do que dão indicação? Que utilidade têm para compreender a organização?

Porque a aceitação do objeto depende do quadro teórico adotado, as respostas a estas questões, por um lado, efetuaram escolhas epistemológicas para a investigação e, por outro lado, relevaram as abordagens teóricas que melhor permitem interpretar os dados da pesquisa.

Trata-se, no entanto, menos de escolha e mais de consideração reflexiva: considerámos que, independentemente das abordagens epistemológicas explicitadas ou não, a teoria resultou de 1) processos de reflexão a propósito das relações sociais concretas, revelando *pontos de vista*, mas sobre a realidade social comumente reconhecível, e 2) e da

atividade de investigadores reconhecidos pelos seus pares, que dedicaram uma parte importante da sua vida ao estudo e entre os quais se efetuou uma validação intersubjetiva prolongada. As diferentes teorias referem-se à realidade social, sob diferentes pontos de vista e, se na investigação presente optamos por um ponto de vista e o defendemos como a melhor abordagem do objeto de estudo, atendemos igualmente aos restantes para efetuar uma reflexão teórica crítica e complementar ¹.

É por isso que as abordagens teóricas revistas possibilitaram um conjunto de perguntas e respostas que ajudaram na condução da pesquisa empírica e na produção de conhecimento. As escolhas foram feitas segundo este critério, o da adequação, para que orientassem a pesquisa e posteriormente possibilitassem contribuições à teoria (Costa, 1999: 7-8), mas mantendo o debate em aberto com o conjunto, de modo a utilizar conceitos e abordagens que se revelassem complementares e úteis na compreensão do objeto de estudo e comparando com outras teorias, métodos e resultados que, seguindo orientações diferentes, ajudaram à reflexão e permitiram complementaridades.

UMA REFLEXÃO EPISTEMOLÓGICA, UM MODELO TEÓRICO, UMA METODOLOGIA

O esclarecimento dos conceitos relevantes para o objeto de estudo, pela variedade de propostas teóricas e metodológicas que com eles se relacionam, afirmando-os ou negando-os, exigiram uma reflexão do ponto de vista epistemológico, teórico e da metodologia de investigação.

Esta reflexão foi executada pela revisão de literatura em duas frentes: a primeira, a da teoria sociológica das organizações, discutiu ao nível macro as abordagens das organizações enquanto fenómeno social estrutural, assim como a sua relação com os padrões sociais dominantes, as questões da cultura, da ética e da moral organizacional e, ao nível micro, a ação dos grupos e dos indivíduos no contexto social macro das organizações e do meio envolvente; a segunda, a do indivíduo enquanto membro de coletivos sociais e discute a sua conceptualização e de que modo ele é um meio de conhecimento sobre o social, que compõe.

¹ Como Pais (1986: 8-9) refere “A independência de uma sociologia especializada relativamente ao universo da qual emerge a especialização pressupõe sempre o universo a partir do qual se exercita essa mesma especialização”.

Tal reflexão sempre levou os autores da sociologia e da teoria social a recorrer à filosofia e à epistemologia social, e sabe-se da influência de múltiplos paradigmas na discussão teórica. Sem evitar esta discussão e escolhas necessárias à proposta teórica e metodológica de abordagem do objeto de estudo, uma perspectiva de acumulação de conhecimento leva-nos a manter sempre em aberto um olhar sobre outras escolhas e reflexões que permitam olhar o objeto de estudo noutras perspectivas e melhor o compreender.

RESULTADOS E CONCLUSÕES DO TRABALHO DE CAMPO

O trabalho de campo deste estudo foi realizado em três organizações bancárias com abordagens diferentes do mercado, uma delas já encerrada por falência.

A metodologia utilizada, resultante das reflexões elaboradas na revisão de literatura e das escolhas teóricas e metodológicas, permitiu aceder, em entrevistas, a descrições individuais resultantes de uma reflexão dos participantes, mas guiada pelo entrevistador, aos aspetos íntimos da sua experiência de trabalho e da sua significação.

Os resultados contêm conhecimento que não é expresso nos processos correntes de recolha de opinião pelas organizações e, por isso, não são tidos em conta, nem nas definições estratégicas, nem na estruturação organizacional, nem mesmo nas práticas de liderança e de trabalho do dia-a-dia. No entanto, as questões contidas nos resultados, não sendo no dia-a-dia exaustivamente refletidas individual ou coletivamente, são já do conhecimento dos indivíduos e orientam a sua atividade. É a exigência estrutural e a necessidade de conformismo que os faz expressarem-se, publicamente ou na relativa privacidade do seu grupo, através de discursos de conformismo ou contestação controlada, e nos quais parecem esquecer-se de si próprios.

Nos resultados apurados, o tema da moral prática em uso na relação das organizações com os clientes revelou que a responsabilidade do topo das organizações e a estratégia que definem e seguem constituem os fatores determinantes da prática que os níveis inferiores desenvolvem. A questão central de uma prática ética organizacional revela-se dependente do querer do seu topo, assim como da igualdade de concorrência entre as organizações, que um controlo estatal eficiente e transversal pode garantir.

A ESTRUTURA DA TESE

Nos Capítulos I e II são discutidas, na perspectiva de um esclarecimento epistemológico, teórico e metodológico do objeto de estudo, as propostas da teoria social consideradas relevantes.

Deste modo, no primeiro capítulo, são levantadas as questões clássicas incontornáveis de enquadramento estrutural da experiência humana nas organizações, o fenómeno da burocracia, os contributos teóricos que focaram os aspetos sistémicos das organizações e as respetivas reações críticas que afirmam a liberdade situada dos indivíduos, revelando a existência de vários e diferentes níveis de análise. Esta discussão, sobre a relação entre a estrutura e a ação, é feita segundo diferentes perspetivas e revela por isso diferenças a considerar acerca do objeto de estudo.

No segundo capítulo, são depois revistos os problemas adicionais levantados por uma modernidade recente, considerada como o período resultante da revolução tecnológica acumulada após a II Guerra Mundial e revelada a partir das crises económicas e sociais desde os anos de 1960 e 1970. A globalização decorrente, as novas facilidades de comunicação, a intensificação de desenvolvimento tecnológico e o impacto nas organizações, desenham um novo contexto. Por isso, as questões revistas no capítulo anterior são revisitadas nesta perspectiva e novas questões são abordadas, como a maior influência do paradigma pragmático linguístico na teoria social e a reação subsequente a esse paradigma, repondo as questões clássicas da significação da ação, assim como a temática da multiplicidade de discursos, já referida como importante na origem desta tese.

A completar a revisão de literatura, o Capítulo III aborda as questões levantadas pela teoria social sobre a relação entre os níveis individual e coletivo, as propostas de entendimento da dinâmica social e as possibilidades de consideração do que é um indivíduo.

Cada um dos primeiros três capítulos, dedicados à revisão de literatura e cada um com o foco atrás indicado, é concluído com um quadro que efetua uma síntese dos conceitos abordados e perspetiva a sua utilização.

No seguimento dessa revisão de literatura efetuada nos três capítulos anteriores, no Capítulo IV é proposta uma síntese que efetua escolhas e que resultam num modelo teórico de abordagem do objeto de estudo. São revistas as propostas metodológicas da literatura de investigação de questões relacionadas, e sob orientação das escolhas teóricas efetuadas concretiza-se o caminho de investigação, através de uma proposta detalhada de metodologia de investigação. Tal é feito a partir das várias propostas discutidas numa perspetiva de

acumulação de conhecimento, definindo um quadro teórico próprio de entendimento do objeto de estudo e traçando um caminho de investigação ², enquanto “conjunto básico de crenças que guiam a ação” de investigação (Denzin e Lincoln, 2000: 157).

O Capítulo V descreve o trabalho de investigação no campo e os resultados síntese desse trabalho. Tendo o trabalho sido efetuado em três organizações bancárias distintas, as situações contextuais concretas investigadas são descritas, assim como a progressão do trabalho de investigação e as questões que se levantaram, ao nível das organizações estudadas, da escolha da amostra enquanto conjunto de entrevistados, das próprias entrevistas e do papel do investigador. Neste capítulo, avança-se com a síntese das entrevistas em cada organização, em termos ideais típicos. Em linha com as escolhas teóricas e com a metodologia, os resultados do trabalho de campo são os tipos ideais construídos com a informação sobre a experiência vivida com os entrevistados, guardando-se a reflexão sobre o conjunto das organizações e sobre as diferentes propostas teóricas relevantes para uma reflexão teórica no capítulo seguinte.

Por último, o capítulo de Conclusões apresenta uma reflexão sobre as funções de gerente no setor bancário e sobre os aspetos éticos e morais relacionados, um conjunto de reflexões sobre a teoria, relacionando-a com os resultados do estudo, e um conjunto de perspectivas de investigação que permitem ir mais além no conhecimento relacionado com o objeto de estudo.

² Reconhece-se que qualquer abordagem contém pressupostos e posicionamentos teóricos, pelo que se pretende explicitá-los. Como princípio orientador, pretende-se realizar uma “investigação empírica teoricamente orientada” em que a teoria tem “o mesmo carácter de componente constitutivo intrínseco” da “pesquisa teoricamente informada e metodologicamente refletida”, com utilização “de forma controlada de instrumentos técnicos e procedimentos operatórios apropriados” (Costa, 1999: 7-8).

CAPÍTULO I. OS TEMAS CLÁSSICOS, A BUROCRACIA E A AGÊNCIA

“Quando se recorre aos clássicos, tal deve relacionar-se menos com a questão do que os três autores ‘realmente queriam dizer’, e mais com o uso criativo dos seus discernimentos e ferramentas conceptuais que nos oferecem, como meios de investigar o mundo social, presente e passado, de uma forma teoricamente relevante e empiricamente baseada. A este respeito considero os trabalhos de Marx, Durkheim e Weber indispensáveis, no sentido em que não pudemos colocá-los em prateleiras esquecidas de uma biblioteca, tal como os químicos ou os físicos colocam os seus próprios clássicos. Isto porque eles informam a pesquisa atual” Mouzelis (1997: 244).

Neste capítulo, elaboramos uma revisão dos principais autores clássicos que discutiram inicialmente o tema das organizações e da burocracia. Eles propuseram problemas, conceitos, teorizações e abordagens de estudo que ainda hoje se mantêm importantes na compreensão das relações sociais envolventes e internas das organizações.

Ainda neste capítulo, procuramos rever a literatura que, desde os clássicos até ao aparecimento do fenómeno da globalização, vem discutindo a agência nas organizações, assim como a sua relação com a estrutura.

No capítulo seguinte, continuaremos esta revisão, verificando como os autores discutem, na modernidade recente fruto da globalização, as questões das organizações, da burocracia e dos novos papéis da comunicação e da cultura.

Procuramos, nas várias representações discutidas, os conceitos mais explicativos das questões colocadas pelo objeto de estudo.

I.1. A ABORDAGEM DA BUROCRACIA NA SOCIOLOGIA CLÁSSICA

A abordagem clássica da organização burocrática foi feita primeiramente por Marx e Engels (1975/1845). Referindo-se exclusivamente à organização estatal, contrapuseram à ideia hegeliana da administração pública enquanto mediadora entre o interesse público representado pelo Estado e a sociedade civil, uma ideia de Estado enquanto instrumento do capital e da classe dominante. O desenvolvimento social é resultado do desenvolvimento dos meios de produção, das relações que essa produção estabelece e das formas de posse, em cada

situação histórica. Tanto o Estado, como as estruturas económicas e sociais são determinados, como superestrutura, pelo estado de desenvolvimento das forças produtivas, e servem-no.

A contribuição de Durkheim situa-se na significância da divisão do trabalho e na garantia da solidariedade social para a sobrevivência do organismo que é a sociedade ou a empresa. A época industrializada e urbana desvaloriza os valores tradicionais sobre os quais assentava a ordem social de uma forma “mecânica”, por tradição.

A nova divisão do trabalho possibilita uma mais efetiva integração social, através da solidariedade “orgânica”, mas onde a especialização, a hierarquia, a dependência funcional entre tarefas no processo produtivo contêm fontes de desorganização, conflito e individualismo (“anomia”). Deve ser acompanhada por novos valores e comunidades morais facilitadores de uma compreensão pelos trabalhadores do seu lugar no processo produtivo.

O conflito é apresentado por Durkheim (1977/1893: 197) como uma forma motora da divisão de trabalho entre indivíduos em situações progressivamente diferentes, sendo o direito e a moral condições de solidariedade social.

Ao caracterizar o impacto da divisão do trabalho nos indivíduos, Durkheim (1977/1893: 201) afirma que “longe de ser desmantelada pelos progressos da especialização, a personalidade individual desenvolve-se com a divisão do trabalho”. Defende que não há perda de dignidade individual, porque, em vez de “ser-se completo e medíocre”, o trabalho especializado permite “reencontrar o que perde com isso, pela nossa associação com outros seres que possuem aquilo que nos falta e que nos completa” (Durkheim, 1977/1893: 200).

Para este autor, o trabalho moderno, em que o indivíduo é “um órgão da sociedade”, liberta-o dessa mesma sociedade, dado que “ser pessoa é ser fonte autónoma de ação”, constituindo uma possibilidade e norma de individualização: “os progressos da personalidade individual e os da divisão do trabalho dependem de uma e mesma causa” – a procura individual de ser pessoa. Esta procura coletiva de individualização desenvolve uma moral³ numa historicidade que é essencialmente cultural, apesar de influenciada pelo estágio de desenvolvimento de forças produtivas a que Marx se refere.

Os temas da racionalidade, eficiência e legalidade próprios das organizações foram mais intensamente estudados por Weber, que elabora uma teoria de dominação (Weber,

³ Para Ferguson (2006: 88), a procura coletiva de individualização resulta, por parte de Durkheim, numa afirmação da prioridade do contexto social sobre o indivíduo: “Para Durkheim, o sujeito coletivo não é apenas anterior a qualquer experiência individual ou relação social diferenciada, é também um pré-requisito para o aparecimento de tais experiências e relações. O sujeito coletivo é eminentemente histórico”.

1947/1920: 152) com base na disciplina resultante do hábito não crítico de obediência a comandos estereotipados, através de uma autoridade *staff* administrativo e de regras (Weber, 1947/1920: 146). Define poder como a “probabilidade de um ator, numa relação social, estar em posição de impor o seu desejo” e dominação como a probabilidade de o comando ser obedecido por um dado grupo de pessoas, na ordem estabelecida.

Por um lado, a legitimação do poder através da crença de que a autoridade deve ser obedecida e de que os subordinados devem obedecer e, por outro lado, o aparato administrativo, constituem os critérios relevantes da tipologia de dominação, que se concretiza por via do carisma da autoridade, da influência da tradição, ou através de normas legais, que são ferramentas analíticas na abordagem das organizações (Mouzelis, 1967: 15-7). São as dinâmicas destes conceitos que atualmente alimentam a discussão sobre a relação entre a estrutura e a cultura, e de ambas sobre a ação ⁴.

Weber (1978/1925: 956-8) caracteriza a burocracia moderna 1) pela definição de áreas jurisdicionais que envolvem atividades regulares e similares, com conjuntos de regras que regulam atividades, autoridade e meritocracia, 2) pela definição da hierarquia de autoridade e subordinação monocrática, 3) pela estabilização das regras, de forma escrita, cuja preservação e verificação de cumprimento é atribuída a um *staff* (*bureau*), 4) pela gestão especializada em resultado de formação específica, 5) pela dedicação exclusiva dos gestores aos vários níveis, não lhes sendo permitidas atividades incompatíveis, e 6) por uma gestão que segue regras gerais e das quais os gestores devem ter conhecimento.

A extensão deste modelo a toda a sociedade tem um impacto na liberdade do indivíduo ⁵, pela racionalização de todos os aspetos da sua vida ⁶, seja através do cálculo dos meios para

⁴ Ver discussão adiante, nas páginas 60 e seguintes, e 82 e seguintes.

⁵ Mouzelis (1967: 19) refere a uma posição de Weber diferente de Durkheim, notando a “limitação da sua liberdade pessoal e espontaneidade, e a sua crescente incapacidade de compreender as suas próprias actividades em relação à organização como um todo” e o favorecimento de “um tipo de personalidade aleijada, o especialista, o técnico que continuamente substitui o ideal do homem cultivado das civilizações passadas”.

⁶ Weber considera a burocracia a forma mais eficiente de organização inventada pelo homem, mas revela receio de que esta mesma eficiência, que resulta da crescente burocratização do mundo moderno, constitua a maior ameaça à liberdade individual e às instituições democráticas das sociedades ocidentais (Mouzelis, 1967: 21).

atingir fins, seja pela desconstrução de valores tradicionais através do domínio da realidade pela ciência ⁷.

Os relacionamentos entre os tipos de dominação de Weber são relações entre poder e conflito (Mouzelis, 1967: 21-3). Assim, o tipo carismático encontra na organização burocrática ideal um processo de despersonalização especializada e meritocrática, e o tipo tradicional um processo de descentralização; em ambos os casos, esses processos são contrários à essência desses tipos, o que gera necessariamente conflito.

No caso da dominação legal, com base na especialização própria da burocracia, esta especialização (e a retenção de informação que possibilita) pode ser uma arma contra o superior hierárquico. Este consegue a manutenção da sua dominação pela concorrência que promove entre subordinados, constituindo o conflito interno uma condição de manutenção da burocracia. De tal resulta uma luta entre a tendência para expansão de funções resultante da concorrência interna e a necessidade de controlo pelo aparelho burocrático. A prevalência de uma ou outra tendência é uma questão empírica.

A regra de impessoalidade está em harmonia com o ideal de democracia, mas o acesso a posições é limitado e condicionado por qualificações a que nem todos têm acesso. Esta regra implica uma instabilidade na posição que a coloca à mercê das políticas internas. Há uma tensão entre, por um lado, democracia e descentralização, que pode levar à anarquia e fraqueza face ao exterior, e, por outro lado, um sistema totalitário em que a burocracia consegue eliminar a sua dependência da opinião externa. Qual dos polos da tensão prevalece não depende do tipo de sociedade moderna em que a burocracia se situa, sendo também uma questão empírica. A impessoalidade é possível em qualquer situação entre os dois polos.

O ideal de racionalidade é também relativizado por Michels (2001/1910: 112), que afirma a tendência de a direção se estabelecer como oligarquia em contraposição ao funcionamento regulado e face à ameaça do meio externo.

Rizzi (1985/1939), por seu lado, defende que o progresso tecnológico e o crescimento das organizações económicas e políticas tornam os proprietários incapazes de controlar os meios de produção. Apesar de manterem, em certa medida, a propriedade desses meios, o

⁷ Weber referiu problemáticas que na modernidade recente se mantêm atuais, afirmando que o desenvolvimento da burocracia obrigaria os funcionários a esquecerem nos seus cálculos os aspetos irracionais e emocionais do indivíduo (Weber, 1978/1925: 975).

verdadeiro controlo nas organizações passou para os gestores a vários níveis, que utilizam as organizações burocráticas para seu benefício económico e de poder ⁸.

A regulação burocrática e a sua eficiência são necessárias ao funcionamento de organizações capitalistas em que o cálculo a longo prazo é característico; no entanto, o seu excesso é desfavorável. Por isso, nas organizações burocráticas há tendências que tanto podem favorecer como desencorajar a dominação burocrática, havendo um papel importante das forças externas como fator de mudança e adaptação ao meio ⁹.

Para consideração na discussão posterior da modernidade recente, interessa-nos reter a importância estrutural dada por Weber às tipologias de racionalidade, aparato administrativo e de regras, a par da necessidade (liberdade) e inevitabilidade da ação individual em cada contexto, em constante tensão. Do mesmo modo, ter em conta a necessidade de verificar a aplicação das ferramentas analíticas empíricas resultantes dos conceitos de racionalidade, tipos de dominação, de poder e de conflito a organizações e contextos concretos.

Weber e Durkheim não estavam, como Marx, apostados em mostrar a necessidade de uma evolução histórica para um tipo de sociedade socialista, mas sim em revelar as características de uma organização moderna, em qualquer tipo de sociedade. Estas características advinham, igualmente, de uma evolução histórica das forças produtivas, mas não estavam condicionadas às relações de propriedade.

A evolução das ideias dos autores clássicos seguiu vários caminhos. Após cerca de um século, no estudo das organizações não existe consenso sobre como definir as organizações, sobre o lugar do observador, sobre a natureza da teoria ou sobre o papel da metodologia.

Atualmente estão em jogo representações diferentes de organização, modos de ver mas também de não ver, um paradigma dominante (funcionalismo) que prossegue e que, a partir da sua dominância, não considera suficientemente as críticas de outros paradigmas que,

⁸ Numa análise mais recente do fenómeno de constituição de oligarquias, Scott (1997) afirma que o controlo passou de pessoas concretas para arranjos impessoais dependentes das constelações de interesses cujos tipos se formam geograficamente influenciados pela evolução histórica e onde os bancos e as conglomerações empresariais desempenham um papel importante.

⁹ Nisbet *et al* (1989) refere que nas mudanças de tipo em sistemas sociais se dá a persistência da sua essência pelo que são mudanças em algo que continua. Elas não são resultado de acontecimentos internos orgânicos mas sim de acontecimentos externos que impactam nos sistemas. Tal não exclui evoluções ou adaptações ao meio determinadas pela razão ou por vontade premeditada, mas estas não são alterações de tipo, pois, segundo Nisbet (1987; 1989) o conservadorismo é a principal característica dos sistemas sociais.

com influência bem menor, se fecham em si e entre si travam uma luta (Clegg e Hardy, 1996: 3-5).

I.2. O TIPO IDEAL, A BUROCRACIA E APLICAÇÕES

Weber enfatiza o caráter subjetivo das ideias, dependentes dos indivíduos, formadas a partir de interesses (pontos de vista) e situadas num contexto científico e cultural histórico. A verdade não é algo de fixo e exterior aos indivíduos, mas probabilística e comumente partilhada pelos que a procuram, enquanto ideia infinita de conhecimento a perseguir.

A noção de ideia foi tema de debate filosófico no período de passagem do século XIX para o XX. Dilthey (1893/1907) e Rickert (1896/1902) propuseram uma noção de que o mundo é acessível e conhecível através das ideias que dele se fazem, havendo uma diferença lógica entre a compreensão dos fenómenos naturais e a dos sociais, em contraposição à noção positivista de que o mundo é governado por leis naturais, a serem descobertas.

Weber (1949/1924: 21) reconhece relevância fundamental dos valores nos fenómenos sociais, mas não abandona a utilização dos métodos próprios das ciências naturais. A adequação significativa que decorre da constância dos significados da ação, em ocorrências sucessivas, corre a par de uma adequação causal, estatística, desde que esta seja compreensível e, portanto, também adequável significativamente. A causalidade em Weber exprime adequação aos fenómenos em estudo e não o estabelecimento de leis causais; trata-se da compreensão causal da interação humana, sem eliminar os atores que atribuem significado à ação, através de uma tipificação ideal da ação.

Nesta linha de pensamento, ao definir o tipo ideal de burocracia, Weber (1949/1924: 90-3), afirma-o como um constructo conceptual, lógico, consistente e preciso de elementos empíricos. Na sua forma ideal pura não se encontra na realidade, mas, numa relação pragmática, clara e compreensível com esses elementos, tem utilidade heurística e de exposição sobre a realidade a que eles pertencem.

Não contém hipóteses sobre a realidade porque, em vez disso, a sintetiza idealmente, possibilitando a formulação de posteriores hipóteses; não é uma mera descrição dessa realidade, mas guia uma possível descrição; não é uma média de características, no sentido em que não define uma burocracia média; não é uma classe ou tipo simples, porque não define uma categoria fixa de propriedades; não é uma propriedade alinhável em *continuum*

qualitativo ou quantitativo e segundo dimensões ou fenômenos concretos; também não é um modelo teórico que contém hipóteses a serem objeto de pesquisa empírica (Mouzelis, 1967: 44-5).

“Um tipo ideal é formado pela *acentuação* a partir de um ponto de vista, de um ou mais pontos de vista e pela síntese de muitos *phenomena* concretos e individuais, difusos, discretos, mais ou menos presentes e ocasionalmente ausentes, que se arranjam de acordo com aquele ponto de vista sobre os pontos de vista enfatizados, num constructo analítico (*Gedankenbild*). Na sua pureza conceptual, este constructo mental (*Gedankenbild*) não pode ser encontrado na realidade. É uma *utopia*.” Weber (1949/1924: 90).

“A construção de um sistema de proposições abstratas e por isso puramente formais, análogas às das ciências naturais, é o único meio de analisar e intelectualmente dominar a complexidade da vida social” Weber (1949/1924: 87).

Segundo Mouzelis (1967: 39), o tipo ideal de burocracia de Weber possuía os seguintes elementos: alto grau de especialização; estrutura hierárquica de autoridade com áreas limitadas de controlo e responsabilidade, relações impessoais entre os membros da organização, recrutamento na base de capacidades e conhecimento técnico; e diferenciação entre os rendimentos e fortuna privados e oficiais.

Não é a existência de regras que define a organização, mas a qualidade das regras, a racionalidade e o conhecimento envolvido, o que permite diferenciar, nesses termos, diferentes hierarquias, pelas relações impessoais de autoridade. Por isso, é o exercício do controlo com base do conhecimento que torna a administração burocrática especificamente racional.

Se bem que Weber (1947/1920: 344) aceite a possibilidade de sistemas de autoridade mais ou menos centralizados ou descentralizados de autoridade, a discrição dos empregados é minimizada face à necessidade de cumprimento das regras e não incluída no seu tipo ideal.

Algumas críticas ao tipo ideal de burocracia relevam a não inclusão de aspetos referentes às circunstâncias informais da organização ou a consequências disfuncionais, esquecem o estatuto lógico do tipo ideal e pretendem que, em vez disso, seja um tipo classificatório ou modelo empírico. Estas características, que existiam já em outros tipos de organização pré-burocrática, não são, por isso, incluídas no tipo ideal de burocracia. Outras críticas ainda revelam que certas características, existentes nas burocracias, não estão nele representadas, esquecendo que os casos concretos não podem ser incluídos “por *genus proximum e differentia specifica*” (Weber, 1949: 93).

O tipo ideal resulta da consideração de múltiplas relações e quanto maior a sua significância cultural menos possível é operar, no concreto, com tal conceito; enquanto modelo tipo que, do ponto de vista de quem expõe, explica como deve ser e o que para ele é *essencial* porque tem valor perene (Weber, 1949/1924: 97). Não é um modelo da realidade, mas antes um constructo analítico que é ideal, que para quem o expõe resulta de relações que a consciência imaginativa produz e aceita como objetivamente possíveis e adequadas.

Na burocracia, o tipo ideal tem um significado de racionalidade e, por isso, eficiência de utilização de meios para atingir fins, compreensível empática e intuitivamente. No entanto, o tipo ideal não exige a sua própria validade, mas apenas adequação de significado. Na verdade, com o progresso tecnológico, o tipo ideal pode revelar-se pouco eficiente e necessitar de reformulação.

A eficiência concreta numa organização é uma questão empírica que não resulta diretamente do modelo, sendo necessário avaliar a situação concreta. O tipo ideal, possibilitando uma compreensão ao nível de significância das burocracias, “não pode substituir a teoria ou a construção de modelos nas ciências sociais” (Mouzelis, 1967: 48), devendo partir de organizações reais para a sua construção ideal, não sendo necessário para compreender uma organização concreta. “Weber não usa o conceito de burocracia para uma análise micro da estrutura interna de uma organização (...) Ao nível macroscópico, onde os detalhes e as variações menores se tornam irrelevantes, o conceito de burocracia, usado como tipo extremo, é útil e adequado” (Mouzelis, 1967: 49).

Tal não exclui a existência de racionalidades individuais muitas vezes conflitantes com a da organização ou que a racionalidade da organização implique que “os membros individuais se tornem peças de uma máquina que ignoram o propósito e o significado do seu comportamento” (Mouzelis, 1967: 51), uma racionalidade “funcional” que se opõe a uma outra, substantiva, de escolha inteligente de comportamento (Manheim, 1966/1940: 51).

A racionalização radical do Taylorismo, definindo todos os aspetos da vida organizacional e limitando a iniciativa individual e a eficiência por esta via (Blau, 1955: 60), mostra o carácter empírico e não geral ou teórico desta questão.

Existem, também, subsignificados do termo tipo ideal relacionados com o poder, a centralização e o controlo, assim como a falta de participação dos membros, tanto quanto a organizações comuns como ao Estado ¹⁰.

¹⁰ Admitimos que o tipo ideal de Weber possa, no entanto, evoluir e incluir outras características que, ao nível da sociedade se revelem, por força da evolução da própria sociedade. A título de exemplo,

Aos vários níveis de análise em que se queira estudar uma organização concreta (ou grupos de organizações), é também possível formar ideias lógicas (essências) com a finalidade explicativa dessa realidade, dentro dos seus contornos e no seu contexto.

A importância do tipo ideal para a investigação do objeto de estudo desta tese, que se refere no seu título a significados-tipo, refere-se a esta discussão.

Por um lado, pretende-se tipificar as experiências e significações dos indivíduos estudados sobre a sua experiência de trabalho, não como uma coletânea ou média das características, mas como o que de essencial, e independentemente de cada um, caracteriza o contexto coletivo. Esta perspetiva influencia o modelo teórico e metodológico proposto no Capítulo IV.

Por outro lado, esta tipificação ideal resultará num constructo que permite abordar o coletivo como uma unidade, permitindo a reflexão do seu papel no seu contexto de trabalho e no contexto mais largo e envolvente da própria organização ¹¹.

I.3. A ESCOLA DAS RELAÇÕES HUMANAS E OS SEUS LEGADOS

A racionalização ao nível dos processos de produção e o estudo da adesão dos indivíduos através de sistemas de incentivos foi a preocupação de Taylor (2003/1911), que tentou lidar com a complexidade produtiva na passagem do século XIX para o século XX, altura em que a gestão da informação era ainda limitada. Mais tarde, Fayol (1949) alargou o foco de estudo, dos processos de produção para as funções administrativas e de gestão. Estabeleceu princípios básicos capazes de serem aplicados a organizações diversas (unidade

a globalização de mercados e comunicação dos últimos vinte a trinta anos coloca questões relativas a uma “lógica de relação de serviço” (Almeida, 2005: 50) que abrange todas as organizações de serviços ou industriais, com vista ao usufruto adequado pelos clientes. Esta “servicialização” (Almeida, 2005: 52) pode ser entendida como uma característica a incluir no tipo ideal, o que não impede que, empiricamente, se verifique o como e até a própria existência da característica.

¹¹ Face aos desafios de adaptação ao meio envolvente (Nisbet *et al*, 1989) o topo da hierarquia poderá tomar decisões sobre o contexto de trabalho para uma “coesão social suficiente que torne produtiva e competitiva cada situação de trabalho” e para que influenciem a sobrevivência competitiva da organização (Sainsaulieu, 2009: 15-16). Retomaremos esta temática nas Conclusões desta tese, ao propor um modelo de intervenção organizacional.

de comando, especialização, delegação limitada, etc.), de modo a governar as estruturas, as funções e a autoridade atribuída a cada nível funcional.

Estes dois autores focam na estrutura, nos processos e nas responsabilidades, no como, de um ponto de vista ideal, “deve ser”, e menos no empírico concreto, nos indivíduos, nos comportamentos e nas motivações, que redefinem inexoravelmente os próprios processos. Este racionalismo revelou dificuldades em abordar o problema da integração social e da manutenção de uma ordem social na época mais instável e incerta dos anos de 1930 e 1940 (Reed, 1996: 36). Por outro lado, ao propor a seleção adequada dos indivíduos, Taylor (2003/1911) tinha lançado a semente da psicologia industrial, ideia bem recebida pelos gestores quando o movimento sindical ganhou força e passou a dificultar despedimentos, tendo Friedman (1955: 27) afirmado que “o elemento humano é o elemento mais importante na empresa”.

Foi Mayo (2003/1933), com o seu estudo na fábrica da Western Electric em Hawthorne, que deixou um marco na evolução da teoria das organizações a partir da teoria da gestão científica do trabalho.

A consideração da tensão entre os aspetos técnicos e formais do trabalho e as necessidades sociais pode ser vista como a integração pela escola das relações humanas das perspectivas de Durkheim (1977/1893) sobre a divisão do trabalho, assim como das de Pareto (1935/1916). O primeiro via a anomia resultante do descontentamento e não integração como anormal, como um desvio das características ideais da solidariedade social (Thompson e McHugh, 1999: 366); o segundo via os desequilíbrios sociais nos organismos sociais, como resultantes das mudanças sociotécnicas, que tendem ao reequilíbrio através de respostas internas desses organismos sociais.

Começando pelas condições físicas de trabalho e tentando relacioná-las com a produtividade, Mayo (2003/1933) verificou que existia uma relação desta última, mas com o significado que os indivíduos atribuíam às condições físicas, pelo que a escola das relações humanas passou a assumir que o indivíduo é, acima de tudo, um membro do grupo, controlado pelas normas e valores. A abordagem, inicialmente fisiológica e depois sociopsicológica, evoluiu para sociológica. O método de entrevista passou a ser acompanhado de observação direta do comportamento no grupo de trabalho (Mouzelis, 1967: 98-108), dando início à escola das relações humanas e seus legados.

Em primeiro lugar, a escola de Mayo (2003/1933) e seus seguidores, que relevam a importância das regras e atividades internas da organização enquanto variáveis formais, a par de outras que resultam dos valores e padrões que os indivíduos adquiriram ao longo da sua

vida e trazem para a organização. No contexto da organização e do grupo de trabalho e sob a influência de ambos os tipos de variáveis, cada indivíduo define a situação. A organização, enquanto conjunto de partes interdependentes, encontra o equilíbrio social através do controle social, entendido como sistema de recompensas e punições, mas também de tecnologia e conhecimento social para o desenvolvimento das relações humanas, sendo possível substituir o conflito organizacional por uma nova ordem industrial de cooperação e harmonia.

A relação entre aspetos formais e informais é, por isso, determinada empiricamente como influência mútua e não de causa e efeito. Ao nível do grupo, a organização formal é variável externa, focando-se a pesquisa na interação grupal. Ao nível da organização, ambas as variáveis formais e informais são internas do sistema. As normas grupais formam uma lógica de sentimentos (Roethlisberger e Dickson, 2003/1939: 564) que favorece a coesão do grupo (com normas e estrutura informal próprias capazes de contrariar as formais e influenciar os fluxos comunicacionais), impede comportamentos individualistas e favorece a produtividade. A tarefa da gestão seria, então, não tentar destruir a organização informal mas tê-la em consideração e tentar harmonizá-la, através da hierarquia sensibilizada para as relações humanas, com os objetivos da empresa.

Com uma clara influência de Durkheim (1977/1893), Mayo (2003/1933) argumentou que a industrialização enfraqueceu os laços tradicionais (familiares e de outros grupos primários) favorecendo o isolamento e ansiedade nos indivíduos, e que a organização no trabalho, formal e informal, deve tornar-se o centro da vida dos indivíduos, fornecendo-lhes segurança emocional e satisfações sociais que não pode mais encontrar fora do local de trabalho.

Em segundo lugar, a escola de Warner (1947), participante na última fase nos estudos em Hawthorne, e seus seguidores na Universidade de Chicago ¹² progrediram no sentido de dar maior importância aos fatores sociais externos à organização. Para além dos fatores tecnológicos, mostraram o impacto que as mudanças sociais e tecnológicas externas ao grupo (em termos de classe social, religião, raça, evolução social familiar, sindicalismo) têm nos comportamentos individuais (percepção de *status*, nos papéis) e na cultura grupal.

No caso das relações das empresas com os sindicatos, esta abordagem ajudou a compreender a inevitabilidade da organização sindical e a vantagem da negociação em clima de confiança, a todos os níveis na organização.

¹² Entre estes seguidores, destacamos Whyte (1951; 1956; 1964; 1984; 1991) e os seus contributos para as metodologias de investigação.

Finalmente, parte dos autores da escola de Chicago continuaram o desenvolvimento dos estudos de Hawthorne, sublinhando a necessidade de estudar a ação (interação) nas organizações, para além do que se pensa e sente. A observação do comportamento concreto e dinâmico nas organizações, foi relacionada com o sistema social e com a estrutura de interações. Segundo Mouzelis (1967: 204) estes autores deram grande importância ao conceito de interação, sendo que Arensberg *et al* (1957) se situavam num extremo de um contínuo em que atribuíam importância causal aos padrões de interação ao ponto de constituírem uma permanente variável independente, qualificando os sentimentos individuais como um subproduto da interação, e Homans (1950) no outro extremo e atribuindo importância igual a interações, atividades e sentimentos, que poderiam ser variáveis dependentes ou independentes no sistema social.

Assim, o interacionismo evoluiu para a consideração de que interações, atividades e sentimentos se influenciam mutuamente, colocando a organização formal e os fatores tecnológicos e ambientais como fatores externos. Ao estudar uma organização, os interacionistas preocupam-se em identificar a estrutura de relacionamentos, a sua sequência, duração e frequência, daí deduzindo o efeito da estrutura e os processos tecnológicos sobre os padrões de interação, enfatizando ao nível das pessoas algo de semelhante do que Taylor (2003/1911) enfatizou nos processos de fabrico. Resulta que tanto os aspetos formais como informais da organização são definidos de modo diferente, isto é, em relações concretas (Mouzelis, 1967: 107). Arensberg *et al.* (1957), referindo-se a uma perspetiva processual no tempo, afirmam que a mudança com sucesso passa por, primeiramente, alterar os padrões de interação conforme a nova base tecnológica adotada, definir as características dos indivíduos necessários e efetuando as mudanças ¹³, de que resulta depois uma mudança de atitudes e, finalmente, como resultado as atividades mudam, com implicações na cooperação e na produtividade.

Os interacionistas usam intensamente métodos de observação e medição da interação, preferindo-os aos inquéritos sobre atitudes individuais e à análise fatorial para determinar relações entre variáveis situadas num momento, relevando antes o fator dinâmico do tempo, enquanto dinâmica de processo (Mouzelis, 1967: 108). Whyte (1984), depois dos anos de 1940, utilizou entrevistas para pesquisar todas as forças que influenciam o comportamento nas organizações e refere os comportamentos individuais como resultado de definições de

¹³ O que pode ser avaliado pelas técnicas psicológicas, entre as quais a sociometria de Moreno (1946), que tenta caracterizar e medir as qualidades relacionais individuais.

situação imposta pela estrutura da organização, em que esta influencia e é influenciada pela tecnologia, e em que várias disciplinas (economia, contabilidade de custos) são chamadas a dar contributos (Whyte, 1991).

No entanto, na área da gestão das empresas desenvolveu-se um tipo de pesquisa através de inquéritos e correlações entre variáveis sociais e psicológicas que procura não uma produção teórica, mas o estabelecimento de relações entre clima organizacional, liderança e produtividade, ligando estilos de liderança e comportamento dos subordinados e excluindo outros fatores e o contexto, o que acabou por ser recusado por novos estudos que mostraram não haver correlação significativa entre liderança e moral, assim como a trivialidade destas descobertas, sempre condicionadas ao contexto concreto (Mouzelis, 1967: 111); a eficácia dos estilos de liderança revelou-se dependente do tipo de tarefas e da posição hierárquica do líder, o que se mostrou similar ao tratamento do problema da autoridade por Weber, e trouxe novamente a discussão sobre a burocracia.

Tais generalizações, ou saltos de um nível de análise para o do mais amplo contexto da organização, impedem a análise dos contextos de poder a vários níveis da estrutura e os conflitos daí decorrentes. Quando o conflito é estudado apenas a um nível, ele parece resultar de relações interpessoais ou incompreensões sobre os problemas e sentimentos de outros; o conflito assume, assim, um carácter patológico resolvível melhorando a comunicação dentro do nível considerado ou aplicando técnicas de cariz psicológico ¹⁴. Muitos problemas, como a liderança ou o conflito, têm resolução limitada através de capacidades de relacionamento humano, porque não derivam de relações face a face, mas sim de posições na estrutura de poder, da participação dos empregados na tomada de decisão e da comunicação entre os vários níveis organizacionais (Whyte, 1956; Mouzelis, 1967: 112).

A orientação humanista da escola das relações humanas determina os seus problemas mas as preocupações metodológicas são de rigor e precisão, e pagam necessariamente um preço por escolher precisão em vez de compreensão, utilidade e substância dos conhecimentos adquiridos. Em todas as derivações desta escola faltou, por isso, uma visão sociológica ampla e tentaram resolver os grandes problemas organizacionais dirigindo a atenção para o indivíduo e para o grupo, dando menor foco à organização e aos seus fatores, que consideram

¹⁴ Mouzelis (1967: 117) discute a possibilidade limitada dada aos empregados, para participar em decisões de gestão, como ilusória, pois tal implicaria que “o gestor deva ceder voluntariamente parte do seu poder e das suas prerrogativas aos empregados. Claro que, quando a participação atinge esse ponto, torna-se claro que nenhum gestor, exceto o filantropo excêntrico, sacrificará os seus próprios interesses a propósitos altruístas”.

externos e influentes nas percepções individuais ou no sistema social do grupo, mas não são tema de estudo. As técnicas da escola das relações humanas são aplicáveis de modo limitado, identificando as situações em que são eficazes e as situações em que não são, virando, neste caso, a atenção do nível individual ou grupal para a organização como um todo e como estrutura de poder, evitando o excessivo otimismo sobre participação ou liderança permissiva (Mouzelis, 1967: 112-113).

Por isso retemos o contributo sobre a relevância da significação coletiva para a ação, a restrição dos resultados dos estudos aos contextos estudados e a necessidade de aprofundamento da problemática da sua generalização, e a necessidade de consideração dos níveis macro que envolvem os grupos, ou seja, a estrutura hierárquica, influências institucionais, culturais e regulamentares externas.

I.4. A TEORIA DOS SISTEMAS, O FUNCIONALISMO E AS REAÇÕES

A consideração académica das organizações como unidades de análise, que incluem sistemicamente aspetos técnicos e humanos e enquanto sistemas sociais em adaptação procuram a sobrevivência no meio ambiente, foi feita inicialmente por Barnard (1968/1938) e Selznick (1943). Representa uma reação à orientação tecnocrática de “reforçar a orientação de desenhar, de formalizar e de prescrever abordagens às organizações” (Scott, 2004: 2) e recebe a influência dos estudos sobre sistemas sociais por Henderson (1935), da Universidade de Harvard, por sua vez influenciado pelo pensamento sistémico de Pareto, em *The Mind and Society* (1935/1916). Tais considerações tiveram discípulos como Robert Merton, George Homans e Talcott Parsons (Clegg e Dunkerley, 1980: 171).

O legado de Parsons, teoria dos sistemas e funcionalismo

Parsons (1937; 1951; 1960; 1965), ao nível analítico das organizações, efetua uma convergência entre autores clássicos. Considera a organização como um sistema de subsistemas, constituído de modo propositivo ¹⁵ e formal, que emerge na interação social

¹⁵ A racionalidade encontrada por Weber (1978/1925: 956-8) é reafirmada por Parsons (1956: 63) quando afirma que “De um ponto de vista formal analítico, a primazia da orientação para o

através dos vários grupos, papéis, normas e valores, decorrentes do quadro formal predefinido (Mouzelis, 1967: 62). A influência de Weber foi dominante na primeira fase em que Parsons escreveu *The Structure of Social Action* (1937), através de uma “teoria voluntarista da ação”. Numa segunda fase, já sob a dominância de Pareto, Parsons defende em *The Social System* (1951) um funcionalismo estrutural como “uma análise dos pré-requisitos funcionais do sistema social” (Parsons, 1951: 6), com “o conceito de função usado na noção de funcionalismo estrutural e implícito no modelo sistémico”, não tendo dado uma atenção relevante à análise organizacional, de modo específico (Clegg e Dunkerley, 1980: 171-172).

Os requisitos das organizações são a adaptação das partes do sistema (pessoas e outros recursos) ao sistema; a sua integração através de um processo de latência (manutenção do sistema central de valores e dos padrões de interação) visa atingir os objetivos. Tanto os subsistemas como os sistemas mais largos são também sistemas com as mesmas propriedades. Não se reconhece um grau maior de autonomia aos sistemas de nível superior, pelo que tanto os sistemas de personalidade (indivíduos) quanto os sistemas culturais são integrados no sistema social. O resultado é a integração ordenada das diferenças motivacionais existentes na sociedade (Clegg e Dunkerley, 1980: 174-5).

O conceito de sistema central de valores que possibilita esta integração é o centro da teoria da ordem social de Parsons, ou, sob a perspectiva dos autores que relevam a dependência dos níveis e as relativas questões de poder diferenciado, o centro da teoria do controlo social. São as expectativas comuns sobre o comportamento que o orientam e o tornam previsível, tornando possível a ordem social e a existência de funções nos sistemas. O sistema de valores determina o comportamento normativamente correto e esse conjunto de expectativas (Clegg e Dunkerley, 1980: 175) é uma regulação onipotente e reificante (Silverman, 1970) que limita a observação dos processos internos onde existem interesses, valores diferenciados, questões de poder e conflito e objetivos diferenciados (Perrow, 1961).

Assim, o estudo das organizações, enquanto sistemas funcionais, centra-se na análise da cultura e dos objetivos. Os indivíduos, ao entrarem para as organizações, trazem as suas próprias expectativas e são sujeitos a processos de integração social, obtendo recompensas psicológicas, tais como a aceitação, reconhecimento pelo cumprimento e segurança, e recompensas instrumentais, como a remuneração.

atingimento de um objectivo específico é vista como característica definidora da organização, que a distingue de outros tipos de sistemas sociais” que simultaneamente identificam a organização como sistema.

A reação ao funcionalismo

Mouzelis (1967: 155) afirma que Parsons (1956), ao relevar a importância dos valores para a legitimação dos objetivos, para a integração da organização na sociedade e para a regulação de processos na organização, não explica, no entanto, o que são os valores, os quais aparecem como entidades misteriosas. A insistência em valores esconde o reconhecimento do grupo na organização, os seus antagonismos e a distribuição desigual de poder, de prestígio e de outras recompensas. Para Parsons, poder é a capacidade de mobilizar recursos para o atingimento de objetivos, mas esquece que tal capacidade pode ser usada para outros interesses. Parsons dá excessiva importância aos valores como controlo social organizacional, esquecendo que pode haver predominância de um subsistema e enfatiza os valores, diminuindo a importância da estrutura e do poder na organização (Mouzelis, 1967: 157).

Ao nível social global, considerando a sociedade como um todo e a organização como unidade, os valores sociais podem constituir uma ideologia dominante, o que foi antes explicado por Marx, que impõe como interesses gerais os interesses particulares de alguns grupos.

A orientação coletiva para o sistema geral da sociedade, defendida por Parsons, é uma questão empírica a verificar e existe uma relação de poder *versus* valores e vice-versa. Se Parsons propõe a estruturação em termos dos quatro requisitos funcionais, também se pode olhar a estrutura enquanto grupos e relações; aqui, o critério de agrupamento será o poder, a capacidade de definição de políticas e o acesso diferencial aos recursos da organização.

Apesar da sua ênfase na manutenção dos sistemas, o problema da mudança não deixa de ser considerado. Pode ter origem interna, através da necessidade de eficiência entre adaptação como utilização de recursos e atingimento de objetivos, ou então pela necessidade de estabilidade através de melhor integração e latência. Ou pode ter origem externa, através da necessidade de adaptação à mudança externa, tendo Parsons (1956) dado primazia a esta última.

Outros autores (Silverman, 1970; Van der Berghe, 1963) defenderam, no entanto, que esta visão de mudança é insuficiente. Não apenas porque dentro da própria estrutura se geram fatores de tensão resultantes dos interesses diferenciados, como porque a reação a fatores externos nem sempre é adaptativa e pode ser de rutura ou substituição. Além disso, o sistema

pode não ser capaz de mudar, prolongando-se uma integração defeituosa; ou a mudança pode resultar de uma ação interna ou externa contrária à cultura e normas existentes ¹⁶.

Autores como Whyte (1964), Silverman (1970: 58) e Clegg e Dunkerley (1980: 185) sugerem que Parsons (1956) propôs um tipo ideal de organização explicativo até ao ponto em que é necessário considerar as especificidades concretas das organizações e o modo como elas intervêm na dinâmica dessas organizações, pelo que a sua utilidade é limitada. Por isso, o entendimento, subjacente ao funcionalismo, de que o tipo ideal de Weber não é uma ideia (essência), mas um conceito prático, leva ao mito de que a racionalidade só tem origem no topo da hierarquia (Blau, 1955: 162-182). No entanto, a qualidade dos indivíduos decorrente de recrutamento exigente e/ou de formação, assegura que eles possam tomar decisões importantes sem incumprir as regras (Mouzelis, 1967: 64; Crozier, 1982: 77).

Os indivíduos não seguem automaticamente propósitos e regras formais, o que pode ser problemático e imprevisível, tendo consequências não previstas. Tal pode levar à renovação de regras de uma forma dinâmica, mas enquanto consequências não antecipadas da ação não são frequentemente reconhecidas e, por isso, têm uma função latente (Merton, 1968/1949). A consideração das consequências não antecipadas da ação revela que os funcionalistas não desprezam a liberdade individual, que a situam num quadro normativo dinâmico (Gouldner, 1954), mas de cuja integração fazem a sua principal preocupação (Silverman, 1968: 228). O facto de não se discutir para quem e em que condições os problemas são disfuncionais, assim como a não consideração das consequências da ação nos objetivos individuais e de grupo, aplicando um quadro sistémico e uma análise funcionalista, aumenta a possibilidade de consequências não intencionais da ação (Clegg e Dunkerley, 1980: 187) ¹⁷.

¹⁶ Referimos atrás, a posterior e atualmente influente análise de Nisbet *et al* (1989) sobre o fenómeno da mudança dos sistemas sociais.

¹⁷ A crítica ao funcionalismo revela-se útil para a compreensão das diferenças entre o discurso oficial e as significações individuais coletivas do grupo. Por exemplo, num dos bancos em que se realizou o estudo desta tese (banco A), apesar de inicialmente os participantes referirem a organização da sua vida particular em função das necessidades do trabalho e das exigências de conformismo ao discurso oficial, explicitaram depois um discurso próprio do seu grupo onde se notavam grandes diferenças com o primeiro e, depois de um aprofundamento das suas experiências e significações, um discurso individual em que explicitaram as suas estratégias pessoais. O nível de integração das estratégias pessoais e da organização estava dependente das primeiras e, em alguns casos, a presença na organização e o alinhamento com o discurso oficial eram referidos de modo cínico e vistos como provisórios e de modo a possibilitar outras perspetivas de vida.

Se Merton (1968/1949) colocou a ênfase nas consequências não intencionais da ação que procura o controlo, Selznick (1943; 1949) estudou as consequências não intencionais da delegação de autoridade. Segundo ele, a delegação obriga à formação e aumento de competências. Este aumento multiplica os interesses em jogo, que são internalizados pelos grupos ou indivíduos na organização, gerando conflitos e pondo em causa o atingimento dos objetivos da organização. Selznick (1949) refere que, no prosseguimento das necessidades da organização – o que Silverman (1970) qualifica de reificação, pode haver pouco empenho pela diversidade de papéis que os indivíduos desempenham, assim como, a nível institucional, também poderá haver dificuldades de ter uma única posição genérica na multiplicidade de relações com outras organizações no meio ambiente. Assim, o reforço da legitimidade das normas e regras impõe-se. Os objetivos que a organização persegue, mais do que uma coisa em si, representam “um consenso em movimento entre os membros” (Silverman, 1970: 9) ou resultam da capacidade de a gestão impor a sua hegemonia aos membros da organização (Clegg e Dunkerley, 1980: 208).

Uma outra consequência não intencional das regras burocráticas é a diminuição da visibilidade das relações de poder entre níveis diferentes na organização, diminuindo a tensão e favorecendo a cooperação, assim como fomentado o cumprimento restrito do comportamento minimamente aceitável nelas descrito. Neste caso, e se a internalização das regras é fraca, há condições de geração de conflito interpessoal, a produtividade tende a ser baixa e um reforço de controlo é necessário (March e Simon, 1993/1958: 45).

Merton (1968/1949), de um ponto de vista funcionalista, tal como Parsons (1956), ao procurar explicar as disfunções da organização, defendeu uma teoria de foco intermédio capaz de explicar as consequências de uma área institucional sobre outra, evitando a analogia orgânica dos sistemas naturais. Afirmou que o topo da organização, ao procurar um comportamento adequado e não personalizado nos níveis abaixo, aplica técnicas de racionalização e controlo, com consequências na diminuição dos relacionamentos personalizados em favor de standardizados, incluídos nos papéis.

As novas regras são favoráveis ao cumprimento de objetivos e, por isso, aceites independentemente dos próprios objetivos, havendo reforço de regras pela sua instrumentalidade mas também consequências não antecipadas. A orientação comportamental passa a ser instrumentalizada, o que leva à categorização das possibilidades de comportamento e a uma técnica de decisão restritiva, inibidora, mas tendente a tornar previsível o comportamento. Desenvolve-se um espírito de corpo em que os membros se protegem mutuamente contra pressão exterior, o que provoca um comportamento ainda mais

rígido. Assim, a adequabilidade comportamental inicialmente requerida é atingida, mas também uma ação individual defensiva, e crescem as dificuldades face ao exterior.

Vários estudos empíricos vieram iluminar as questões do funcionalismo e propor desenvolvimentos.

Dalton (1959), na sua obra *Man Who Manage*, que sintetiza o seu estudo empírico em várias organizações, relata a observação de agrupamentos em conflito e a sua luta política diária, a par e sobre relevando-se à estrutura funcional, na perseguição dos seus próprios interesses, camuflando esta atividade política de forma que as políticas resultantes parecem em harmonia com a ideologia oficial e os códigos organizacionais. A organização aparece, em Dalton (1959), como um mosaico de cliques em conflito que explicam a ordem e a desordem organizacional, mas sempre como constituinte da organização. Além disso, os resultados que se atingem são atingidos dessa forma e não de outra formalmente definida.

Também Crozier (1963) chega a conclusões semelhantes sobre a estrutura burocrática do Estado francês, acerca dos grupos profissionais que mantêm uma coesão na defesa dos seus interesses particulares. Utilizam uma estratégia de manipulação das regras, gerindo em proveito próprio as zonas de incerteza resultantes da impossibilidade de qualquer sistema de regras prever tudo, e tentando dominar áreas menos regulamentadas com relevância estratégica para os seus interesses.

À imagem do indivíduo na organização como agente de sentimentos que procura segurança emocional, defendida pela escola das relações humanas, e à imagem do indivíduo como decisor e solucionador de problemas, defendida pela teoria da organização de Simon (1957), Dalton (1959) e Crozier (1963) juntam a imagem do indivíduo político interessado nos seus próprios interesses e do seu grupo. Ao contrário de Merton (1968: 195-205), que previa um impacto da estrutura burocrática na personalidade individual, em termos de ritualismo e inflexibilidade de comportamento, Crozier (1963) defende que o espírito burocrático, a tendência para assumir os meios como os fins e cumprir as regras à letra, não resulta de uma transformação da personalidade, mas muitas vezes se insere numa estratégia racional pela qual os burocratas tentam afirmar a sua independência e impõem e consolidam o seu poder.

Whyte (1951) mostrou como numa fábrica se passa do conflito desorganizado a organizado, e depois à colaboração, pela melhoria de comunicações e das relações humanas. Sheppard (1954) atribui tal evolução à mudança de relações de poder dos sindicatos face à empresa e à estabilização de uma nova relação de poder. Um alto nível de comunicação pode ajudar a diminuir, mas também a aumentar o conflito, pelo conhecimento das situações de

poder, reintroduzindo a noção Marxista de situação social *versus* consciência dessa situação (Mouzelis, 1967: 161).

“O que é mais necessário é combinar de uma forma mais sistemática esta consciência da estrutura de poder interna de uma organização com os problemas mais amplos de poder nas modernas sociedades (capitalistas ou não) (...), é tempo de parar a excessiva preocupação da teoria social com os problemas em que os gestores estão interessados (eficiência) e colocar novos problemas mais relevantes de um ponto de vista teórico e mais cruciais para compreender as características organizacionais da sociedade em que vivemos” Mouzelis (1967: 162).

Como Clegg e Dunkerley (1980: 190) referem, Silverman (1970: 33), a partir do seu ponto de vista de significado da ação, reposiciona o problema do funcionalismo: a análise das organizações a partir das suas necessidades leva a que as consequências se confundam com as causas, ou seja, se só a organização tem necessidades, as suas ações resultam em cumprimentos das necessidades. Assim, quando Selznick (1949: 253) direciona a atenção para o significado dos acontecimentos, defendendo que tal não pode ser encontrado na origem dos atos, ele assume que o significado dos atos pode ser encontrado nas suas consequências. Ora, o que Silverman (1970: 33) afirma é que os atos são resultados de motivações “em ordem a” (Schutz, 1932) num projeto de cada indivíduo que assume uma definição de situação na organização.

Vários modelos e prescrições foram desenvolvidos com base nestas análises e com a intenção de facilitar a gestão. Se as regras favorecerem a representatividade do topo em determinados graus da hierarquia, em vez de serem punitivas (Gouldner, 1964: 182-7), então o conflito é evitado, assumindo-se que os desvios se devem ao desconhecimento bem-intencionado, e sendo o foco colocado na formação em vez de na punição. A introdução contínua de tecnologia torna inevitável esta descentralização e é o grande desafio ao modelo ideal de Weber, possibilitando e tornando imprescindível a racionalização em simultâneo com liberdade e iniciativa individual ¹⁸.

Estes modelos são aplicáveis ao ciclo de necessidades emergentes e de respostas organizacionais, que possibilitam a mudança organizacional (Blau, 1955: 36-43), ou à descentralização de objetivos, em que os objetivos parcelares se tornam objetivos em si, necessitando a organização de maior controlo e a iniciação de ciclos de incoerência-controlo-

¹⁸ Carapinheiro (1993: 46) refere-se a este desafio tecnológico ao modelo ideal de Weber, no contexto hospitalar, afirmando que o conhecimento apropriado pelas profissões faz emergir “uma segunda linha de autoridade, com origem no poder carismático que os médicos detêm pelo facto de possuírem o saber (...) coexistem, na mesma instituição, numa relação de conflito, dois princípios de autoridade”.

conflito-racionalização (Selznick, 1943). Tais modelos não devem ser tidos como instrumentais na correção de anomalias, mas sim como ferramentas de análise a ter em conta juntamente com outras ¹⁹.

Clegg e Hardy (1996: 2) efetuam uma síntese crítica ao funcionalismo, do seguinte modo:

“A pesquisa funcionalista enfatiza o consenso e a coerência em vez do conflito, a dissensão e as operações do poder. O conceito chave é o de organização como ‘sistema’ que é funcionalmente efetivo se atinge explícitos objetivos, formalmente definidos através de tomada de decisão racional. A tarefa da gestão, de acordo com esta visão, é definir e atingir estes objetivos, e a tarefa do pesquisador é recolher dados objetivos relativos ao modo como a organização funciona acerca da orientação para os objetivos e à manutenção da organização. Tipicamente, o pesquisador segue o modelo da ciência normal, no qual a natureza da realidade organizacional é representada e expressa através do desenho da pesquisa formal; os dados quantitativos facilitam a validação, a segurança e replicabilidade; uma permanente acumulação e construção de conhecimento empiricamente são geradas a partir de um número limitado de assunções teóricas.”

A abordagem funcional na análise das organizações é amplamente usada em estudos de organizações concretas, apesar das críticas a que foi sujeita.

A distinção entre função manifesta e latente, sendo a primeira propositiva e padronizada e a segunda oculta, pode esconder o facto de que o latente poder ser propositivo de alguns atores. Por isso, num sistema que se ajusta, as funções manifestas e latentes contribuem para o ajustamento, e o *feedback* é o processo que permite a regulação através de reforço ou repressão de uma função, de acordo com continuidade do sistema. A evolução posterior (Roethlisberger e Dickson, 2003/1939: 201; Homans, 1950; Lupman e Cunnison, 1964; Miller e Rice, 1967) evita grandes teorias abrangentes e considera um sistema técnico para regular tarefas e outro para regular necessidades humanas dos que as desempenham, sendo a organização “correta” a que satisfaz ambas as necessidades (Silverman, 1970: 118).

A questão da abertura ao meio *versus* a consideração da organização como um sistema fechado é também um tema moderno na teoria das organizações, cujo estudo remonta às propostas sistémicas.

¹⁹ Conforme Mouzelis (1967: 62) alerta, estes modelos “não são direcionados para dar uma predição do comportamento organizacional (enfatizam, em vez disso, o carácter imprevisível de tal comportamento). Nem nos dão uma fórmula já pronta para a solução dos problemas administrativos. Mas parecem ser instrumentos de análise muito úteis, como indicadores de tendências e limitações que devem ser tidas em conta para um correto estudo de situações particulares em organizações”.

Depois de as teorias da administração proporem as organizações como estruturas estáticas e com objetivos únicos, de a escola das relações humanas ter revelado a componente humana nas organizações, e da consideração das organizações como sistemas fechados em si, feita por modelos como o de auto atualização de Maslow (1954) mais tarde desenvolvido por McGregor (1960), Argyris (1964) e Likert (1959), os desenvolvimentos de Parsons, Merton e Selznick representaram contribuições teóricas significativas, pela consideração das implicações da consideração da sua abertura, ou não, ao meio ambiente.

Braverman (1974) e Gouldner (1971: 469) referem a utilização do modelo sistémico funcionalista tanto no Ocidente como na antiga União Soviética. Este modelo tem um carácter ideológico, em que a evolução tecnológica é aproveitada para aumentar o controlo sobre o processo produtivo e os indivíduos, reforçando o poder hierárquico e fomentando a resistência.

Alexander (1998) efetua uma evolução do funcionalismo para o neo-funcionalismo, através da consideração de grupos com interesses estratégicos próprios, por um lado, e da reconsideração dos seus temas numa perspetiva linguística (Habermas, 1984; 1987) e menos psicanalítica (Parsons, 1964), por outro lado.

Nesta perspetiva, em vez do ator subjugado ao seu inconsciente onde a estrutura social se representou e a qual ele procura reproduzir na vida social pela integração, Alexander (1998: 218) defende: 1) um agente capaz de se conhecer, auto-reflexivo, racional e criativo, 2) uma cultura que existe no social, como simbolismo partilhado na linguagem, e só dessa forma internalizada nos indivíduos, e 3) uma ação social dependente em primeiro lugar do meio social externo ao indivíduo, que “consiste em redes sociais formadas por pessoas em interação no espaço e tempo” e em que a distinção interno/externo deve ser substituída pela de virtual/real (Mouzelis, 1999: 723). Esta noção de agente diminui a ênfase funcionalista na importância do papel para a ação e releva a sua capacidade de influenciar o papel, sendo os agentes produtos mas também produtores dos subsistemas institucionais.

A consideração do funcionalismo enquanto tipo ideal de organização normativa, a par da reação a esse carácter normativo e que releva a importância da agência, possibilita a consideração das organizações como tipos ideais racionais ao nível da sociedade e como ambientes hierarquizados onde se desenvolvem relações sociais vivas que só empiricamente são determinadas. Tal permite uma aproximação complexa e flexível às organizações em estudo, considerando ambos os aspetos.

I.5. A PROBLEMÁTICA DAS RELAÇÕES DE PODER

“Conforme as organizações se tornaram maiores [em comparação com o mercantilismo feudal], as capacidades tornaram-se mais fragmentadas e as posições tornaram-se mais funcionalmente diferenciadas (...) as modernas organizações foram desenhadas como um organismo (...) apesar de compostas por uma multitude de componentes (...) No desenho de tais organizações, o poder é estruturado” (Hardy e Clegg; 1996: 622-3).

Para Marx, os interesses de classe estão predeterminados pela posse dos meios de produção. Weber foi o primeiro que expandiu esta visão, considerando as relações de e na produção e reconhecendo que o poder deriva do controlo dos meios de produção, mas também do conhecimento das operações de produção. Contrariamente a Marx, que assumia que os não detentores dos meios de produção só podiam exercer a sua criatividade no âmbito da venda da sua força de trabalho, Weber indicou que todos os membros da organização tinham alguma criatividade, discrição e agência. Tal permitia-lhes usar poder, porque mantinham a possibilidade de usar as suas capacidades criativamente “em certas relações sociais ou estabelecendo certas formas de ação social fora da ordem governada pela organização” (Weber 1978/1925: 217), desafiando por isso a estrutura, em que poderes diferenciados existem, se legitimam e reproduzem.

A distância entre a capacidade de trabalhar e a realização efetiva dessa capacidade implica poder e organização do controlo, pelo que Weber indicava que essa distância é diminuída através da prescrição de hierarquia e de sistemas de regras burocráticas para controlar as relações na organização burocrática. O poder está distribuído na estrutura formal das organizações e pode ser estudado como diversos grupos, de modo não garantido pela formalidade instituída, o adquirem e o detêm (Hardy e Clegg, 1996: 623). A própria perspectiva funcionalista não deixa de reconhecer que as situações de incerteza geram oportunidades de diferentes relações de poder, apesar de colocar o acento tónico no formalismo das regras funcionalistas (Cyert e March, 1963).

Os estudos de Thompson (1956), Dalton (1959) e Crozier (1963) vieram demonstrar que a multiplicidade formal e informal é a situação normal das organizações, assim como o modo como elas atingem ou não os seus objetivos. Há sempre uma diferença entre o sistema de regras funcionalmente prescrito e a institucionalização prática de padrões de relações sociais por elas influenciado, mas tal depende das definições de situação dos membros da organização, ao longo da estrutura (Silverman, 1970: 193).

Se os clássicos colocam a questão do poder enquanto dominação e resistência, as teorias funcionalistas entendem o poder exercido no quadro do sistema, como legítimo e sem discussão, discutindo sim os desvios, provocados por respostas às incertezas internas e externas, que resultam em exercícios de poder não previstos na estrutura formal de autoridade. Nesta última lógica, estes desvios devem então ser observados e medidos, de modo a corrigir a estrutura formal e integrar tais aspetos, tentando eliminar as fontes de poder não prescrito como ilegítimo e disfuncional (Hardy e Clegg, 1996: 626).

No entanto, sendo o nível de análise dos clássicos a sociedade, questões como a razão de os grupos aceitarem a sujeição sem resistência precisam de estudo ao nível mais baixo das organizações. Sendo a organização que define as regras, “quem decide o que é o jogo é também quem decide quem joga” (Schattschneider, 1960: 105), pelo que o sistema de regras é usado para condicionar o que é discutido.

O poder pode ser usado para evitar o conflito, “moldando as percepções das pessoas, as cognições e as preferências, de tal modo que eles aceitem o seu papel na ordem de coisas atual, ou porque não podem ver alternativa, ou porque a veem como inalterável, ou porque a veneram como divinamente ordenada” (Lukes, 1974: 24), havendo mais conflito do que é observável (Saunders, 1980: 22) e prevalecendo uma espécie de hegemonia ideológica (Clegg e Hardy, 1996a) em que “a estrutura das relações de poder é legitimada por um sistema de assunções culturais e normativas” (Hyman e Brough, 1975: 199).

Mann (1986: 7) refere a noção de manobras de poder organizacionais laterais (*organizational outflanking*), para descrever a exclusão de membros pelo não acesso a conhecimentos estratégicos, apesar de as regras serem acessíveis a todos, num processo de isolamento relacional, ou, de outra forma, pelo acesso a esses conhecimentos acompanhado do conhecimento da impossibilidade de sucesso no desafio ao poder.

Scott (2006: 1-30) indica que o poder é uma capacidade de produção de efeitos sociais e atua tanto de uma forma corretiva, face a normas e regras, pela força punitiva ou pela manipulação (por exemplo através de recompensas), como de uma forma persuasiva, pelo uso de significações coletivas ou legitimações, utilizando noções de lealdade, confiança, envolvimento. Estas “formas elementares de poder” estabeleceriam a dominação através de coerção (força), indução (manipulação), especialidade (significado) ou comando (legitimação), mas também dando origem à possibilidade de resistência por protesto (contra a influência corretiva) ou pressão (contra a influência persuasiva), o que resultaria do poder interpessoal dos membros do grupo em causa. Tais “formas elementares” são conceitos-tipo ideais, em teoria característicos da generalidade das organizações, mas encontráveis em cada

estrutura de modo particular, onde a particularidade da sua combinação pode ser empiricamente observada.

Hardy e Clegg (1996: 628-9) questionam a perspectiva sob a qual tal é considerado ilegítimo ou disfuncional, afirmando que “A literatura *mainstream* de gestão (...) em vez de se preocupar com o uso do poder para evitar o conflito, focou quase exclusivamente no uso do poder para vencer o conflito”, sendo a constatação da existência de grupos que defendem interesses políticos considerada em termos do uso informal (e por isso ilegítimo) de poder.

Segundo estes autores, “as estruturas e sistemas organizacionais existentes não são neutrais ou apolíticas mas sim fenómenos estruturalmente sedimentados”, que “incorporam uma ‘estrutura de dominação’” no sentido de Weber, com autoridade, estrutura, ideologia, cultura e especialidades que estão invariavelmente saturadas e imbuídas com poder, que não devem ser tomados como garantidos mas sim problematizados, e que se estranha o uso de poder por subordinados mas não pelos gestores sénior, que reforçam a sua posição moldando a legitimidade, valores, tecnologia e informação em seu proveito.

Os mecanismos de dominação como a liderança, cultura e estrutura são usualmente tratados na literatura *mainstream* de gestão como neutrais, inevitáveis ou objetivos e, por isso, não problemáticos. A perspectiva funcionalista iguala poder com ilegitimidade, disfuncionalidade, comportamento egoísta e sobreleva temas como liderança e carisma, que têm as suas origens em quadros de manipulação. O que se assume é que os gestores usam o poder (ou algo parecido) responsabilmente para atingir os fins da organização, enquanto os outros o usam para resistir, não tendo sido feito pelo funcionalismo a ponte entre os clássicos e as teorias operacionais de gestão (Hardy e Clegg, 1996: 629).

Foucault (1977) referiu-se à gestão dos significados coletivos através das “práticas disciplinares” do poder panótico, que controla sem ser visto, através de controlos imbuídos na vida quotidiana, como “práticas de isomorfismo social que tendem a reproduzir relações similares de significado e participação na base da integração social noutras organizações”. Se uma definição de poder exigiria a tomada de partido e se o funcionalismo toma o partido dos gestores, os defensores da teoria crítica afirmam que a resistência ao poder significava liberdade de agência, mas em Foucault (1977) encontramos poder como recurso existente e em que todas as partes estão interessadas, implicando inevitavelmente uma resistência e sendo necessário observar e descrever como eles existem empiricamente, sempre inscritas nas “regras do jogo”, em contexto, que possibilita e constrange a ação (Hardy e Clegg, 1996: 631-634). O poder é prevalecente na sociedade, as estratégias de emancipação resultam noutras formas de poder, definidoras de “regimes de verdade” e “políticas de verdade” que legitimam

o poder (Foucault, 1980: 131). Para Foucault (1980) não há solução para a agência, e a ideia modernista de que os processos de desmistificação ajudam os subjugados a escapar fica abalada.

A definição de poder torna-se difícil e dependente da abordagem: como origem de dominação; como ferramenta dos gestores para atingir fins organizacionais; como criação de legitimidade e do contrário; como resultado de sistemas de regras; como condição de conflito ou meio de o conter; como recurso para prossecução de fins próprios; como causalidade de ação assim como resultado não intencional.

“O estudo do poder requer a compreensão na sua diversidade, mesmo que resista à explicação em termos de uma única teoria” (Hardy e Clegg, 1996: 636), sendo necessário mais estudos empíricos que foquem não uma única teoria, mas as questões de estratégia dos envolvidos, e em que o observador, ao abordar o objeto de estudo necessariamente nele se envolve como participante, precisando para isso ter boa consciência de si e evidenciarem como interpretam as subjetividades em presença, conscientes, no sentido de Foucault, de que “somos também prisioneiros numa rede de poder que ajudámos a criar” (Hardy e Clegg, 1996: 636-7).

Procurando uma síntese útil ao entendimento teórico do objeto de estudo, a estrutura e as regras burocráticas definem o poder formal, mas a capacidade de afetar a própria ação, ou de outros, ou ainda do meio ambiente, está disponível, apesar disso, em todos os atores. Nas organizações modernas, apesar do racionalismo característico da burocracia se manter, a organização do trabalho procura maior flexibilidade e iniciativa dos membros, nos diversos níveis. O exercício do poder informal ganha por isso legitimidade, a definição dos papéis torna-se mais ambígua. O conflito que necessariamente daí decorre proporciona ao poder estrutural formal a oportunidade de o gerir de forma criativa e promotora de iniciativa ou, pelo contrário, de o tentar controlar e proibir.

A observação de Hardy e Clegg, atrás referida, motiva uma reflexão sobre as relações de poder observadas na investigação do objeto de estudo, assim como do papel do investigador, que na sua investigação intervém nessas relações. De igual modo, sobre como é visto pelos participantes, ou seja, como é visto aliar-se ou distanciar-se dessas relações de poder.

I.6. SISTEMAS DE DECISÃO E ESCOLHAS RACIONAIS

Se, como vimos atrás, no funcionalismo sistémico houve uma certa tendência para enquadrar os indivíduos nos seus papéis formais e elaborar modelos de predição do comportamento numa perspetiva de ciência normal, as posteriores teorias da tomada de decisão atribuíram à racionalidade dos indivíduos, embora limitada, fatores causais na vida organizacional (Mouzelis, 1967: 62; Clegg e Hardy, 1996: 2).

Simon (1957), tenta considerar tanto os aspetos racionais como não racionais na organização, pela construção de um modelo de escolha racional que retenha “as propriedades atuais dos seres humanos, e ao mesmo tempo retenha alguma da clareza formal do modelo económico” (Simon, 1957: xxv).

Este autor argumenta que o comportamento numa organização é predominantemente propositivo e menos emotivo. As pessoas tentam coordenar as suas atividades e relações, de forma consciente, tomando decisões e resolvendo problemas com vista ao atingimento de objetivos. No entanto, a racionalidade é sempre limitada, havendo premissas factuais a propósito do mundo observável e da forma como este opera (que condicionam a escolha de meios), ou de valor (que condicionam a escolha de fins), e apenas as primeiras são testáveis empiricamente.

Assim, a escolha racional é a escolha correta a partir destas premissas (apesar da sua difícil distinção), o que é importante do ponto de vista analítico (Simon, 1957: 62-66). É suposto que, nas mesmas condições de premissas, haja uma única decisão racional, mas o próprio Simon (1957: 223) reconhece três tipos de limitações.

A primeira refere-se às capacidades, hábitos e reflexos que o indivíduo, mais ou menos inconscientemente, usa num processo de decisão; a segunda às motivações, valores e lealdades que o indivíduo adquiriu ao longo do seu passado, com especial relevo para o que adquiriu na organização; e a terceira ao conhecimento e informação disponível, o que é um fator menos atendido nas teorizações feitas antes de Simon (1957) (Mouzelis, 1967: 124-5), que afirma que, do ponto de vista do indivíduo, o seu comportamento é sempre de acordo com a sua definição de situação, e não racional ou irracional. É o seu quadro de referência subjetivo que lhe permite considerar premissas, os quais (o quadro de referências e as premissas) resultam de processos psicológicos e sociológicos a identificar. Assim, a tomada de decisão não é necessariamente a mais racional (do ponto de vista económico ou de outro), mas sim a mais satisfatória (para o quadro de referência).

Se anteriormente Weber tinha proposto, ao nível da sociedade, a racionalidade como característica típica das organizações para adequação dos meios aos fins, Simon (1957) vem propor, ao nível das organizações, uma diversidade que considera os efeitos da estrutura internalizada pelos indivíduos a par da sua racionalidade. Articula a noção de hábito de James (1957/1890), expressa no *The Principles of Psychology*, enquanto “o enorme motor da sociedade e o seu agente mais conservador” (James, 1957/1890: 143), com a consciência enquanto processo através do qual os indivíduos constantemente reconstróem o seu meio ambiente e ao mesmo tempo que são por eles determinados, num equilíbrio dinâmico em dupla determinação, tal como afirmado por Dewey (1930/1922) e Husserl (1989/1913).

Nesta perspetiva, “as pessoas tentam ser racionais nos limites da sua racionalidade em hábito, em vez de serem objetivamente racionais (...) a organização funciona através da sua estrutura enquanto definição de situação de escolhas” (Clegg e Dunkerley, 1980: 265). Por seu lado, a estrutura é constituída “por aqueles padrões de comportamento na organização que são relativamente estáveis e que só mudam devagar” e existe de modo a absorver a incerteza (March e Simon, 1993: 170). Para Weick (1969: 28) a organização tanto reage ao meio como o influencia.

As ideias de Simon (1957), desenvolvidas por Barnard (1968: 93) numa perspetiva psicológica social, afirmam uma teoria da tomada de decisão em que o indivíduo pondera o que recebe da organização face ao que contribui, de uma forma pessoal e subjetiva, que se afasta se recebe menos e tem alternativas, ou, não tendo, adapta-se. Há em Barnard (1968) um maior foco no cálculo racional e menos na significação subjetiva.

Esta racionalidade é limitada ou enquadrada pela organização de cinco modos: a divisão do trabalho, os procedimentos, a autoridade, as comunicações e a acessibilidade da informação, e a formação são assim instrumentos organizacionais que estabelecem os limites e moldam o contexto de decisão do indivíduo, não necessariamente tirando-lhe a iniciativa, mas assegurando os valores e premissas que permitem a colaboração com outros (Simon, 1957: 127).

Ao nível da organização, esta revela-se uma unidade de tomada de decisão. Aqui, a organização não é uma unidade concreta reificada, mas um conjunto de processos e configuração sociais com base em indivíduos que interagem. A consideração da organização como um todo, ou do empreendedor que abarca toda a organização é apenas um constructo analítico (Simon, 1957: 210).

Aprofundando o quadro da tomada de decisão, Cyert e March (1963) veem a organização como processos internos, em primeiro lugar, de uma união de participantes com

valores e objetivos frequentemente em conflito, que negociam e aprendem em processos contínuos e em que o conflito é sempre potencial; em segundo lugar, em que se evita a incerteza de inúmeros acontecimentos internos e externos pela tentativa de estabilização através da regulamentação; em terceiro lugar, a organização define problemas e tenta solucioná-los com uma racionalidade limitada, por simplificação de procedimentos; em quarto lugar, a organização adapta-se, alterando procedimentos no processo de aprendizagem.

Na perspectiva deste autor, a organização aparece como um sistema de decisão na estrutura interna, a cada nível, de um modo auto controlado, cibernético, de comunicação, ligações, procedimentos e *feedback*, em ciclos. Cada nível recebe informação relevante para os objetivos, processa-a e toma decisões de acordo com o topo, executa-as e procura um equilíbrio social semelhante ao das relações humanas mais focado na mudança e adaptação da própria estrutura, menos nos valores e mais na informação.

A investigação, de acordo com esta abordagem, concentra-se nos processos de informação e o desenho e redesenho da estrutura resulta de tomadas de decisão para resolver problemas, com vista a atingir objetivos (Mouzelis, 1967: 134). Predominam os aspetos racionais do comportamento humano e o seu estudo empírico, da tomada de decisão na estrutura, enquanto sistema institucional a ser estudado empiricamente, antes de qualquer redesenho.

Esta teoria é integrativa, no sentido em que aceita a racionalidade humana limitada pelas normas grupais, lealdades e emoções que existem nos indivíduos, mas estes valores e cultura são considerados menos importantes, dando sim relevância aos aspetos cibernéticos e reduzindo a teoria à psicologia social da tomada de decisão, como se todos os fenómenos organizacionais e coletivos fossem explicáveis através de reações individuais, e o indivíduo um processador de informação.

A teoria da decisão, focando o indivíduo concreto, pretende explicar o seu comportamento, mas do ponto de vista sociológico, o conceito de papel, que permite mostrar como o indivíduo está integrado no sistema social, explica melhor o comportamento de um indivíduo genérico colocado em determinado ponto da estrutura (Mouzelis, 1967: 213). O conceito de papel tipifica idealmente o comportamento esperado desse indivíduo genérico,

não necessariamente o comportamento do indivíduo específico; mas é isso que é necessário para compreender o funcionamento da organização, ao longo da sua estrutura ²⁰.

A integração proposta por March e Simon (1993/1958) aceita propostas de teorias como as da organização científica do trabalho, da gestão clássica, das relações humanas e da burocracia, mas reformula as hipóteses dessas teorias e procura chegar a uma teoria positivista das organizações, baseada em evidência empírica, que estabelece uma conformidade entre conceitos teóricos analíticos não encontráveis no concreto dos indivíduos e a sua formulação empírica. Assume-se que as decisões individuais têm implicações coletivas, mas que estas implicações são diretamente deduzíveis do comportamento individual ²¹, sem consideração adequada dos valores, cultura e conflitos, nos vários níveis e com diferenciações de poder que definem o contexto onde tais relações se desenvolvem.

Até aos anos de 1960, o foco das questões levantadas não é a organização, mas os seus processos. A generalização das hipóteses parte dos casos para a teoria, sem acumulação de conhecimento e há uma filosofia funcionalista subjacente, baseada na superioridade redutora do consenso e da harmonia (Crozier, 1976: 194-195). Depois, procurou-se uma maior cientificidade pela medição sistemática de fenómenos organizacionais, considerando a organização como unidade de análise. Tal quebrou o laço com a investigação ao nível de grupos e indivíduos, e possibilitou a colocação de novas questões, tais como o que tem impacto nas características das organizações e nos seus resultados e como conceptualizar a estrutura organizacional.

No entanto, esta evolução trouxe novamente à discussão o tema da estrutura de personalidade. Os autores da escola de Aston, oriundos da psicologia, iniciaram um processo de pesquisa procurando definir os traços de personalidade. Psicólogos como Allport e Odbert (1936) e Cattell (1946) reduziram, através de processos de interpretação de significado e de análise fatorial, os muitos milhares de qualificativos encontrados na linguagem, para doze conceitos definidores dos traços de personalidade.

Pugh e Hickson (1976: 2) aplicaram a mesma aproximação epistemológica às organizações, definindo, a partir do estudo em cinquenta e duas organizações na área de

²⁰ Mouzelis (1967: 139) afirma que a consideração de conceitos construídos para uma análise ao nível do indivíduo racional tem por consequência a redução da organização a um simples aglomerado de decisores.

²¹ A validade dos conceitos teóricos para análise social depende da sua capacidade explicativa e não do seu realismo, pelo que não se pode isolar uma parte de uma teoria e testá-la fora do seu contexto teórico (Mouzelis, 1967: 140).

Birmingham (e posteriormente a maior número de organizações no Reino Unido e nos Estados Unidos (Hickson *et al.*,1974), variáveis que são traços de estrutura organizacional, tais como especialização de atividades, standardização de procedimentos, formalização de documentação, centralização de autoridade e configuração.

Os fatores contextuais são entendidos como variáveis independentes (origem e histórico, controlo societário, tamanho, carácter, tecnologia, localização, recursos e interdependência) e os traços de estrutura organizacional ou dimensões da organização, como variáveis dependentes. Assim, concluem que o desempenho da organização, enquanto “sucesso da organização em atingir os seus objetivos (...) nos termos usuais de lucro, produtividade, adaptação, posição no mercado, moral, etc.” (Pugh e Hickson, 1976: 39-40) advém da correta adaptação das variáveis dependentes às independentes, numa perspetiva de sistema aberto da organização que sobrevive por múltipla adaptação e não apenas atingindo objetivos.

Na base da operacionalização destas variáveis está o pressuposto de que elas, de facto, definem a realidade observada nos estudos de caso daqueles autores, obtendo uma técnica de pesquisa “falaciosa”; por outro lado, consideram outros fatores (substantivos) não incluídos no tipo ideal de Weber, procurando uma tipologia para a análise comparativa das organizações (Clegg e Dunkerley, 1980: 218-9).

A mais radical conclusão é a de terem substituído a teoria tipológica da burocracia de Weber, enquanto “estereótipo” por uma teoria empiricamente baseada, em que se definem tipos classificativos de burocracia e não um único (Pugh e Hickson, 1976: 61), recuperando uma interpretação classificativa do tipo ideal que Weber (1947/1920; 1949/1924) tentou afastar (ver secção anterior sobre o tipo ideal de Weber).

Além disso, a escola de Aston reconhece a modelização da realidade e que,

“o projeto diz respeito ao que oficialmente se espera que seja feito e ao que na prática se permite fazer; não ao que se faz de facto, isto é, o que ‘realmente’ acontece no sentido de comportamento para além do instituído nas formas organizacionais” (Pugh e Hickson, 1976: 45).

O desligamento da ação corporalizada, assim como os dados recolhidos segundo pressupostos classificativos próprios das teorias de gestão, são tratados sem colocar em causa esses pressupostos (com o reconhecimento explícito na citação anterior) e pretendem objetivar em conhecimento conclusões que reforcem esses pressupostos e teorias.

Como Clegg e Dunkerley (1980: 226) evidenciam, a pesquisa move-se num “ciclo ideológico” em que se conclui que as organizações são tal como “devem” ser, segundo as teorias de gestão, “destinadas a ser uma ciência de corpos que não existem”; “tendo disposto o

modelo dominante de organização com um objeto teórico, os pesquisadores resolveram substituí-lo por um que reflete a organização como um objeto taxonômico de variáveis empíricas”, baseadas no grau de concentração de autoridade *versus* o grau de estruturação das atividades (Clegg e Dunkerley, 1980: 230).

Os estudos da escola de Aston, essencialmente empiristas (Clegg e Dunkerley, 1980: 234-262), relevam discussões dificilmente generalizáveis mas interessantes no quadro restrito da pesquisa realizada e com interesse para a reflexão sobre outros estudos. Tal acontece com as discussões sobre a relação entre o tamanho, a tecnologia e a localização, por um lado, e a relação dessas variáveis com a gestão estratégica e a mudança, por outro lado.

No entanto, conclusões gerais, como a que relaciona deterministicamente o tamanho com a formalização nas organizações, independentemente da localização e da cultura ambiente, são consideradas como conhecimento pouco útil pela sua trivialidade (Mouzelis, 1967: 137).

As questões levantadas pela escola de Aston são as propostas pelas teorias de gestão, que têm um interesse instrumental de guia no controlo e manipulação das questões organizacionais, tornadas objeto de estudo, para desenho e controlo dessas organizações (Clegg e Dunkerley, 1980: 257-258). Esta objetivação, que recorre a técnicas de medição operacionais e classificações através de combinações de medições unidimensionais, não se destina a caracterizar os objetos concretos medidos mas a produzir generalizações, pretendendo medir a população e, para além disso, outras populações, sem se reportar ao contexto específico em que as técnicas de medição foram criadas, “não tem validade, sob qualquer forma, para além das operações particulares que a constituíram” (Clegg e Dunkerley, 1980: 260). “Como tal não são medidas científicas, mas modos simples de elaborar médias e compor qual o resultado que, no máximo, numa forma de aproximação descritiva, classifica populações particulares” (Willer e Willer, 1973: 116).

Clegg e Dunkerley (1980: 260) opõem a esta visão de ciência em que, “no pior caso, o que faz é simplesmente constituir a existência da organização como um objeto dimensional através de um processo de objetivação fetichista”, uma outra, em que a teoria relaciona conceitos analíticos e não substantivos, não observáveis:

“Um conceito é mais que um conjunto de operações (...). Um conceito não é observável e não pode ser definível senão em termos de outros conceitos. Apesar disso, na teoria da organização tem sido diferente. Todo o processo de construção teórica tem sido desenvolvido na base da correspondência ingénuo entre objetos e conceitos” Clegg e Dunkerley (1980: 260).

As teorias da escolha racional revelaram-se instrumentais no estabelecimento do consenso e harmonia nas organizações, desvalorizando as questões de diferenciação de poder e de acesso à informação.

Os teóricos da escolha racional afirmam que os atores tomam decisões com base nos seus interesses ou crenças, de uma forma lógico-dedutiva, em oposição ao funcionalismo de Parsons (normas e condições) e de Althusser (estrutura); segundo os racionalistas, um eventual excesso de racionalidade ao nível dos atores individuais esbate-se ao nível macro, mais agregado.

Assim, Homans (1974) procurou “trazer de volta” uma preocupação sobre os indivíduos, argumentando que Parsons, apesar da sua teoria da ação, teria dado menor importância, em favor das características estruturais dos sistemas sociais. Homans (1974: 1) define a ação como a tentativa de obter um resultado. Numa perspetiva comportamentalista, a ação é positivamente condicionada pelo sucesso de experiências anteriores e pelo valor percebido do resultado, negativamente pela acumulação de resultados semelhantes. O sucesso ou insucesso da ação, em termos do interesse esperado, provoca comportamentos de agrado ou frustração. Na escolha de ações alternativas, os indivíduos fazem cálculos de valor esperado, considerando o valor e probabilidade de resultados alternativos. Nesta direção, autores como Coleman (1974) desenvolveram uma teoria de modelização matemática da ação.

Por seu lado, Boudon (2003a: 8) propõe uma evolução sobre esta teoria de ação racional (RCT²²), que afaste as “caixas negras” constituídas por forças psicológicas, biológicas ou culturais, ou ainda pela noção de socialização, considerando os seus mecanismos por esclarecer e as suas noções mais descritivas do que explicativas²³.

Propõe uma teoria cognitiva da ação (ACT²⁴), em que, em primeiro lugar, alarga a noção de interesse para a de crença, afirmando que todo o comportamento envolve crenças que predominam sobre interesses, dando um passo “da racionalidade instrumental para a racionalidade cognitiva” (Boudon, 2003a: 9). Por exemplo, as pessoas votam porque acreditam dever participar e não porque, dada a sua ínfima importância no conjunto dos votantes, tenham possibilidade de retirar benefícios diretos da votação. Em segundo lugar, os

²² RCT é o acrónimo para Rational Choice Theory (Homans, 1974).

²³ Boudon (2003a: 3) critica a identificação e caracterização de correlações entre a história biográfica de indivíduos e as suas crenças e comportamentos, pois, a seu ver, o importante é a explicação destas últimas.

²⁴ ACT é o acrónimo para Action Cognitive Theory (Boudon, 2003a).

atores seguem crenças que não têm em si consequências prescritivas, como é o caso das normas em que se acredita e se seguem por esta razão. Em terceiro lugar, o auto interesse não pode ser considerado sempre. Em muitas situações as crenças sobrepõem-se aos interesses pessoais.

Boudon (2003a: 10) defende, assim, uma versão cognitiva do individualismo metodológico, que contém dois axiomas: 1) Todo o fenómeno social é o resultado de decisões individuais, ações, atitudes, etc. (individualismo); 2) A ação pode ser compreendida (compreensão); e adicionando um terceiro: Toda a ação é causada pelas razões na mente dos indivíduos (racionalidade).

A ACT contém uma noção de racionalidade orientada por objetivos (tal como a RCT), mas de âmbito mais largo, que inclui não apenas os interesses instrumentais, mas também crenças e a possibilidade de quadros normativos ou valorativos (racionalidade axiológica ou avaliativa). A racionalidade com objetivos normativos não contradiz o funcionalismo quanto à importância das normas, mas na forma como o seu respeito é acionado. Na ACT pela crença na norma, no funcionalismo pela socialização ou internalização, mais ou menos consciente, da norma. A racionalidade axiológica é tratada como a racionalidade cognitiva, mas com a proposição normativa que falta à segunda.

Para Boudon (2003: 16), os atores têm sempre boas razões para a sua conduta. Cada indivíduo baseia as suas ações no seu conjunto de crenças, que, se mudar, implica novo tipo de conduta. Do mesmo modo, a ACT tem razões fortes (Boudon, 2003: 17) porque além de serem boas no sentido de sobre elas se ter um conjunto de crenças, elas são entendidas com grande intensidade (Boudon, 2003: 138-141). Não há, no entanto, um critério geral para um sistema de razões; a sua procura levaria à procura de novas razões, até ao infinito.

A própria verdade depende do sistema de crenças que se adota e por isso “a distância entre as crenças prescritivas e descritivas não é tão grande como se possa pensar” (Boudon, 2003: 17). As emoções estão relacionadas com as razões e são, por essa via, racionais²⁵, justificando uma noção de quociente emocional, enquanto medida de capacidade de reconhecer as próprias emoções e compreender as crenças por detrás das emoções.

Assim, para Boudon (2003: 17), “a teoria social depende de crenças; na medida do possível, crenças, ações e atitudes devem ser tratadas como racionais ou, mais precisamente,

²⁵ Para Boudon (2003a: 150) “a emoção é indissociável do sistema de razões que a funda. Reconhecer a importância das emoções na vida moral não implica que se recuse o fundamento racional dessas emoções. Os sentimentos morais são também sentimentos (...), a emoção pode ser um detector de valor”.

como o efeito de razões percebidas pelos atores como fortes”. A ação explica-se pelo seu significado para o ator, que em Boudon (2003: 18) se revela pelas crenças e pelas razões do indivíduo, ou seja, ao exprimir o significado da ação, o ator revela em que acredita e as razões da conduta.

Esta perspectiva, bem inserida nas modernas teorias cognitivistas, afirma que o ator faz porque acredita, remete para “caixas negras” a explicação da sua aquisição de valores, cultura, hábitos, motivações e coloca a explicação da ação numa crença cuja origem não é acessível nem interessante enquanto capacidade explicativa. Além disso, não considera devidamente a incerteza que caracteriza o ambiente organizacional interno e externo (Thompson, 1967: 19).

Do ponto de vista do nível superior de uma hierarquia, a crença correta é a que está ajustada aos objetivos e às relações de poder na organização. As crenças desajustadas, pelo contrário, são entendíveis como alteráveis para facilitar a integração, ou, em alternativa, apontam a necessidade de abandonar a organização. O indivíduo desajustado é-o porque tem crenças erradas, não se questionando as crenças dominantes, os processos organizacionais e o funcionamento da estrutura. Veremos adiante, ao explorar os caminhos éticos das modernas teorias de gestão, como autores como Boltanski e Chiapello (2005), entre outros, posicionam a questão.

I.7. A PERSPETIVA DA AÇÃO E DO SEU SIGNIFICADO

A perspectiva funcionalista sistémica deu origem a reações que propuseram um maior papel da ação, reconhecendo a motivação dos agentes e a sua responsabilidade consciente na reprodução da estrutura. Nesta perspectiva, a estrutura resulta da padronização de regras socialmente aceites e em constante negociação.

O quadro de referência da ação

Reivindicando uma herança da escola interacionista de Chicago, nomeadamente Goffman (1959; 1968, 1983; 1986), e da tradição da sociologia fenomenológica inaugurada pela interpretação da obra de Husserl por Schutz (1977/1932) e seguidores como Berger e

Luckmann (1967), Silverman (1970) propõe um quadro de referência da ação ²⁶, em contraposição à abordagem funcionalista:

“A base desta visão de sistemas fechados é a assunção positivista de que os fatores objetivos, detetados pela observação do cientista, exercem uma influência direta no comportamento humano. Assim, o que é definido pelo observador como supervisão expressiva ou alta remuneração é usado para explicar a ação e motivações dos que a elas se expõem. O que é característico na ação social, no entanto, é que é motivada. Ela atribui significados a situações e aos atos de outros e assim o indivíduo reage à sua definição de situação e não à do observador. Uma vez que é razoável assumir que estas definições aparecem no curso tanto da interação interna como externa da organização, é geralmente aconselhável não excluir fatores fora da organização” Silverman (1970: 33).

Silverman (1970) caracteriza o quadro funcionalista sistémico em três afirmações: Primeiro, as organizações são sistemas de partes interdependentes que contribuem para a sobrevivência do conjunto e cujas ações têm efeitos noutras partes como no exterior da organização; as partes englobam processos separados que devem ser o foco de atenção. Segundo, assume-se que as organizações têm necessidades de sobrevivência, que passam por atingir os seus objetivos sem desconsiderar que há vários tipos de objetivos aos vários níveis da organização. Terceiro, assume-se que podem ser conceptualizadas como sistemas propositivos com comportamento, na medida em que podem ser vistas como parecendo agir independentemente das pessoas, níveis e grupos. Como afirmou Hall (1977), as organizações são reificações.

Husserl (2010/1929: 169) usou a expressão “personalidades de ordem superior” para expressar comunidades de sujeitos que se constituem através da intersubjetividade e por isso são objetivas, ou seja, que por isso são aceites por todos como existentes tal como os sujeitos que as constituem, assumindo propriedades próprias. Buckley (1967) enfatizou que se as organizações são sistemas, então têm de ser entendidas como sistemas abertos, porque interagem com outras organizações, e assim se o sistema é um conceito analítico, a sociedade também o deve ser.

As organizações são criadas por indivíduos situados em sociedade, reproduzindo a cultura e as estruturas de significado dessa sociedade, através de padrões de relações sociais por eles estabelecidos de modo formal ou mesmo por acordos informais; estes padrões são

²⁶ A expressão é utilizada por Parsons (1937; 1951), embora para Silverman (1970: 6) se refira a um quadro de ação cujas “bases da vida do dia-a-dia são problemáticas” e em que a rotina social é uma realização permanente.

imediatamente complementados por interações que os complementam ou desafiam, segundo objetivos individuais, grupais e coletivos (Silverman, 1970: 8-13; Dalton, 1959).

Silverman (1970: 13-14) propõe uma definição de organizações em que elas são inicialmente formalizações de relações sociais, com conjuntos de regras de comportamento, autoridade e comunicação, de modo a atingir um propósito dos seus fundadores (Blau e Scott, 2003/1962). Os objetivos, ao serem definidos no tempo, tornam-se eles próprios regras, com tendência a serem assumidos como fins (Michels, 1949; Merton, 1968/1949), pelo que a importância do propósito inicial se resume a uma legitimação dos objetivos, como sendo bons para a organização (Burns, 1961; Simon, 1957; Biddle, 1964), e é reduzida face à exigência da regra e da interação em curso.

Esta abordagem releva que a padronização de relações (estruturação) procurada pelas regras está longe de ser uma garantia de conduta para os indivíduos no seu dia-a-dia, e por isso eles procuram coordenar e controlar as suas ações, gastando parte significativa do seu tempo e atenção discutindo a aplicação das regras e a execução das tarefas.

Na procura de caracterização do que são as organizações, Silverman (1970: 14-23) propõe, tal como Burns (1967: 127), uma tipologia baseada na comparação de organizações. Para tal, em vez de utilizar organizações, suas partes ou atributos, utiliza um quadro analítico composto por conceitos baseados em modelos teóricos. Os conceitos analíticos assim construídos são caracterizáveis de modo descritivo em diferentes organizações.

Assim, podem ser utilizados conceitos que tentam explicar o que se passa dentro das organizações, como tecnologia ou estrutura de autoridade, ou conceitos que expressem a relação das organizações com o meio ambiente. Nestes últimos, do ponto de vista do contributo do ambiente para a organização, refere-se a tecnologia, a velocidade de mudança ambiental e os sistemas de produção.

Já do ponto de vista do contributo da organização para o seu meio, pode-se referir um tema caro à análise funcional, que é o das consequências não intencionais da ação sobre o meio ambiente, embora nesta perspetiva a organização seja parte do sistema social mais amplo.

Estabelecendo quais das necessidades organizacionais de Parsons (1965) (adaptação, atingimento de objetivos, integração e manutenção de padrões) que pretende usar, a influência dos subsistemas da organização no meio é previsível e analisável, tendo sido propostos modelos de análise das necessidades por Parsons (1965), por Katz e Kahn (1966), que distinguem as organizações conforme nelas é mais importante uma ou outra necessidade e por Scott (1959), que analisa a integração das necessidades pelas organizações.

Numa “organização total” (Goffman, 1968), as definições importantes da situação derivam da própria organização e, por isso, outros significados são excluídos pela hierarquia. Os membros não podem exibir as suas identidades adaptando-se por colonização, criando para si uma identidade mais importante do que a que tinham no exterior à organização, ou, por conversão, em que parecem aceitar a visão organizacional sobre si próprios. Estas adaptações permitem aos membros retirar vantagens do sistema e aumentar o seu poder sobre outros membros.

Silverman (1970: 23) afirma que esta é uma perspetiva acionista e que, se em vez de considerar o papel dos significados nos indivíduos, Goffman (1968) tivesse usado categorias mais convencionais e próximas da visão funcionalista, não teria conseguido aquele discernimento. Na perspetiva do quadro de referência da ação, a distinção entre organizações e outros arranjos sociais é ténue e os processos sociais nas organizações, como em outras estruturas sociais, são similares, o que impõe uma consideração da teoria social simultânea com a teoria das organizações.

A teoria dos sistemas, fazendo uso de uma metáfora orgânica, procurou explicar o comportamento em termos da interação de sistemas na procura de satisfação das suas necessidades, através de mecanismos impessoais. Procurava-se a estabilidade desses sistemas e a preocupação era com a eficiência relativa dos processos e estruturas, numa abordagem funcional (Silverman 1970: 217), em que cada perspetiva contribui com o seu conjunto de questões e o seu próprio método e não espera que as suas conclusões sejam interessantes para os que se preocupam com diferentes problemas e adotam diferente ponto de vista das organizações.

A perspetiva da ação argumenta que a atenção deve virar-se para as orientações dos participantes que podem estar ligadas a qualquer aspeto da vida social que eles próprios criam, suportam e mudam as regras do jogo social ²⁷.

“Torna-se importante compreender as várias definições da situação dos atores, a *hierarquia de fins* que eles trazem à organização e a natureza da sua ligação ao *sistema de papéis dominante*. É então possível atingir o significado coletivo ligado às ações típicas e às suas consequências intencionais ou não, em termos de *envolvimento* dos atores, no lugar em que se percebem na

²⁷ Ou, como Poggi (1965: 290) sugere, existe um problema *intra* unidade, ou seja uma prevalência da teoria social como “teoria da manutenção dos sistemas sociais e não da sua ação” que reflete uma incapacidade aprendida para tratar problemas extra unidade que tenham resultado em falhanço em termos “da direção e conteúdo da ação social” (Poggi, 1965: 284). “Parsons, tendo imputado necessidades e funções às partes do sistema, retirou conscientemente a ênfase às ações intencionais que são usadas para atingir fins estranhos ao sistema” (Silverman, 1970: 221).

organização, e em termos da estabilidade do *conjunto comum de expectativas*, dentro das quais interagem. Visto deste ponto de vista, as relações sociais nas organizações advêm das interações entre os participantes e podem exibir vários níveis de *consenso*, de *conflito*, de *cooperação* e *coerção*, de acordo com a natureza das expectativas e fins dos atores. A *mudança* social, no envolvimento de atores particulares ou na prevalência de um conjunto de expectativas, ocorre como resultado da ação social na qual os membros têm *diferentes* recursos simbólicos ao seu dispor e mobilizam um *stock* de conhecimento da *sociedade envolvente*. A abordagem acionista procura assim estudar tanto o problema ‘*micro*’ das orientações e comportamento de atores particulares e o problema ‘*macro*’ do padrão de relações que é estabelecido na interação” (sublinhados nossos) (Silverman, 1970: 222).

Em síntese, Silverman conceptualiza uma ligação entre o “micro” e o “macro” na organização em que ambos têm a sua importância própria e permitem estudar cada aspeto em relação com o outro. A compreensão do objeto de estudo, que pretende executar uma passagem do nível individual ao nível de análise social mais baixo – o grupo que partilha o contexto de trabalho, não prescinde da consideração dos processos institucionais, culturais e estruturais que formam o seu ambiente macro. Este ambiente, mais largo do que o contexto de trabalho percebido pelos indivíduos, influencia a experiência e significação nesse contexto de trabalho, apesar de os indivíduos apenas poderem ter em conta as suas próprias percepções

A abordagem etnometodológica

A etnometodologia é um campo da sociologia que estuda os recursos do senso comum, os procedimentos, práticas, através dos quais os membros de uma cultura produzem e reconhecem como mutuamente inteligíveis, os objetos, eventos e cursos de ação” Heritage (1992: 856).

A etnometodologia foi o resultado dos esforços de Harold Garfinkel, que, ao efetuar estudos com o seu professor Talcott Parsons, reparou que os atores só conseguiam ter ação concertada se partilhavam conhecimento, tendo estudado como se forma e partilha tal conhecimento. Foi igualmente influenciado por Schutz (1977/1932) e particularmente pela sua noção de “*stock* de conhecimento disponível”, formado por constructos e categorias cuja origem este autor atribuía ao social intersubjetivo e só secundariamente ao foro subjetivo (Heritage, 1992: 856).

Situada no âmbito das teorias da ação, a abordagem etnometodológica apareceu como reação a outras que tratam o comportamento como determinado causalmente pelos fatores estruturais sociais, nomeadamente o funcionalismo estrutural (Heritage, 1992: 858), procurando estudar reflexivamente o fenómeno das ações práticas e os recursos, processos e

práticas “enquanto métodos que os atores utilizam para as tornar visíveis-rationais-e-reportáveis-para-todos-os-propósitos-práticos” (Garfinkel, 1967: vii), ou seja, a ação ganha sentido *a posteriori* através dos modos de explicação do ator e não como resultado de um motivo “em ordem a” – este defendido por Schutz (1977/1932).

Em vez de entender a organização social como um dado e, a partir daí, analisar a estrutura social, a etnometodologia procura estudar os processos subjacentes à constituição e reprodução da organização social. Assim, o foco é nas atividades de senso comum, face a face, de um modo partilhado e publicamente explicitáveis do raciocínio de senso comum, em vez de nos aspetos psicológicos do processo cognitivo, através de uma descrição naturalista e não de explicação ou experimentação. “A pesquisa de Garfinkel indica que cada aspeto das compreensões que se partilham no mundo social depende de uma multiplicidade de *métodos de raciocinar* tácitos” (Heritage, 1992: 857), em que o discurso conversacional está ligado, “indexado”, ao conhecimento comum que o faz entendível.

Procura-se saber como os atores aplicam o seu conhecimento para compreender e atuar nos contextos sociais, privilegiando o conhecimento que é partilhado em vez de normas internalizadas (Heritage, 1992: 856) e argumentando que a ordem social não deriva automaticamente de padrões partilhados e avaliação de papéis sociais. Em vez disso, constitui-se como atividade prática no curso da interação complexa em que as pessoas tentam intersubjetivamente produzir sentido comum, para o que fazem e aplicam o conhecimento anterior de forma tácita, como tipificações cognitivas, “factos-de-vida-socialmente-sancionados-que-qualquer-membro-em-boa-fé-da-sociedade-sabe” (Garfinkel, 1967: 76). Porque a ordem simbólica nunca é totalmente partilhada, a ordem social não é sustentada pelo conhecimento comum, concretizando-se na interação face a face. São os “métodos”, as regras socialmente aprendidas que dão sentido à ação, ou, na expressão de Garfinkel (1967: 1): “As atividades pelas quais os membros produzem e gerem os contextos das questões organizadas do dia-a-dia, são idênticas aos processos que usam para as tornar explicáveis”.

Schutz (1954) apontou como método de investigação nas ciências sociais, a formação de conceitos típicos ideais, pela observação que identifica características empíricas nos indivíduos e pela formação de constructos típicos ideais a serem testados em novas observações. Na fenomenologia de Husserl (2006/1913) há uma centralidade da significação enquanto modo de aperceber o mundo, que envolve aspetos essencialmente predicativos (valorizações e julgamentos), num *habitus* individual e coletivamente partilhado na cultura. Já na interpretação da fenomenologia por Schutz (1977/1932) e Berger e Luckmann (1967: 44) defende-se uma outra forma de entender a significação, que privilegia apenas os aspetos

cognitivos do senso comum e a centralidade do “conhecimento de senso comum” para a interação: “A validade do meu conhecimento da vida do dia-a-dia é tomada como garantida por mim e pelos outros até notícia em contrário”.

Este deslocamento do foco para a intersubjetividade que desvaloriza uma relação com a subjetividade segue uma perspectiva mais cognitiva e racionalista e sem consideração de um *habitus*; ao nível metodológico, a etnometodologia procura fazer os atores refletir sobre as suas atividades e sobre o que até aí tomavam como garantido e não refletido, chegando, na abordagem inicial de Garfinkel, a provocar disrupção nessas atividades e confusão nos atores (Heritage, 1992: 895), a quem é pedido para descrever o seu conhecimento e as razões que os levaram à ação de modo a que seja socialmente compreendida.

Os participantes confiam no processo de racionalização, que se baseia no seu conhecimento tácito já validado e por isso atribuem a esse processo uma validade moral justificativa do que fazem. Pelo contrário, quando não conseguem essa justificação reagem com ansiedade. Por isso, a moral subjacente à ação prática torna-se fundamento da moral social e da organização social (Heritage, 1992: 76-103), tipificando pessoas e acontecimentos, normalizando processos e estruturas (Sudnow, 1965; Zimmerman, 1969; Wieder, 1974; Cicourel, 1978; Atkinson, 1978).

As “instituições sociais sustentem-se enquanto entidades reais através de vocabulários de explicações (ou quadros de explicações) através dos quais os acontecimentos do mundo social são reconhecidos e sobre os quais se atua” Heritage (1992: 859).

Pollner (1974) estudou os modos como uma versão de realidade é socialmente apoiada numa coletividade, concluindo que tal é uma instituição social apoiada por práticas de uma “razão mundana” que assume que objetos e acontecimentos do mundo estão disponíveis intersubjetivamente, de forma não contraditória, “para toda a gente”, e acaba por se impor como única versão da realidade.

Nos chamados “estudos sobre o trabalho”, Garfinkel, Lynch e Livingston (1981) descrevem e analisam práticas de trabalho onde os métodos socialmente reconhecidos e partilhados como válidos constituem o *background* das descrições dos entrevistados, apesar de não explicitados.

Esta perspectiva etnometodológica pretende explicar a ação e a estrutura sociais, à luz dos “métodos” intersubjetivos de senso comum, das explicações dos indivíduos sobre a ação no contexto da própria explicação. Os processos subjetivos dos indivíduos e as suas motivações, a sua história e os seus projetos próprios são vistos como processos psicológicos sem interesse social. Na linha de Wittgenstein (2008/1953) estes processos são específicos da

subjetividade individual, idiossincráticos, confusos e sem interesse social, pois é na ação social intersubjetiva que se negocia a significação da ação passada e futura.

A consideração teórica do objeto de estudo beneficia desta abordagem, precisamente pelo seu contributo sobre esta negociação de significações. No entanto, a consideração do objeto de estudo pressupõe uma atividade subjetiva própria, que ao ser expressa num contexto social intersubjetivo acarreta uma definição estratégica de situação e a escolha de um discurso apropriado a essa definição, o que torna a análise das justificações etnometodológicas da ação mais complexa e com necessidade de recorrer às experiências e significações individuais e suas tipificações, para a caracterização do contexto social. Esta discussão será elaborada mais adiante e antes das necessárias escolhas para um modelo teórico de entendimento do objeto de estudo.

I.8. A RELAÇÃO ENTRE A ESTRUTURA E A AÇÃO

Se as perspetivas funcionalistas sistémicas propuseram um caminho de condicionamento normativo e inconsciente da ação, as perspetivas do quadro da ação e etnometodológica afirmaram o papel racional e consciente dos atores na definição intersubjetiva de regras que foram a estrutura. Outros autores aprofundaram esta discussão, combinando de várias formas os paradigmas psicanalítico e cognitivista, subjacentes àquelas perspetivas. Um novo estruturalismo surgiu, afirmando o papel institucionalizador de crenças global ou localmente aceites²⁸.

Internalização disposicional - normativa *versus* pragmática

Bourdieu (1977: 13) pretende afastar-se do paradigma estruturalista que impõe ao indivíduo as condições da sua ação sem cair no subjetivismo da filosofia da consciência, tendo para tal feito uso de influências diversas.

A partir da abordagem de Marx de que as relações são determinadas pela posição na estrutura de posse dos meios de produção, na classe social e na correspondente ideologia,

²⁸ Veremos adiante que, na modernidade recente, este poder institucionalizador de crenças se exerce na estruturação e na cultura que a suporta (ver página 82 e seguintes).

Bourdieu segue Weber na ideia de que outros fatores influenciam essas relações sociais, proponho uma noção mais alargada de capital – o capital social, que envolve competências e relações culturais, sociais e simbólicas, num espaço social multidimensional (Bourdieu, 1977).

Assim, em cada campo da vida social que possui relativa autonomia, como a economia, a política, as artes, a burocracia, a ciência ou a educação, onde os agentes se envolvem em relações sociais práticas, existem combinações de capital social específicas, e esses agentes ganham disposições próprias desses campos, que, combinadas com as disposições de outros campos da vida social, proporcionam um sentido e razão práticos, uma forma de classificação do mundo social próprio.

Em resultado da posição do indivíduo no mundo social e da sua participação nos múltiplos campos, ele desenvolve um *habitus*, que manifesta a sua visão do mundo, a sua forma de reconhecer, legitimar e reproduzir as formas de dominação, as opiniões de cada campo, escondendo de si próprio formas alternativas de reprodução nesses campos, como as relações de poder.

O *habitus*, explica-a como internalização corporalizada da ordem social, assim como a sua reprodução. Apesar de essa internalização se fazer ao longo da vida, Bourdieu (1986) defende que as disposições são internalizadas principalmente na infância, e guiam a juventude e idade adulta para as posições sociais a elas adequadas, com rejeição de outras, porque nessa fase inicial da vida foram adquiridos gostos específicos e permanentes.

Bourdieu aceita que as estruturas sociais se reproduzam, mas, contrariamente a Durkheim, é o agente que, ao acionar as estruturas sociais e as ordens simbólicas internalizadas, reproduz essas estruturas, recusando Bourdieu uma abordagem funcionalista estrutural.

Bourdieu procura desta forma reconciliar a dicotomia subjetivo – objetivo (através de um *habitus* que internaliza o mundo social objetivo e o reproduz), e a dicotomia agência – estrutura.

A teoria de Bourdieu recebeu influência dos autores clássicos da sociologia, dos estruturalistas do seu tempo (Marcel Mauss e Claude Lévi-Strauss), da fenomenologia de Edmund Husserl e da própria psicanálise de Sigmund Freud. Sobre a influência da fenomenologia, pode referir-se o conceito de *habitus*, se bem que com um determinismo e peso da experiência passada característica da psicanálise – que se evidencia na metodologia

de investigação de Bourdieu ²⁹, o conceito de campo (semelhante ao de província de conhecimento de Schutz (1971)), a *doxa* (mundo da vida, de racionalidade prática, base de todo o conhecimento científico) e *hexis* corporal (corporalização da vida social). Conforme afirmou num dos seus últimos escritos, “É minha intenção integrar a análise fenomenológica numa abordagem global da qual é uma fase (a primeira, a fase subjetiva), sendo a segunda a análise objetiva” (Bourdieu, 2002: 209).

O seu conceito de *habitus* representa uma estrutura internalizada, derivada de estruturas externas, que determina, através de disposições, como o indivíduo age e reage ao mundo. Este *habitus* gera práticas, percepções e atitudes regulares sem ser conscientemente coordenadas ou governadas por regras externas ³⁰. Ao nível individual, as disposições dão sistematização, coerência e consistência à prática individual, ao pensar, sentir e agir de modo orquestrado (Bourdieu, 1990: 59). O *habitus* revela-se uma “segunda natureza”, porque incorpora as condições históricas no indivíduo e no social, enquanto história não consciente.

Esta estrutura gera disposições que emergem nas relações sociais e nas estruturas objetivas do mundo social, num processo generativo de incorporação e objetivação em que o indivíduo, sem intenção, improvisa de modo regulado, reproduzindo o que não produz originalmente nem domina (Bourdieu, 1977: 72-79). Os motivos da ação são assim desconhecidos para o ator, que não é consciente, nem intencional, nem racional. O que os atores produzem ao responderem sobre os factos da sua vida são racionalizações retrospectivas cujas razões mais profundas não lhes estão acessíveis (Bourdieu, 1977: 36).

Em termos coletivos, este *habitus* objetivado resulta numa característica da condição de classe, da materialidade da sua existência e dos padrões sociais próprios. A homogeneidade do *habitus* é garantida pela experiência comum dos membros de uma mesma classe, e a sua variabilidade pelas posições diferenciadas na mesma classe. O sistema de disposições individual é, assim, uma variante da estrutura mais geral do *habitus* da classe ou grupo e expressa diferentes trajetórias biográficas dentro ou fora da classe (Bourdieu, 1977: 85-86).

²⁹ No Capítulo IV, dedicado à exposição do modelo teórico e da metodologia, e na discussão desta última, voltaremos a referir este autor.

³⁰ Na fenomenologia de Husserl o *habitus* resulta da sedimentação de significações próprias das experiências vividas, em parte intersubjetivamente validadas. O conceito de *habitus* é mais aberto, uma estrutura de *modos* de ver o mundo e concretizável em diferentes contextos de modos diferentes e aberto a novas significações e à reflexão sobre a sedimentação que lhe deu origem (Husserl, 2010/1929: 109-116). Husserl (1989/1913: 281) reconhece a influência social na construção do *habitus*.

O *habitus* tem uma expressão corporal – *hexis* corporal, enquanto disposições consubstanciadas em movimentos, gestos e posturas apropriadas da classe a que o indivíduo pertence e que constituem padrões de comportamento. O *hexis* corporal é o aspecto performativo do *habitus*, incorpora significados sociais e é meio de comunicação dentro e fora da classe a que o indivíduo pertence (Bourdieu, 1977: 87).

O indivíduo, determinado nas disposições da sua estrutura internalizada, não é no entanto predizível na sua ação, havendo graus de liberdade em si próprio e no contexto (Bourdieu, 1977: 73, 116).

A coerência entre o *habitus* internalizado e o de um grupo a que se pertence é garantido pela *doxa*, a prática que confere “um sentido de realidade” ao *habitus* (Bourdieu, 1977: 156), através da aceitação social ou não. Em contexto de mudança social acelerada, a prática *doxa* permite continuar a sintonizar o *habitus* pessoal (que mantém rigidez) à estrutura social, por processos de tentativa e erro (Bourdieu, 1977: 168). As diferentes dinâmicas da *doxa*, dos vários grupos sociais, podem sofrer ajustes ao longo da história, havendo um papel conservador de manutenção de integridade de *doxa* pelas classes dominantes. Lahire (1998; 2004; 2005) elabora uma crítica ao conceito de *habitus* de Bourdieu, expondo uma sua rigidez face à multiplicidade de contextos sociais em que o indivíduo se pode situar³¹. Pires (2007: 38) sintetiza essa posição crítica fazendo notar que tal noção de *habitus* revela “uma tensão irresolúvel entre uma conceção plural da estrutura externa (que acentua a autonomia relativa dos campos) e a conceção holista da estrutura internalizada (*habitus* enquanto sistema de disposições)”, pois “a incorporação é simultaneamente (...) um processo de constituição social do agente e de individualização do agente social”, sendo o *habitus* apenas um extremo de um *continuum* de sistematização de relações entre disposições.

Lahire (2005: 11-12), a partir da noção de que o social é apreensível nos indivíduos, em vez de misturar teorias sociais e psicológicas, propõe que as ciências sociais investiguem todas as questões que lhes digam respeito sem atender a fronteiras. Porque há níveis (escalas) diferentes, sobre os quais incide a análise, os indivíduos devem ser respeitados, mas recusa o vazio que afirma ter sido prescrito por Jean Piaget, entre o nível social e o individual, e que

³¹ Lahire (1998; 2004; 2005) expõe a tensão entre esta visão fortemente determinista do *habitus*, que vemos influenciada pela psicanálise de Freud, e os referidos graus de liberdade que é exercida na multiplicidade de campos ou contextos. Veremos igualmente que a noção fenomenológica do *habitus*, menos determinista, sem a consideração de um inconsciente com temas irrefletíveis, mas sim de temas acessíveis mas não refletidos, permite a consideração daquela multiplicidade sem a tensão indicada.

leva a que se trate de temas sociais encarando como “caixas negras” o que se pensa que a psicologia possa sobre isso ter a dizer:

“Estudar o social individualizado, ou seja o social refratado num corpo individual que tem a particularidade de atravessar instituições, grupos, campos de forças e de lutas ou cenas diferentes, é estudar a realidade social na sua forma incorporada, interiorizada” Lahire (2005: 14).

Criticando o conceito de *habitus* em Bourdieu por falta de capacidade explicativa devido ao seu uso rotineiro e falta de exemplificação empírica (Lahire, 2005: 14-15), Lahire (2005: 16) apela à explicação concreta pela investigação empírica para que o conceito se torne útil e não, pelo contrário, dispensável.

Se para Bourdieu (1998) o sociólogo recolhe histórias, aproveita factos e constrói, ele próprio, a objetividade, praticando uma sociologia de investigação dos factos vividos no passado em que as descrições dos participantes devem ser interpretadas e não tomadas em si, para Lahire (2005), em vez de se assumir um passado definitivamente incorporado, tipifica-se idealmente (Lahire, 2005: 17) essa incorporação pela atualização desse passado nos vários contextos, através da objetividade que é dada nas descrições dos participantes ³².

Em Lahire (2004: 21-22), a par da recusa de um “ator ‘sem passado’” que afirma implícito nas abordagens interacionais, da ação racional e da etnometodologia, e assumirem o ator racional e consciente das determinações internas e externas que o levam “a agir como agiu, a pensar como pensou e a sentir como sentiu”, defende, na linha de Bourdieu, um “princípio de não consciência” do ator que o impede de ser completamente racional e de explicar as causas da sua ação, sendo essa explicação uma mera racionalização socialmente aceitável que passa a integrar o significado da sua ação, do ponto de vista de quem explica.

Na linha de Wittgenstein, Lahire (2004: 25) afirma que “as representações, em parte, constituem as práticas, porém não contam essas práticas”, e explica que o sucesso no encontrar de uma razão implica apenas que se esteja de acordo com ela, ou seja, a expressão é idêntica ao significado. No entanto, em Wittgenstein, o indivíduo na sua biografia aprende regras e símbolos intersubjetivos depositados na linguagem e não modos disposicionais internos para agir ³³.

Lahire aprofunda uma “viragem linguística”, iniciada por Bourdieu. Uma síntese entre a noção de inconsciente Freudiano resultante da experiência biográfica utilizada por Bourdieu

³² Sob este aspeto, Lahire (2005) efetua a crítica de um *habitus* psicanalítico e do seu estudo como a arqueologia do que aconteceu, preferido estudá-lo através do modo como se atualiza e é linguisticamente explicado, na prática atual.

³³ Ver adiante a nota ⁹⁵ e a discussão relacionada.

e onde os indivíduos dificilmente são capazes de explicar adequadamente as suas ações por causa da natureza inconsciente das determinações ³⁴, com a noção de aprendizagem de regras e símbolos sociais de Wittgenstein que influenciam a ação, sendo aqui a reflexividade exercida na justificação social, de modo pragmático e, por isso, constituinte da própria ação.

Em ambos os casos a reflexão sobre a ação, pelo ator, é ilusória sobre os motivos individuais, mas reflete o contexto, pelo que Lahire propõe o “estudo da constituição (e das condições sociais de produção) das disposições (incorporação)” (Lahire, 2004: 27), através das variações interindividuais, como objeto da sociologia,. Segundo Lahire (2004: 43-44), o questionamento é sobre eventos e sua temporalidade e espacialidade (quando e onde?), sobre os relacionamentos (com quem?) e sobre a modalidade das práticas (como?), cruzando exemplos múltiplos para apurar diferenças contextuais, e permitindo menos elaborar os ideais-tipo sobre os contextos, e mais explicitar as diversas relações que neles se desenvolvem e os costumes práticos, descrever as suas heterogeneidades e caracterizar os patrimônios individuais de disposições, em que o aspeto de crer se sobrepõe ao de agir (Lahire, 2005: 17).

Distingue entre disposições para agir (hábitos de ação) e para crer (crenças como hábitos mentais e discursivos), e atribui um nível de consciência superior às segundas, relevando a contradição possível entre ambas ³⁵, que é observável entre as afirmações e os comportamentos, ou seja, “um relacionamento ilusório (deformante) com a prática” (Lahire, 2005: 18-19).

Assim, “as investigações empíricas permitem precisar as diferentes maneiras como os hábitos incorporados e as suas atualizações são vividos” e resultando combinações de disposições para agir e para crer – paixão como disposição mais uma forte apetência, ou, de modo diferente, rotina, mau hábito ou mesmo mania perversa como disposição sem apetência (Lahire, 2005: 20). Essas vivências realizam-se em contextos diferentes por onde passam os indivíduos, pelo que é necessário verificar tanto as variações intraindividuais como interindividuais.

³⁴ Lahire (2004: 30) define disposição não como “uma resposta simples e mecânica a um estímulo, mas uma maneira de ver, sentir ou agir que se ajusta com flexibilidade às diferentes situações encontradas (...) que pode ser inibida (estado de vigília) ou transformada (devido a sucessivos reajustes congruentes)”, havendo “‘uma natureza profunda’ do indivíduo (que se manifesta em caráter privado, ‘quando está sozinho consigo mesmo’) a certas atitudes produzidas no contexto ‘limitador’ de um grupo””, no sentido de Durkheim (1977/1893).

³⁵ Lahire (2005: 18) afirma que possam resultar “fenómenos como a *ilusão*, a *frustração* ou a *culpabilidade* (ou ‘má consciência’), que são igualmente produtos da distância entre as crenças e as disposições para agir, ou entre as crenças e as possibilidades de ação”.

As diferentes combinações das disposições para agir e para crer resultam não em generalidades transponíveis de contexto para contexto, mas em efetuações múltiplas³⁶, de suspensão ou ação, inibição ou ativação (Lahire, 2005: 25), descritíveis etnograficamente (Lahire, 2005: 20), que revela “as singularidades individuais e evita a caricatura cultural dos grupos sociais” (Lahire, 2005: 29).

Apesar de Lahire reconhecer a diversidade de disposições individuais (para agir e para pensar) e a sua diferente atualização em cada contexto, não reconhece a existência de um *self* individual, de algo de permanente que defina o indivíduo, para além de uma forma “de unificação discursiva (nomeadamente narrativa) do ‘eu’” (Lahire, 2005: 30) utilizada no método biográfico (Lahire, 2005: 31).

“Os atores não são feitos de um só pedaço, mas pelo contrário são *colagens compostas, complexos matizados de disposições (para agir e para crer) mais ou menos fortemente constituídos*. Isso não significa que sejam ‘sem coerência’ mas sim sem princípio de coerência único – *de crenças (modelos, normas, ideais, valores...) e de disposições para agir*” (Lahire, 2005: 32).

Em Bourdieu, o conceito de *habitus* não tem uma função de conhecimento³⁷ e torna-se operativo através de sistemas de disposições adquiridas na experiência, que ficam em grande parte inconscientes e que o levam à ação de modo transponível entre contextos diferentes.

Já em Lahire, o *habitus* é igualmente adquirido na experiência, não tanto como hábitos de agir mecânicos, mais ou menos conscientes, mas como hábitos de crer refletidos e mais importantes. A socialização resulta mais complexa e a exigência de estudo empírico é mais premente para, primeiro, descrever os indivíduos nas suas características próprias (intra-individuais) como nos vários contextos (interindividuais). As generalizações não são de tipo ideal, mas sim conducentes a revelar as exceções estatísticas para além das regularidades, pois o que se pretende é apreender as combinações singulares de propriedades gerais, em que os indivíduos não acrescentam nada de especificamente seu, porque a subjetividade é uma ilusão.

³⁶ “As diferenças de comportamento observáveis de um contexto para outro não poderiam ser produto da refração de um mesmo *habitus* (de um mesmo sistema de disposições) em contextos diferentes?” Lahire (2005: 24).

³⁷ A fenomenologia inicial, a que Bourdieu reconhece em parte da sua obra, define *habitus* como os modos progressivamente aprendidos e sedimentados de significar a experiência do mundo, uma função constitutiva de conhecimento através da percepção que orienta, da realidade objetiva (conhecida de modo subjetivo e continuamente validada intersubjetivamente), estando aberto à continuação da experiência e a um horizonte largo de perspetivas em situações contextuais.

São duas concepções diferentes do que é ser pessoa que estão em debate. Uma terceira concepção, a fenomenológica, que teve influência reconhecida não apenas em Bourdieu (2002), mas também em Schutz e outros, é o da formação genética do *habitus*, ou seja, do processo de sedimentação de significações que o forma continuamente. É possível reparar que, em Lahire (2005), a consideração da formação genética do *habitus* e a preferência para o seu estudo através do impacto no contexto atual, através das descrições dos participantes, assim como a consideração de que o social está em cada indivíduo, têm semelhanças com as propostas de Simmel (1972/1980) ou de Husserl (2008/1936). No entanto, em Lahire (2005) a subjetividade é desvalorizada e o nosso objeto de estudo reduz-se à expressão linguística de disposições para agir e para pensar.

Internalização procedimental – dualidade ou dualismo

A partir de uma posição mais próxima da tradição linguista, Giddens (1979; 1984; 1990), desenvolve uma crítica ao *habitus* disposicional e às suas limitações, defendendo a racionalidade do agente.

Para Giddens (1984), a teoria social implica uma dupla hermenêutica, pelo que todos os conceitos e generalizações produzidos pelos cientistas na compreensão dos processos sociais podem ser usados pelos agentes para alterar esses processos e, assim, desatualizar a produção científica, daí resultando que a teoria social é apenas teoria crítica (Turner, 1986: 457).

Ação e interação estão sempre ligadas às regras e recursos da estrutura social, de uma forma concreta e contextual, pelo que o dualismo entre ação e estrutura deve ser reduzido e o estudo de cada um pela mera “suspensão” da existência do outro. Desta forma, Giddens (1984) rejeita as teorias sociais anteriores e tenta construir um novo modelo a que chama “dualidade da estrutura” e em que a estrutura é simultaneamente condição e resultado da ação, constringindo-a mas também possibilitando-a. A incorporação da estrutura faz-se por uma instanciação e não existe como realidade objetiva.

Por isso, a estrutura é constituída pelas regras e recursos que os atores usam nos contextos de interações. Em Giddens (1984), o conceito de regra é o de fórmulas formais ou informais para ação, procedimentos gerais que os atores usam nas várias circunstâncias de interação, que pertencem a um *stock* de conhecimento partilhado por processos interpessoais, conforme antes Schutz (1977/1932) tinha proposto. Os recursos geram poder que é

mobilizável pelos atores na interação. As regras e recursos são “transformacionais”, no sentido em que se adaptam generativa e contextualmente, e “mediadores” no sentido em que possibilitam a interação social.

Como nota Pires (2007: 40), esta abordagem acentua a dimensão cognitiva das regras em detrimento da codificação externa, assim como acentua a estruturação por rotina em desfavor da estruturação estratégica, o que a aproxima da das regras sociais de Burns e Flam (2000).

Em Giddens (1984), a estrutura externa que internaliza estrutura é cultural e atual, ao contrário de Bourdieu, em que era disposicional e adquirida no passado. A estrutura é uma ordem virtual que fornece os meios (regras e recursos) para a padronização da ação e o sistema social resulta padronizado pela ação padronizada. As regras são condição e resultado da ação, numa relação de simultaneidade.

Por seu lado, Archer (1998), reportando-se à filosofia do realismo crítico, refere a necessidade de substituir uma ontologia de estruturas por outra de acontecimentos, de entidades intransitivas evidentes e reconhecíveis indiscutivelmente. Seguindo esse critério, a mutabilidade das estruturas e dos agentes não cumpre esses critérios, mas sim as relações sociais: “nem os indivíduos nem os grupos satisfazem a necessidade de continuidade (...) para a autonomia da sociedade em diferentes momentos discretos no tempo. Na vida social só as relações permanecem” (Bhaskar, 1989: 41) ³⁸.

É por isso que é o conjunto de relações sociais que determina a estrutura e a ação. O relacionamento e os poderes causais dos atores determinam as interações, boa parte das quais não é sequer governada por regras (Archer, 1998: 197), mas pelo primado da emergência da estrutura preexistente.

Existe sequencialidade porque os sistemas sociais têm propriedades emergentes a ter em conta na ação social, havendo portanto estrutura, primeiro, e ação ordenada pela estrutura, depois, que promove a elaboração estrutural num terceiro momento (Archer, 1982) ³⁹. Segundo Archer (1998: 202), a “suspensão” metodológica de Giddens não permite a análise sequencial no tempo, dos efeitos da estrutura emergente na ação e posterior elaboração

³⁸ Para o realismo crítico, são as relações sociais existentes que reproduzem a estrutura e que fornecem as condições de possibilidade da ação: “as formas sociais são uma condição necessária para qualquer ato intencional, (e) a sua pré-existência estabelece a sua autonomia como objetos possíveis de investigação científica” (Bhaskar, 1989: 25).

³⁹ Vimos atrás que Silverman (1970: 13-14) propõe uma sequencialidade semelhante na constituição das organizações.

estrutural. Este ciclo morfogenético (condicionamento estrutural, interação social, elaboração estrutural) refunda o dualismo da estrutura e da ação, argumentando a autora que a análise de Giddens provoca uma confluência das noções, com perda de capacidade de análise de ambas, e consequente empobrecimento da teoria social:

“Só nessa base [distinção ontológica entre estrutura e ação] é possível falar de constrangimentos estruturais fortes *versus* graus de liberdade da agência. Pelo contrário, qualquer teoria que trate a estrutura e a agência como uma amálgama mutuamente constituída, também implica que aquela causalidade é sempre partilhada e de igual responsabilidade das duas, e que por isso nenhum estado de coisas é atribuível mais a um do que ao outro” (Archer, 1998: 203).

Veremos adiante ⁴⁰ que as visões de relação entre ação e estrutura, em Giddens e em Archer, repousam em concepções diferentes do que é o indivíduo e a ação individual, preferindo o primeiro uma visão de indivíduo cognitiva e socialmente institucionalizado, através de crenças e regras em que a subjetividade se reduz à situação individual dessa institucionalização, e a segunda, que reconhece um papel para a subjetividade e para uma experiência constitutiva, em que significações sedimentadas definem valores individuais.

Mouzelis (1991: 109) propõe uma abordagem do tema condicionada pela posição na hierarquia estrutural. As posições sociais e agentes, assim como sistemas sociais, relacionam-se hierarquicamente. Do ponto de vista dos sistemas sociais, as posições mais altas tomam decisões mais amplas e envolventes do que os níveis abaixo. Do ponto de vista da integração social, os agentes em posição mais baixa veem-se em situação de dualidade, mobilizando rotineiramente as regras que não podem influenciar, ao passo que os agentes em posição mais alta se veem em situação de dualismo, porque podem influenciar regras e agir estrategicamente. Por outro lado, as posições na hierarquia e a hierarquia dos jogos de interação, desenvolvidos pelos atores, podem não coincidir: tal depende das disposições dos agentes e das condições situacionais, resultando que a ação social é o resultado de posição na hierarquia, disposições e situação. Por isso a hierarquia não determina tudo, havendo graus de liberdade para as disposições e para as condições da situação.

⁴⁰ Ver página 158 e seguintes.

O novo institucionalismo, ideologia e legitimação

O novo institucionalismo, por seu lado, coloca o acento tônico nas instituições enquanto modelos de expectativas e de interação situadas histórica e culturalmente, que se revelam na influência dos cenários macro sobre a ação local, individual ou coletiva.

“Quando a mudança organizacional ocorre, tal acontece de forma dramática e episódica, respondendo à mudança institucional ao nível macro. As mudanças fundamentais ocorrem em condições em que os arranjos sociais que regulavam os regimes institucionais se tornam subitamente problemáticos. Apesar dos economistas e cientistas políticos oferecerem explicações funcionais para os modos como as instituições reapresentam soluções eficientes para os problemas de governação, os sociólogos rejeitam as explicações funcionais e focam, em vez disso, nos modos através dos quais as instituições complicam e constituem os caminhos pelos quais as soluções são encontradas” DiMaggio e Powell (1991: 11).

Este afastamento do funcionalismo estruturalista, motivado pela afirmação do papel de regras institucionalizadas sobre a ação, resulta também numa distanciação das teorias da ação racional (March e Olsen, 1984: 741):

“O novo institucionalismo na teoria das organizações e na sociologia inclui uma rejeição dos modelos de ação racional dos atores, um interesse nas instituições como variáveis independentes, uma viragem para as explicações cognitivas e culturais, e um interesse em propriedades de unidades supra individuais de análise que não podem ser reduzidas a agregados ou consequências diretas de atributos ou motivações individuais (...) Os indivíduos enfrentam permanentemente escolhas, mas ao fazê-lo procuram orientação das experiências de outros em situações comparáveis e referindo-se a standards de obrigações.” O novo institucionalismo “questiona como se pode entender apropriadamente as escolhas fora do quadro histórico e cultural em que estão embebidos” DiMaggio e Powell (1991: 8-10).

Os fenómenos macro na sociedade influenciam os micro, onde permanecem as visões micro “tomadas como garantidas”, mas, “apesar disso qualquer macro sociologia se baseia numa microsociologia, mesmo que tácita” (DiMaggio e Powell, 1991: 16-7); estes autores afirmam que a ênfase de Parsons na internalização e envolvimento, e o seu modelo social de interação, se baseiam no modelo de Freud sobre as relações entre pais e filhos e que esta perspectiva teria perdido a relevância, na psicologia moderna, em favor das perspectivas cognitivas psicológicas:

“O basear do comportamento humano em moralidade e compromisso (...) não emerge naturalmente do quadro de ação de referência; em vez disso reflete uma estratégia redutiva que minimiza elementos cruciais da própria definição de cultura por Parsons. Os caminhos não seguidos tê-lo-iam levado a uma devida apreciação *do aspeto cognitivo puro do comportamento rotineiro*

social (...) [em Parsons] a ação continua racional, no sentido em que compreende uma quase intencional procura de gratificação pelos indivíduos que raciocinam e que comparam complexos e multifacetados critérios avaliativos” DiMaggio e Powell (1991: 17), (sublinhado nosso).

Assim, as posições de Parsons, que “não pode ser culpado disso, porque escreveu antes da revolução cognitiva ter revisto anteriores imagens da consciência”, teriam sofrido pela sua conceção incompleta sobre o que é o indivíduo, sendo as insuficiências atribuíveis à sua abordagem psicanalítica. Pelo contrário, a abordagem cognitiva que suporta o *mainstream* da psicologia atual apoia o novo institucionalismo, que em vez das teorias microeconómicas e da tomada de decisão, baseadas em explorações estatísticas (March e Simon, 1993/1958), prefere evoluções recentes que vão no sentido de considerar os motivos na ação contextual (meio ambiente), na linha de Schutz (1977/1932), Berger e Luckmann (1967) e Garfinkel (1967), e de outros autores que se seguiram e aproveitaram essas análises.

O novo institucionalismo pode ser reportado ao trabalho de Meyer e Rowan (1977) e à preocupação explicitada sobre as influências macro nos fenómenos locais, através de “mitos de racionalidade” com autoridade social transversal, onde cada organização que adere beneficia de uma legitimidade social que lhe facilita o acesso a recursos, e onde as não aderentes são vistas como idiossincráticas e imprevisíveis ⁴¹.

O novo institucionalismo baseia-se a nível micro numa teoria da ação prática, enquanto conjunto de princípios que refletem a viragem para o cognitivismo nas ciências sociais, relevando a dimensão cognitiva da ação e os processos pré-conscientes da rotina do dia-a-dia. Segue Giddens (1979; 1984) e a influência que Garfinkel (1967) nele teve, nomeadamente na teoria da estruturação, enquanto contínua e necessária reprodução da estrutura social por agentes com conhecimento na vida do dia-a-dia e a recíproca indexação das suas ações a tipificações partilhadas. Segue-o também na sua ênfase na continuidade da vida social do dia-a-dia (Giddens, 1984: 44) e na sua distinção entre consciência prática e discursiva ou reflexividade tácita e consciente. “O significado de tal escola é que a aderência à rotina e a compulsão para evitar a ansiedade motivam os atores a realizar encontros sociais que constituem a base da vida social e da estrutura social” (DiMaggio e Powell, 1991: 23).

⁴¹ Entendemos como importante para o nosso estudo o carácter cultural e prescritivo destes “mitos racionais”, no sentido em que os autores o referem, como valores que a sociedade impõe coercivamente. No contexto organizacional, tal prescrição funciona como uma ideologia que contém os valores que o topo da hierarquia quer ver em uso na organização. Discutiremos esta interpretação no fim do próximo capítulo.

Goffman (1983) interpretou as interações como rituais de interação em que os participantes se afirmam individualmente e reforçam a sua integração, e Collins (2004; 2005) chamou estrutura às cadeias de processos de interação que se desenvolvem ao nível da consciência prática, investindo recursos culturais e energias emocionais, em encontros que desenvolvem hierarquia (quando os recursos culturais e emocionais não são iguais) ou solidariedade (quando se igualam), sendo a estabilidade social resultante da padronização das interações no tempo e espaço das solidariedades prevaletentes reforçadas por rituais recorrentes de intensidade variada, onde a densidade moral é mais forte.

DiMaggio e Powell (1991: 25-6) referem que também o trabalho de Bourdieu se revela crucial para o desenvolvimento do novo institucionalismo, na medida em que: primeiro, oferece uma explicação alternativa das diferenciações de compreensões cognitivas e comportamentos ao longo das estruturas sociais; segundo, vai além da imagem de internalização freudiana utilizada por Parsons e propõe uma gramática generativa da ação estratégica enraizada no passado, mas não totalmente determinada por ele; terceiro, é multidimensional, porque propõe uma teoria da prática baseada em diferenças de *habitus* e classes sociais, assim como uma explicação de ações racionais mas institucionalizadas; e quarto, oferece uma teoria alternativa a Parsons para a alocação de pessoas na estrutura social.

Aqueles autores caracterizam a mudança, sob o ponto de vista das teorias da ação, que o novo institucionalismo realiza, pelo

“foco teórico das relações como objeto para a teoria cognitiva, das representações influenciadas por energia libidinal (catexia em Freud) para a ansiedade ontológica, da razão discursiva para a prática, da internalização para a imitação, do compromisso para o processo etnometodológico, da sanção para o *ad hoc*, das normas para os *scripts* e esquemas, dos valores para as explicações, da consistência e integração para a aderência solta, e dos papéis para rotinas (DiMaggio e Powell (1991: 26).

Sobre a relação entre a ação e a estrutura, em vez de considerar as relações informais como contraponto da estrutura formal, procura as explicações *post doc* ou os sinais simbólicos resultantes da ação e depois reflete sobre a qualidade da estrutura formal, não deixando de considerar os atores e os seus interesses como sendo construídos institucionalmente (DiMaggio e Powell, 1991: 28) e as questões da competição e da eficiência em populações de instituições (ecologia populacional) (DiMaggio e Powell, 1991: 32).

“Esta perspetiva enfatiza os modos como a ação é estruturada e a ordem tornada possível por sistemas partilhados de regras que tanto constroem a capacidade dos atores para otimizar, como privilegiam alguns grupos cujos interesses são assegurados pelas recompensas e sanções prevaletentes

(...) No que diz respeito à mudança, ela é rápida e reativa a interesses individuais ou evolui lentamente como um glaciário” (DiMaggio e Powell, 1991: 11).

O antigo institucionalismo via: a) a cultura e o conhecimento, numa perspectiva de socialização cultural, de valores, normas e atitudes, preservando hábitos tal como o *ego* psicológico, b) a estrutura organizacional, numa perspectiva política dos interesses em causa, onde se desenvolvem processos, interesses e informalidades que condicionam o formal explícito, geram conflitos e condicionam a racionalidade, c) a influência externa, na perspectiva das comunidades locais, e d) a ação, numa perspectiva mais coletiva que individual, pelas consequências não antecipadas das ações individuais racionais.

Pelo seu lado, o novo institucionalismo vê: a) a institucionalização, como um processo puramente cognitivo, de aprendizagem de modelos cognitivos de crenças e regras, que gera homogeneidade e estabilidade, b) a irracionalidade estrutural, como resultado institucional da influência social, em que a resposta ao conflito se faz por reforço da institucionalização estrutural, c) a influência externa, mais ampla, a nível social e setorial, e d) releva adicionalmente os aspetos não refletidos da ação, a rotina e as assunções sociais tomadas como garantidas e a constituição dos atores através de institucionalização social.

O novo institucionalismo discute a influência institucionalizadora das crenças sociais ou locais na estruturação e na cultura, mostrando como, em cada época histórica, a sociedade, em termos amplos, padroniza contextos de ação. No entanto, conforme refere DiMaggio (1988) a noção de institucionalização não deve ser entendida como um exercício de poder sem oposição, enfatizando o conformismo em vez da adaptação e diminuindo o papel da agência e do interesse. A ser assim, explicaria mal os processos de mudança e que por vezes contestam a própria institucionalização.

Revela a necessidade de, por um lado, se efetuar um aprofundamento da discussão anterior na nova situação de globalização, sobre como se desenvolve a relação entre estrutura e cultura, e como ambas se relacionam com a ação (aspeto macro), tal como fez Archer (1996) – discutida no próximo capítulo, e, por outro lado, sobre os aspetos relacionados com a própria ação enquanto comportamento com significado social dos indivíduos, tal como fez Campbell (1996) – discutido no capítulo seguinte ao próximo.

I.9. SÍNTESE CONCEPTUAL DO CAPÍTULO I

A concluir este capítulo, apresentamos a seguir um quadro com uma síntese conceptual dos temas tratados. Este quadro não pretende reduzir a revisão de literatura efetuada a um conjunto de títulos, esquecendo-a. O conteúdo do presente capítulo mantém-se o ponto de partida para as escolhas teóricas e metodológicas, a elaborar no Capítulo IV. No entanto, pareceu-nos útil apresentar esquematicamente uma síntese dos principais conteúdos, no fim do capítulo, com a mera intenção de complementar a informação sistemática que o índice inicialmente prestou.

São referidos os principais temas e autores, assim como as problemáticas levantadas e os conceitos a considerar nas escolhas teóricas do Capítulo IV.

Temas e Principais autores	Problemáticas	Conceitos a considerar nas escolhas teóricas
<p>Organizações e desenvolvimento económico Marx (2007/1844); Marx e Engels (1975/1845; 1997/1848); Michels(2001/ 1910); Rizzi (1985/1939)</p>	<p>Poder económico dominante nas organizações</p>	<p>Consideração da posse dos meios produtivos, numa sociedade moderna. Efeitos adicionais da oligarquia</p>
<p>Divisão do trabalho Durkheim (1977/ 1893)</p>	<p>Liberdade individual nas condições coletivas definidas pelo quadro estrutural</p>	<p>O papel regulador do contexto social, na significação e na ação</p>
<p>Racionalidade e Burocracia Weber (1978/ 1925)</p>	<p>Desafios da evolução. Tecnologia, globalização, servicialização.</p>	<p>Tipicidade ao nível da sociedade. Ao nível das organizações, a diferença específica precisa de ser analisada.</p>
<p>Caracterização detalhada da burocracia como organização moderna Weber (1978/ 1925)</p>	<p>Aplicação da caracterização, consierando os desafios da modernidade recente - tecnologia, comunicação, globalização, servicialização</p>	<p>Uma atualização do tipo ideal de burocracia de Weber</p>
<p>Tipo Ideal Weber (1949/1924)</p>	<p>Caracterização ideal, subjetiva pelo investigador, com conteúdo objetivo, validavel intersubjetivamente</p>	<p>O tipo ideal científico, conceito síntese, com valor epistemológico</p>
<p>Significado e Ação Mayo (1933) Silverman (1970) Garfinkel (1967)</p>	<p>Resultados de Howthorne Discussão do funcionalismo sistémico Significado pragmático (etnometodológico) Definição de situação</p>	<p>Os atores, individualmente e em coletivo, reagem significativamente à estrutura e reproduzem-na a seu modo Ação estratégica</p>

Temas e Principais autores	Problemáticas	Conceitos a considerar nas escolhas teóricas
O informal no quadro do formal Parsons (1937); Merton (1968/ 1949)	Formalidade e prescrição. Informalidade e consequências não intencionais, ou o que acontece no quadro do formal	Papel da estrutura, no condicionamento da ação. Papel da significação na condução da ação (em estrutura)
Poder e interesses Dalton (1959); Crozier (1963); Silverman (1970)	Formal e informal, são aspetos normais nas organizações e é esse o modo como atingem os seus resultados Dominação e resistência, em estrutura	Poder resultante da estrutura formal versus das relações de interesses
Organizações como sistemas de decisão March e Simon (1993); Pugh e Hickson (1976)	Organizações como: * sistemas cibernéticos; ou * definidas por variáveis operacionalizáveis;	Propostas contextualmente limitadas, ou de generalização trivial
Ação racional Homans (1964); Boudon (2003a)	Reação ao funcionalismo sistémico; indivíduo condicionado pela estrutura, decide por utilidade comportamentalista ou valorização cognitiva	Relevo dos aspetos de racionalidade individual, no quadro da estrutura
Internalização Bourdieu (1977); Lahire (2004); Giddens (1984); Archer (1988); Mouzelis (1991)	Normativismo e Cognitivismo. Dualismo hermenêutico e dualidade morfogenética A estrutura e o poder a mediar a discussão	Estrutura pré existente a condicionar a ação. O debate sobre consciência, racionalidade e indivíduo, a influenciar a teorização sociológica
Estrutura e Ação Meyer e Rowan (1977); DiMaggio (1988)	A influência dos padrões institucionais globais e locais, mitos racionais, na estruturação organizacional, sem anular o papel da agência A relação macro-micro	A prescrição ideológica de estrutura e cultura, e a legitimação social coerciva O processos micro com lógica própria, mas em contexto macro

CAPÍTULO II. A MODERNIDADE RECENTE E AS VARIAÇÕES SOBRE O TRABALHO

Depois dos autores clássicos e das várias escolas terem estudado as organizações, começou a haver intercâmbio de ideias e alargamento dos níveis de análise. Passou a considerar-se, para além do indivíduo e do grupo, a estrutura da organização como um todo. Este alargamento tanto valorizou os fatores integrativos da organização, como os de conflito e divisão, o que marcou um caminho da psicologia social para a sociologia e possibilitou a reflexão simultânea da teoria das organizações e da teoria sociológica geral, assim como encarar o conflito, não apenas como interpessoal ou intergrupar, mas principalmente estrutural, discutindo questões como poder social e conflito (Dharendorf, 1958).

Esta tendência continuou, como vimos atrás, com o advento da globalização, passando a ser considerados os fatores institucionalizadores, não apenas a nível local, mas progressivamente globais.

A globalização de processos sociais possibilitada pelo desenvolvimento tecnológico, das comunicações e pela diminuição de regulações nacionais levou por sua vez, à consideração do papel das organizações e dos seus agrupamentos no mundo globalizado. Levou de igual modo, à consideração do impacto das novas condições nas próprias relações sociais e à discussão das características próprias de uma modernidade recente, para alguns autores radicalmente diferente da anterior à globalização.

São estas consequências da globalização que discutimos neste capítulo. Ao nível da abertura das organizações à envolvente global, dos desafios ao tipo ideal de burocracia e das novas estratégias organizacionais, das relações de poder que se desenvolvem, das novas visões do que é o indivíduo e os seus coletivos, assim como das relações entre a institucionalização de crenças e suas influências na relação entre a estrutura e a cultura, assim como de ambas sobre a ação.

No capítulo seguinte ao presente, dedicado à revisão de literatura sobre a teoria social e a experiência e significação, discutiremos então as questões relacionadas com a ação em contexto.

II.1. AS ORGANIZAÇÕES COMO SISTEMAS ABERTOS

Desde os anos de 1960 vem-se adotando um quadro sistémico mais aberto (Scott, 2004), tanto nos estudos de organização como nos estudos sociais mais amplos, tendo havido uma mudança de visão baseada em entidades para outra baseada em processos, em que se passou a dar igual atenção, por um lado, à estrutura formal, à liderança e à autoridade, e, por outro lado, à discricção e ao controlo (Blau e Scott, 2003). A perspetiva foi a da “racionalidade limitada”, já antes referida por Schutz (1943) no seu debate com Parsons (1937: 58), e recuperada depois, em pontos de vista diversos, por Williamson (1975) – “custos de transação”, Meyer e Rowan (1977) – “mitos racionais”, Granovetter (1985) – “a inserção da ação económica” e March e Olsen (1989) – justaposição das lógicas de “instrumentalidade” e “apropriação”.

De igual modo, os estudos sobre a estrutura organizacional focam, desde então, não só os determinantes como também as consequências sociais, abordando por isso os efeitos no desempenho organizacional e, de um modo mais amplo, as questões do poder e das desigualdades sociais. Enquanto sistemas abertos, as organizações desenvolvem relações intersistémicas, procurando a sociologia estudar a estrutura organizacional, assim como o impacto no meio ambiente e não apenas a influência deste.

Os limites das organizações são vistos como mais flexíveis, a internalização de funções menos intensa e procura-se uma externalização sob controlo de funções secundárias. O poder (capitalismo de gestão) é desafiado externamente por atores institucionais detentores de meios de financiamento massivo e internamente pela descentralização das organizações que têm de atuar em múltiplos mercados.

Scott (2004: 5 e seg.) refere um conjunto de modelos de sistemas abertos que foram propostos nos últimos cinquenta anos, e que constituíram as organizações como objetos de estudo em si, ou seja, como atores coletivos elas próprias:

A teoria do custo de transação, numa aproximação económica, defende que as transações têm um custo (Williamson, 1985) e que a institucionalização das organizações lhes permite diminuir esses custos através de soluções de estrutura adaptadas.

A teoria da contingência faz depender as estruturas organizacionais do ambiente complexo e incerto em termos de recursos e informação técnica (Woodward, 1958; Lawrence e Lorsh, 1967; Galbraith, 1973).

A teoria da dependência dos recursos releva, para além da incertezas ambientais em termos de recursos e informação, os sistemas políticos que controlam os recursos e que geram posições não equitativas de acesso, pelo que as organizações tendem a procurar posições ou associações de poder (Emerson, 1962; Pfeffer e Salancik, 2003/1978).

Como extensão desta problemática de dependência, a teoria das redes releva o efeito na organização da estrutura da rede onde se insere e da posição na rede, em formas como directorados de ligações fechadas (Mizruchi, 1982), estruturas competitivas de estruturas e resultados (Burt, 1983), sistemas inter-organizacionais que afetam a política a nível nacional (Laumann e Knoke, 1987), ou formação e efeitos das alianças estratégicas (Powell *et al.*, 1987). Tais considerações têm implicações na própria teoria da dependência dos recursos, pela ênfase nos aspetos relacionais das organizações (Pfeffer, 1987).

A teoria da ecologia organizacional, desenvolvendo um paradigma diferente, afirma que há exagero na possibilidade de as organizações individuais prosseguirem uma mudança significativa, devendo esta ser considerada em termos de populações de organizações, do mesmo tipo, porque a mudança implica a reposição de um tipo de organização por outro (Hawley, 1950; Hannan e Freeman, 1989).

A teoria institucional releva, para além do ambiente técnico, os aspetos culturais do meio ambiente (Berger e Luckmann, 1967), como sejam as regras, normas e questões culturais-cognitivas que definem uma “adequação social”.

Referindo-se à “racionalidade limitada” como situação intermédia num *continuum* racional-natural, Scott (2004: 7) afirma que as teorias que usam argumentos sociológicos colocam-se no extremo natural (da dependência dos recursos, das redes, da ecologia organizacional, institucional), enquanto as económicas (custos de transação) e a de gestão (contingência) se situam no extremo racional.

A um nível mais elevado de análise, passando das organizações em si para um nível constituído por conjuntos de organizações, foi possível observar o contexto da própria organização (Blau e Scott, 2003/1963, Evan, 1966). As populações de organizações, enquanto coletivo que compete por recursos no mesmo nicho ambiental em determinado período histórico, combinam de forma específica as tecnologias disponíveis e os tipos de atores sociais nelas incluídos. Tais populações tendem a persistir durante um período histórico sem grandes alterações (Stinchcombe, 1965), passando primeiro por uma fase de afirmação e crescimento em legitimação, até à competição e redefinição de legitimidade (Hannan e Freeman, 1989; Baum, 1996).

Um campo organizacional, definido como conjunto de organizações interdependentes (similares ou não) operando numa área funcional com os seus pares, os meios de financiamento e os reguladores (DiMaggio e Powel, 1983), constitui uma área institucionalizada da atividade social, com processos de estruturação entre os atores (organizações) e regras e sistemas de crenças.

“A estrutura e funcionamento das organizações têm consequências para as próprias organizações e para as sociedades onde se inserem” (Scott, 2004: 9).

Os teóricos da economia e da gestão procuram estudar os fatores organizacionais que afetam o desempenho e a produtividade, enquanto os sociólogos se focam mais em questões sobre quem beneficia ou não dessas atividades (Perrow, 1986), sobre os sistemas de poder que as organizações constituem (Coleman, 1974) prosseguindo interesses e objetivos diferentes dos seus membros, que, ao integrar-se nelas, subalternizam os seus próprios objetivos. As organizações condicionam a mobilidade social e as alternativas de vida dos seus membros e de outros agentes sociais, através de processos de contratação, formação, promoção e demissão, e de formação de *status* social (Baron e Bielby, 1980), processos esses não neutrais em relação a género, raça ou etnia (Reskin *et al.*, 1999).

Emirbayer (1997) verifica uma mudança de uma abordagem substancialista, que vê as estruturas como coisas ou entidades, para outra, relacional, baseada nos processos transacionais onde estão inseridas. Para este autor, a abordagem substancialista enfatiza a independência das organizações e os aspetos que distinguem as organizações de outros tipos de estruturas sociais, ou, numa perspetiva de sistemas abertos, elas são ainda unidades discretas, embora permeáveis aos aspetos políticos, técnicos, transacionais ou institucionais. Pelo contrário, na abordagem relacional, o significado e identidade dos atores, incluindo os coletivos, advém dos papéis desempenhados em relações e encontros contínuos (Weick, 1969; Giddens, 1979; White, 1992). Esta abordagem

“celebra o processo acima da estrutura, o tornar-se acima do ser. O que está a ser processado pode variar. Nalgumas versões são símbolos e palavras, noutros, relações ou contratos, noutras ainda, ativos. Mas nas abordagens relacionais, se a estrutura existe é porque ela está a ser continuamente criada e recriada, e se a palavra tem significado, é porque os atores estão construindo e reconstruindo intensões e explicações, e por isso, as suas próprias identidades e as dos outros” Scott (2001b: 109-113)

A sociologia das organizações, tal como mais geralmente os estudos de organizações, não abraçaram um único e unificador paradigma. Depois de um período de guerras de paradigmas (Aldrich, 1992), houve moderação e integração de quadros conceptuais. Os

modelos centrados no ator, que caracterizam as teorias da contingência e da gestão estratégica, tentam acomodar-se aos modelos mais estruturais que caracterizam as teorias ecológica e institucional.

Procura-se que a sociologia intervenha mais na atividade prática das empresas, para além da construção teórica:

“As preocupações são que o trabalho de investigação se torne mais aplicado – mais orientados para os problemas do que para a teoria – e que os sociólogos ajustem as suas questões e métodos porque trabalham sob a extensa sombra dos economistas que atualmente dominam estes programas” Scott (2004: 16).

Clegg e Hardy (1996) propõem uma síntese por agrupamento das teorias propostas:

A teoria da contingência, que inclui as teorias da ecologia organizacional e populacional, constituída como alternativa à ciência normal e baseada na analogia com os sistemas orgânicos, relaciona ambiente, tecnologia e tamanho, e procura inspiração nesses sistemas e nas teorias económicas e psicológicas, para explicar a fundação, o falhanço, assim como a mudança nas organizações. Os seus traços podem ser considerados uma herança da escola das relações humanas.

A teoria institucional mostra como as propriedades simbólicas das organizações as ajudam a garantir apoio de interesses externos, na linha de Selznick (1949) e compreende abordagens mais interpretativas com assunções mais subjetivistas e humanísticas, questionando recentemente a possibilidade de uma grande teoria, da centralidade do sujeito em favor da sua situação social, e o estatuto ontológico do mundo social, preferindo considerar a sua constante reconstrução pelos sujeitos situados em sociedade.

As teoria críticas,

“que procuram revelar estruturas e processos de poder e dominação, escondidos nos legítimos e tomados como garantidos aspetos do mundo social, podem ser referidas historicamente à influente escola de Frankfurt. Juntas, as abordagens críticas e pós-modernas referem-se a preocupações com a humanidade, fornecendo uma criativa tensão que dá uma contribuição importante aos estudos de organização” (Clegg e Hardy, 1996: 12).

Em resumo, a discussão sobre as organizações em meios abertos mostra que na generalidade das propostas, para além dos processos de domínio ou falhanço das organizações que cada uma releva, a institucionalização exerce uma influência forte nos processos estruturantes e culturais internos, estabelecendo o quadro dos subcontextos de trabalho, de experiência e de significação dos indivíduos. Ainda que as teorias do segundo grupo afirmem a reprodução desses processos pelos próprios indivíduos, a legitimação condicionante do

acesso a recursos limita as possibilidades de reprodução. Para um entendimento teórico do objeto de estudo, situado ao nível mais micro das organizações, é importante esta noção de forte influência da institucionalização conforme proposto por todas estas teorias. No entanto, as suas considerações e conceitos estão situados num nível extremo de análise macro, no extremo oposto do objeto de estudo, pelo que não é necessária uma escolha entre elas.

II.2. AS ORGANIZAÇÕES NA MODERNIDADE RECENTE

A globalização dos mercados e os caminhos financeiros e económicos percorridos que levaram à presente crise global, justificam uma reflexão ética sobre a utilização da tecnologia e sobre o seu sentido humano (Attali, 2009; Krugman, 2009; Husserl, 2008/1938). As questões sociais referentes a este período recente da modernidade, de passagem do século XX para o século XXI, têm sido objeto de reflexão por autores que o classificam como de “modernidade tardia”, “segunda modernidade”, “modernidade reflexiva”, “sociedade de risco” (Beck, 1986; Beck e Beck-Gernsheim 2001), ou “modernidade líquida” (Bauman, 2000) ou ainda “nova economia” (Sennett, 2000, 2007).

Os autores referem que o trabalho, nesta fase, é caracterizado por quatro aspetos, que antes não eram relevantes em termos típicos :

Em primeiro lugar, os autores referem a flexibilidade do recurso trabalho ao qual é exigido o desempenho de funções sucessivas e que evoluem rapidamente enquanto as empresas se adaptam ao mercado, tornando-se mais dispensável face a dificuldades efetivas, que são culturalmente inferidas (por exemplo, sobre trabalhadores a partir da meia idade ou género), ou de adaptação à mudança (Beck, 1986; Beck e Beck-Gernsheim 2001; Bauman, 2000, 2001; Lash e Wynne, 1992; Lash, 2001; Sennett, 2000).

Esta característica “exerce certamente um grande impacto moral e normativo enquanto modelo avançado, para o modo como deverá evoluir a economia no seu conjunto” (Sennett, 2007:18), pelo que a flexibilidade é característica da nova economia, onde a definição de bem comum é feita pelo “capital impaciente” que procura lucros a curto prazo, e se caracteriza por: 1) processos de reengenharia e reinvenção descontínua das instituições, onde a estabilidade é vista como “morte em vida” e em que as qualidades do bom tomador de riscos devem ser a ambiguidade e incerteza, comprimindo o tempo e o espaço pela introdução de automatismos, eliminando camadas hierárquicas e provocando poucas solidariedades e muitos medos, 2)

uma especialização flexível, em que o indivíduo moderno é mais instruído mas o que precisa de saber está sempre a mudar, como estratégia de inovação permanente, para adaptação à evolução permanente do exterior, a qual passa pela flexibilidade de reprogramação da produção e pela rapidez de comunicação, e 3) pela concentração sem centralização, em que a informatização possibilita o acesso do topo das organizações à informação *on-line* e a várias camadas hierárquicas intermédias (que antes interpretavam a informação para cima e para baixo), e que deixam de ser necessárias; a proximidade pessoal entre o topo e a base é fictícia, havendo sobrecarga de tarefas nas equipas, responsabilizadas pelos processos, com objetivos altos, e passagem de risco para a base; o domínio do topo é forte mas não tem forma definida (Sennett, 2000: 73 e seg.).

Em segundo lugar, é referido por Beck (1999: 3) que em consequência da flexibilidade “a sociedade de trabalho caminha para um fim” não havendo alternativa à vista, e que “cada vez mais pessoas são afastadas por tecnologias inteligentes”, que se “produz mais com menos trabalho” e que o trabalho para a vida, enquanto padrão social, desaparece. Tal acontece, segundo o autor, porque a relação entre o capital globalizado e os Estados territoriais é vantajosa ao primeiro, gerando, conforme as políticas dos Estados, elevadas desigualdades sociais (EUA) ou elevado desemprego (UE).

Assim, os fundamentos do Estado social estão em colapso porque os Estados não conseguirão pagar, nestas circunstâncias, as reformas futuras de uma crescente população de idade avançada. Tal flexibilidade significa uma noção de risco individual acrescido e uma insegurança endémica (Beck, 1999: 3-9) para uma maioria de pessoas, situadas nos níveis sociais intermédios, porque há maior possibilidade de despedimento, ao mesmo tempo que os riscos de vida são passados do Estado e da economia para os indivíduos; os empregos são cada vez mais de curto prazo e com terminação mais fácil, sem ser possível saber exatamente o que aprender para conseguir novos empregos.

Em terceiro lugar, Sennett (2000) refere que a inacessibilidade a valores de longo prazo (os que o autor afirma como formadores do carácter) e as relações sociais duradouras impossibilitam uma narrativa de identidade e história (enquanto possibilidade de explicar numa narrativa coerente, a sua vida), o que resulta numa situação de vida de episódios e de fragmentos; o carácter, enquanto característica humana de longo prazo, de vinculação, fica corrompido, e não fornece, ao *eu*, uma sustentação para uma vida feliz.

Aparece uma geração de perdedores, de muitos jovens que apostam estudando ou investindo mas são mal sucedidos e outra geração de mais maduros que são considerados rígidos, críticos e com dificuldade de acompanhar a tecnologia. Para a maioria de ambas as

gerações as vantagens da mudança social na globalização resultam ilegíveis e cria-se um fosso social entre uma minoria que se adapta provisoriamente e uma maioria que fracassa. Um jogo que não justifica porque jogar.

O trabalho por equipa passa a basear-se em projetos de curto prazo em que se exige a capacidade de ter boas relações sociais em cada projeto. Os únicos resultados que interessam são também de curto prazo. Esta capacidade deve ser portátil e adaptável e simultaneamente um desapego necessário para passar ao próximo projeto onde novas regras se fazem. A antiguidade não é uma referência mas sim a capacidade de adaptação. Por um lado há competição feroz entre os indivíduos e, por outro lado, a ideologia oficial proclama que só há colaboração e que os líderes, contrariamente aos anteriores chefes, estão do mesmo lado gerindo os processos de comunicação. Na equipa, o conflito é evitado e a pressão social e a responsabilidade estão na equipa e não no chefe.

A gestão de recursos humanos centra-se no apelo à colaboração na equipa e faz o seu controlo e gestão, organizando terapias orientadas para resultados. A vítima social é responsabilizada mas o seu fracasso é tabu, pelo que essa vítima é incapaz de integrar o fracasso na sua narrativa de vida, e assumir a responsabilidade pessoal. Como afirma Sennett, (2000: 177), “uma visão cínica sobre si próprio é a consequência lógica de viver no tempo flexível, sem padrões de autoridade e de responsabilidade”⁴².

Finalmente, na tradição da crítica aos valores subjugados à tecnologia, é feita uma reclamação ética em contraposição ao cientismo estreito em que está ausente um caminho ético (Lash e Wynne, 1992). Beck (1986) propõe como solução a radicalização da racionalização, enquanto capacidade de refletir sobre as consequências da modernidade, devendo as sociedades tornar-se reflexivas, através de movimentos internacionais sociais que forcem a melhoria do processo de modernização e a libertação da estrutura e dos seus constrangimentos.

Deste modo, os indivíduos ganham a possibilidade de construir as suas próprias biografias (Lash e Wynne, 1992: 2), apesar de viverem em redes que constantemente se reconstróem e numa atmosfera de risco em que o conhecimento e as mudanças de vida são

⁴² Sennett (2000) refere, como exemplo, o caso de um grupo de ex-empregados da IBM que foram despedidos após longos anos de trabalho e de reconhecimento pela empresa. Antes sentiram-se parte da empresa, e depois clamavam terem sido traídos. Este grupo passou vários anos discutindo o assunto, até assumir a responsabilidade de não ter mudado a tempo, fazer as pazes com o passado e tentar uma nova vida. No entanto, a sua narrativa refletia essa visão cínica sobre o seu passado, um passado que agora consideram ter valorizado deficientemente.

precários (Lash, 2001: ix). Resulta que os indivíduos não atingem uma distância suficiente de si próprios, nem tempo, nem espaço, para construir narrativas lineares de si próprios, pelo que devem contentar-se, afinal, com *biografias de bricolagem*, meras narrativas de sobrevivência.

Em resumo, segundo estes autores, a racionalidade individual (sem as limitações propostas pela teoria social anterior e numa versão da teoria da ação racional) possibilita a associação internacional capaz de criticar a pós-modernidade e reclamar uma ética numa perspectiva ainda não clara ou definida. Por outro lado, a racionalidade não tem as condições suficientes para que cada indivíduo possa ter uma narrativa coerente sobre si próprio, devendo a biografias de bricolagem – meras histórias que os indivíduos constroem linguisticamente sobre si próprios, preencher o vazio de racionalidade.

Estas teorias relevam problemáticas atuais importantes que merecem reflexão e que têm influência no enquadramento do objeto de estudo em investigação, não devendo, na nossa opinião, eventuais tensões resultantes da abordagem analítica, influenciada por um paradigma pragmático, linguístico e cognitivista dominante que exacerbe uma racionalidade individual, diminuir a importância dessas problemáticas.

No que diz respeito às organizações, Hatch (1997: 5-8) faz notar que, se até à década de 1940 se desenvolveram teorias clássicas de âmbito largo e humanista, a seguir predominou “a visão modernista baseada na crença de que existe uma realidade objetiva, física, e que cada perspectiva é uma visão diferente da mesma realidade”.

As teorias mais recentes, que enquadram o interpretativismo simbólico e o pós-modernismo, defendem que a forma subjetiva de compreender a realidade conduz necessariamente a múltiplas perspectivas, não havendo garantia de predominância, porque não há referência universal a que recorrer. Por seu lado, Hatch (1997: 25) argumenta que a evolução se refere já não tanto à produção social de bens, mas à criação e uso de informação como resultado do aparecimento dos computadores (Bell, 1973). A cultura, que antes celebrava a estabilidade e a tradição, agora celebra a incerteza, o paradoxo, a moda.

Já Clegg e Hardy (1996: 3) a partir de uma posição pós-modernista moderada, mas também relativista, sugerem uma menor descontinuidade: “Apesar de ninguém negar a continuada relevância e existência de burocracias na vida organizacional e alguns questionarem a perversidade da pós-modernidade (por ex. Latour (1993)), poucos deixarão de reconhecer a emergência de novas formas de organização” (Clegg e Hardy, 1996: 9), adiantando que tal justifica o termo de pós-modernidade, onde questões novas se levantam sobre as organizações (Clegg e Hardy, 1996a).

Quanto às novas formas organizacionais, estes autores referem que os níveis de colaboração e confiança interorganizacional aumentaram muito e não mais se pode considerar as organizações por si, com fronteiras claras, mas antes inseridas no ambiente e em relação repetida com muitas outras organizações. Desta relação, resultou uma aprendizagem e estabelecimento de confiança por vários meios, o que serve de redutor da incerteza crescente, permitindo alguma predição de comportamento, apesar de diferentes valores, objetivos e ideologias, numa partilha, apesar disso, de significados comuns.

Estes autores caracterizam o processo como “comunicativo, produtor de significado”, na linha da sociologia do conhecimento de Schutz (1977/1932) e de Berger e Luckmann (1966), assim como avaliador das questões de conformidade, integração, coordenação próprias das teorias estruturalistas funcionais e, além disso, de poder, nessas relações.

Aparecem questões novas, relativas à tomada de riscos na colaboração, à assunção de vulnerabilidades, ao modo de atingir formas antes impossíveis sem essa colaboração, as quais colocam em termos não tradicionais as questões de poder e conflito na construção da confiança necessária.

Essas novas formas interorganizacionais provocam mudanças no campo institucional. Aparecem “organizações que, no agregado, constituem uma forma reconhecida de vida institucional” (DiMaggio e Powell, 1983), num “processo de institucionalização dos processos auto ativados que garantem a sua sobrevivência” (Jepperson, 1991: 145). Aí, discute-se o poder de institucionalizar e de se afirmar em situação de inferioridade. As “velhas certezas a propósito do poder requerem um radical reexame (...), o qual deixa de poder ser considerado como um recurso manipulável ⁴³ e determinista, mas como uma rede de relações, em que os atores operam e em que as perspetivas de escape são limitadas pelos grupos dominantes, [havendo] novas entidades criadas pelas redes interorganizacionais” (DiMaggio e Powell, 1983: 681).

Ganham relevância temas como o respeito pelo meio ambiente comum, a ética organizacional, a necessidade de estar atento e rapidamente aprender e inovar, e um tipo de

⁴³ “Existe sempre o risco de, ao tornar-se o campo mais rico e ‘sofisticado’, e nós lhe trazemos mais e mais aspetos da humanidade situada, também aumentarmos as possibilidades e probabilidade de manipulação. A ligação de Foucault entre poder e conhecimento é oposta: a geração de mais conhecimento pode criar mais oportunidades de manipulação. O conhecimento não é o antídoto do poder. Outra boa razão para resistir às teorias de gestão é a sua falta de sucesso em ajudarem os gestores. Assim, ao simplificar o conceito de cultura, uma receita ineficaz e maníaca foi inventada” (Clegg e Hardy, 1996a: 695-6).

liderança menos carismático e mais participativo, em que “a gestão desenvolve mais afinidade com as atividades de ouvir, aprender e lançar conversações” (Clegg e Hardy, 1996a: 683).

O controlo realizado no passado, na burocracia que resultava das estruturas de comando imperativo, é agora inadequado pela existência das organizações em redes complexas, que requerem a rápida partilha de informação. Os novos processos de enriquecimento do trabalho e de motivação do trabalho em equipa trazem consigo perigos de manipulação e a ameaça de afastamento dos que não se integram.

“A linha de montagem e a gestão tradicional científica do trabalho encontraram uma nova via no conceito de equipa (...) no qual um tipo de enriquecimento do trabalhador acontece, mas apenas na medida em que se conforme com um regime talvez mais arregimentado. De facto, em vez de se dar um passo na direção de uma nova era da democracia industrial, os novos esquemas de gestão participativa constituem uma intensificação, não um abandono, da essência clássica do Taylorismo” (Parker, 1993: 250).

Quanto ao entendimento sobre o sujeito, Clegg e Hardy (1996a: 689-97) referem que enquanto num extremo positivista a escola de Aston esqueceu o indivíduo vivo e criativo, substituindo-o por uma ciência normal natural, o pós-modernismo ocupou o espaço deixado vazio pelo significado pela racionalidade, a qual é apenas uma das possibilidades desse sujeito vivo. Ambos silenciam as pessoas sobre as quais falam:

“A questão do sujeito pode não se tornar relevante num artigo sobre ecologia populacional, teoria da contingência ou economia organizacional, mas, mesmo aqui, há espaço para os pesquisadores se voltarem a ligar às pessoas que estudam” (Clegg e Hardy, 1996a: 694).

Assim, se os desafios da globalização e dos fenómenos interorganizacionais não justificarem a consideração de uma época pós-moderna radicalmente diferente, justifica pelo menos uma *sociologia pós-moderna das organizações*, que se debruce sobre as questões anteriores e atuais (Clegg, 1998: 3-5). Outros autores situam esta discussão enquanto radicalização das características da modernidade (Giddens, 1990), mais como uma nova ordem pós-moderna do que um novo período de pós-modernidade, em que a ordem social se transforma profundamente.

Em Clegg (1998), as formas organizacionais atuais são suficientemente diferentes das da burocracia, e merecem uma designação de “pós-modernas”, dado que as fluidas formas interorganizacionais se vão tornando mais importantes na sobrevivência e afirmação das organizações do que as características internas, tais como tamanho ou tecnologia.

Este autor aponta exemplos dessas novas formas. Podem ser as cadeias de organizações, normalmente dependentes de uma organização líder, que fornecem um “círculo

virtuoso” de cooperação, controlo de qualidade e *standards* comuns que permitem melhor competição no mercado. Ou podem ser os *clusters* locais, que permitem o desenvolvimento (incubação) ou manutenção de novas indústrias, onde se promove a competição mas também a acumulação e partilha de novas tecnologias. Podem ainda ser as redes de organizações, formais ou informais, que permitem redução de custos, maior controlo de risco e partilha de informação, particularmente quando o ciclo de vida dos produtos é curto. Ou ainda as alianças estratégicas, para entrar em novos mercados, partilhando riscos e complementando competências.

Clegg e Hardy (1996: 10-11) afirmam que estas organizações “pós-modernas” aparecem como diferentes da burocracia, por serem descentralizadas, seguindo um modelo de distribuição de competências e com uma hierarquia que, em vez de ser “uma significação de ordem social de nível, competência, estatuto e privilégio”, se torna “um entre outros modos de coordenar e controlar ações de pessoas, conhecimentos, tempo e espaço”, “tornando-se a escolha organizacional de muitas empresas”, de forma que “tanto a teoria como a prática das organizações mudou substancialmente nos últimos anos (...) o que levou a crescente diversidade e fluidez e decrescente certeza e estrutura”. Por isso, este objeto de estudo – as organizações – constitui um alvo em mudança. Levantam-se atualmente questões novas, não imagináveis algumas dezenas de anos antes.

Por seu lado, Reed (1996: 32) tenta marcar dramaticamente uma diferença entre a modernidade e a pós-modernidade, afirmando que a promessa modernista de progresso material e social, decorrente do desenvolvimento tecnológico das organizações formais e complexas, se encontra posta em causa, pela fragmentação social, pela desintegração política e pelo relativismo ético. Defende que há condições para uma mudança de paradigma no sentido de Kuhn (1996), em que o pós-modernismo desempenha um papel revolucionário, face às abordagens autoconfiantes da modernidade.

Na mesma linha de pensamento, Kovács (1998: 2) refere os desequilíbrios de desenvolvimento entre países e regiões do globo, e os respetivos reflexos nas suas relações. As vantagens dos mais avançados do ponto de vista do conhecimento, coexistem com vantagens de custos de mão-de-obra muito barata por parte dos menos avançados sob aquele ponto de vista (Kovács, 1998: 2).

Estabelece-se um nível de concorrência nunca antes alcançado pela possibilidade de colocação de processos de fabrico ou prestações de serviço onde se calcula mais eficiente, o que se torna possível pela facilidade de circulação da informação.

Neste contexto, a sociedade vê-se submetida aos imperativos desta lógica de mercado, onde os recursos humanos são meros instrumentos de rentabilidade, sendo os menos adaptados excluídos. As tecnologias de informação, em vez de reduzir as diferenças – o que seria possível pela democratização do conhecimento disponível, afinal ampliam e acentuam as desigualdades (Kovács, 1998: 3). O económico reina sobre o social, em vez de o servir.

II.3. VARIAÇÕES SOBRE O TRABALHO MODERNO

As análises dos autores da modernidade recente apontam o desenvolvimento tecnológico e a consequente globalização como fatores de evolução das relações sociais, em geral, e das organizações e do trabalho, em particular.

A evolução tecnológica durante o século XX veio colocar desafios a modelo burocrático tal como definido por Weber, no início desse século. As organizações, participando coletivamente no mercado global, por um lado beneficiam da sua vastidão e quantidade de clientes e, por outro lado, competem para apresentar produtos e utilizações, de modo adequado aos segmentos que de modo semelhante experienciam esses produtos.

O setor dos serviços cresceu, tendo aumentado o rendimento e o emprego, face aos restantes setores. Procura-se não apenas aumentar os usos e experiências de cada produto, mas principalmente pensar a produção enquanto apoio à prestação de serviços, ou seja, experiências de consumo (Almeida, 2005: 51).

A globalização, agora geograficamente densa e abrangente por via da introdução contínua de nova tecnologia, vem colocar novos desafios ao trabalho, à sua racionalização e às estruturas organizacionais que incluem agora novas formas como equipas de projeto paralelas à estrutura formal ou relacionamentos em rede ao nível mais ou menos global (Almeida, 2012: 13-15).

Nos serviços, o cliente, não necessariamente como indivíduo mas como conjunto de tipos segmentados pelas suas características e através da tecnologia, tem um papel de especificação do que se deve produzir. O centro de gravidade, no trabalho desenvolvido nas organizações, passou da esfera de produção para a da circulação e da distribuição física e de informações (Freire, 1998: 306). Em resultado do foco no cliente e da deslocação da sua preferência da posse para o usufruto (Almeida, 2004: 89), geram-se “segmentos de experiência” (Rifkin, 2000: 77-95) para além da pura troca de bens. O produto do setor de

serviços, pela sua intangibilidade onde se desenvolvem relações sociais com componentes de poder, cultura, normas e tradições, resulta num constructo social (Almeida, 2005: 98), em que a noção anterior de produtividade é insuficiente por não incluir a experiência do cliente (Almeida, 2004: 96). A tecnologia permite também a prestação de serviços a nível global, assim como aos concorrentes, pelo que se torna necessária uma atenção para com o cliente em toda a estrutura organizacional.

Tal não implica uma “desindustrialização” das economias industrializadas, mas a evolução do paradigma industrial, com produtos de alto nível de standardização e trabalho dirigidos para conjuntos de clientes não segmentados, para o paradigma de serviços, em que a consideração dos segmentos de clientes implica produtos com possibilidades diferenciadas e trabalho mais qualificado e diversificado ⁴⁴.

Esta abordagem implica uma nova “sociologia dos mundos de produção dos serviços” (Almeida, 2005: 96) com enfoques alternativos, mais próximos da economia do trabalho e social se o foco for a apreensão do setor terciário e as suas transformações, ou mais próximos da sociologia compreensiva se o foco forem as modalidades intersubjetivas de resolução dos problemas entre clientes ou utilizadores e os prestadores de serviços.

De um ponto de vista de desenho de alternativas de pesquisa nas empresas de serviço, segundo Almeida (2004: 101), os dois grupos de dimensões analíticas com foco 1) na organização, sobre o trabalho e trabalhadores, a sua estrutura e funcionamento, ou 2) nos aspetos de concorrência e de relação da organização com o exterior, entrecruzam-se com a) uma lógica de serviço em que produtores e destinatários interagem, b) uma racionalidade social e gestonária que procura eficiência de funcionamento e de rendimentos, e c) uma produção social e técnica que procura confiança nas relações de serviço e das redes técnicas nas estruturas financeiras e de mercado.

Nas empresas modernas, que funcionam segundo uma lógica de *servicialização*, e onde o que conta são os “segmentos de experiência” dos clientes, o trabalho ⁴⁵ pode ser analisado tanto do ponto de vista 1) da racionalidade da produção e os aspetos sociais e

⁴⁴ Almeida (2012: 41) refere-se a “mundos de produção” e “convenções de trabalho” diferentes segundo as perspetivas de produtos genéricos ou dedicados ao cliente segmentado.

⁴⁵ Freire (2002a: 14) refere que o conceito de trabalho é problemático porque “persegue uma realidade ao mesmo tempo estável e em permanente transfiguração” e propõe uma definição enquanto “atividade deliberadamente concebida pelo homem, consistindo na produção de um bem material, na prestação de um serviço ou no exercício de uma função, com vista à obtenção de resultados que possuam simultaneamente utilidade social e valor económico, através de dois tipos de mediação necessárias, uma técnica e outra organizacional” (Freire, 1997: 27).

técnicos dessa produção, ou do ponto de vista da organização, como 2) da sua relação com o exterior em termos de concorrência e clientela. Tal tem implicações significativas sobre a natureza das atividades de trabalho (Almeida, 2005: 56-59), requerendo-se quadros capazes de colaborar neste processo flexível, ao nível técnico, de relações humanas (Almeida, 2005: 51) e através das redes internas e externas à organização, onde o trabalho é mais coletivo e menos estandardizado do que antes, onde a cooperação estática e programada dá lugar a uma cooperação dinâmica e não programável (pelo menos em ciclos longos) ⁴⁶.

O novo modo de trabalhar exige, portanto, uma estrutura mais ágil e menos diretiva, onde se procura o diálogo como forma de coordenação livre, garantindo a unidade de ação através da partilha de valores e normas ⁴⁷, e que, simultaneamente, possibilita reduzir custos (Almeida, 2012: 13-19).

Apesar de a sociologia se preocupar por estudar os aspetos industriais, das organizações, de empresa, do trabalho terciário, este trabalho revela uma centralidade em todas elas, referente à experiência de trabalhar numa estrutura organizacional que evoluiu com o fenómeno da servicialização. A influência do cliente penetra a organização e tem agora um impacto importante e consequências ao nível da ocupação e estruturação do tempo dos indivíduos, como na globalidade da sua vida ⁴⁸.

A empresa de serviços segue uma “lógica de serviços” que 1) absorve, processa e seleciona informação sobre os clientes de modo a identificar singularidades alvo, ao nível de segmentos – tipos de clientes, ou individualmente, conforme a definição interna de abordagem do mercado; 2) organiza os processos de trabalho de modo a que em todos os contextos se gerem respostas colaborativas sobre as problemáticas dos clientes com interesse para a definição e produção dos produtos ou serviços; 3) em resposta à evolução provocada pelos aspetos anteriores e pelo ambiente externo, procura oportunidades de adequação às necessidades descobertas nos clientes através da recomposição de tecnologias de produção e

⁴⁶ Kovács (1994: 47) utiliza a noção de “sistemas antropocêntricos de produção” para referir a adaptação, no processo produtivo da tecnologia às necessidades de recursos humanos qualificados que estão organizados de uma forma descentralizada e participativa. Estes sistemas concretizam-se de modos diferentes em diversas regiões do globo, tendo como característica comum a valorização do fator humano e o afastamento dos princípios do taylorismo.

⁴⁷ Referimos a seguir (página 82) o papel da cultura e das normas na nova estruturação.

⁴⁸ Gamst (1995: xi) afirma que “O trabalho é tão abrangente nas nossas vidas que tendemos a não o ver ou contemplar. As formas através das quais nós os humanos organizamos o nosso trabalho guiam o nosso destino individual, as interações com outras pessoas, as interconexões entre os grupos e a estruturação da sociedade inteira”.

de logística relacional, coproduzindo serviços em rede e mobilizando competências individuais e coletivas (Almeida, 2012: 52-53) ⁴⁹.

Em primeiro lugar, esta abordagem proporciona-nos uma reflexão de especial interesse sobre os significados tipificáveis, atribuídos pelos indivíduos às suas vivências (no contexto moderno descrito atrás), sobre essa “experiência social central” (Almeida, 2005: 47) que é o trabalho, a qual tem significado para quem trabalha (no contexto determinado e definido). Em segundo lugar, a noção de empresa que segue a “lógica de serviços” (Almeida, 2012: 52) descreve o resultado do tipo de estruturação resultante da institucionalização das crenças que se vão tornando dominantes através da reflexão sobre a experiência de múltiplas empresas a nível global. É na procura deste tipo de estrutura e com esta ideologia que as empresas proporcionam aquela “experiência social central” onde o nosso objeto de estudo se insere.

II.4. ESTRUTURA E CULTURA(S), IDEOLOGIA DE GESTÃO E ENGENHARIA DA ALMA

Estrutura, ideologia e cultura(s)

“As atitudes, crenças, valores, símbolos (...) são gerados, alimentados e sustentados, pelos elementos materiais. Apenas os deuses e as imanências transcendentais conseguem impor ao homem simbolismos abstratos ou credos cuja essência é pura espiritualidade. É preciso render-se à evidência de que, nos negócios de nossa vida terrestre, um símbolo, um significativo – mesmo que carregado de forte conotação emotiva – só existe na medida em que remete a um significado ligado a uma experiência concretamente vivida” (Aktouf, 2001).

As organizações seguem as crenças prevaletentes na sociedade de modo a legitimarem a sua atividade e facilitarem o acesso a recursos, por desse modo serem

⁴⁹ Discutiremos adiante (página 93) uma ameaça sobre este ideal de adequação às necessidades dos clientes e de lhes proporcionar uma experiência favorável do produto ou serviço. A pressão exagerada para atingir objetivos - em situações em que existe um desequilíbrio mais favorável à organização do que aos seus clientes acerca do conhecimento sobre todas as consequências da compra – implica a prática de uma moral (em uso) contrária aos princípios éticos.

previsíveis. Esta perspectiva, revelada pelo novo institucionalismo, foi reforçada pelos autores que analisaram as organizações como sistemas abertos, no mundo globalizado ⁵⁰.

Estas crenças ⁵¹, globais ou locais, transversais ou por setor de atividade são autênticos elementos de cultura, valores, a que se juntam valores de segundo nível entendidos como convenientes, em cada organização, pelo nível hierárquico de topo. As declarações sobre valores, visão e missão incluem-se nesta faceta de institucionalização personalizada em cada organização ⁵², que inclui, além disso, crenças sobre o desenho organizacional e sobre os métodos de organização. Tais declarações são frequentemente construídas com a ajuda de consultores que conhecem bem os “mitos racionais” a ter em conta (Meyer e Rowan, 1977).

O conceito de cultura não tem consenso na literatura, pelo que, com Bilhim (2011: 123) e Smircich (1983), propomos um conceito de consenso, sobre a partilha, em primeiro lugar, dos pressupostos, os hábitos, costumes, tradições, crenças; em segundo lugar, de valores, virtudes e normas e, finalmente, do acervo de realizações materiais e imateriais (Shein, 1986). A utilização do conceito de cultura pode ser observada através de várias propostas ^{53 54} paradigmáticas (Smircich, 1983; Morgan, 1986), as quais exploram aspetos diferentes da cultura nas organizações, a partir dos seus pontos de vista.

Na perspectiva de análise da experiência e significação coletiva do nosso estudo, a cultura organizacional é o que acontece, como resultado da significação da experiência, refere-se à partilha de modos de significar o contexto comum e pode ser descrita e tipificada. Estes modos são coletivamente reconhecidos por terem, de facto, permitido uma adaptação interna e externa. A cultura, neste sentido, é um sistema de valores através do qual o ser humano aborda o mundo (Cuche, 1999: 21-23).

⁵⁰ Ver a discussão de ambos, nas páginas, respetivamente, 60 e 68.

⁵¹ Esta institucionalização recorre a ideias ou “mitos racionais” (Meyer e Rowan, 1977), que são crenças acerca de racionalidade de como fazer e como estar, frequentemente testadas no quadro de evolução tecnológica atingido, sendo de excluir alguma interpretação pejorativa que a linguagem comum possa sugerir.

⁵² Bilhim (2008: 185) refere-se a esta questão afirmando que “cada organização desenvolve pressupostos, compreensões e regras, que guiam o comportamento diário no local de trabalho”.

⁵³ Morgan (1986: 12) refere-se à multiplicidade de utilizações do conceito de cultura, cada uma refletindo “um *modo de pensar* e um *modo de ver* que impregnam como de um modo geral compreendemos o nosso mundo”.

⁵⁴ Smircich (1983: 353) afirma que é transversal aos vários paradigmas a consideração da cultura como instrumento epistémico de entendimento da organização que é um fenómeno social de expressão humana e de criação de significado. A utilidade de cada paradigma, por si, refere-se então à sua utilidade para a investigação.

Se, por um lado, a influência dos “mitos racionais” de institucionalização e dos valores do topo da organização pressiona toda a estrutura para o conformismo com valores, regras, modos de fazer, orientando o comportamento, por outro lado, os valores que predominam, de facto, numa subcultura ou nos indivíduos que a compõem dependem da influência dessas preferências estruturalmente comunicadas, que continuamente propõem significações para a experiência, mas também da anterior história do grupo e dos indivíduos membros – os seus *habitus*, do contexto em partilha e das perspetivas sobre o futuro dos seus membros ⁵⁵.

Mantêm-se referências a culturas diferentes, atuais ou anteriores, dos seus membros, que são ou foram membros de outros grupos, mas a experiência coletiva deriva, por um lado, da influência estrutural favorável aos valores prescritos e, por outro lado, da significação subjetiva e validação (ou invalidação) intersubjetiva dos membros, em termos do que é experienciado.

A primeira constitui uma *ideologia*, enquanto cultura prescrita (Rocher, 1977), que indica valores, missão e objetivos, que desenha a estrutura, que influencia a constituição de subculturas e todos os aspetos da vida da organização. Enquanto ideologia, o conceito de cultura da organização ou de um seu grupo surge amiúde ligado à prescrição, a um *ethos*, por quem tem poder (Nisbet, 1987: 9-10), de partilha de valores entre os membros da organização.

Casaca (1995: 83) define o conceito no contexto empresarial: “Entendemos por *ideologia* o conjunto de ideais e de princípios normativos, orientadores da práxis laboral, que a empresa instila nos trabalhadores e que visam essencialmente a racionalização dos interesses daquela”, e mostra como as empresas definem funções e tarefas para a sua

⁵⁵ Num estudo efetuado durante os anos de 1990, sobre os princípios, conceções e métodos que orientavam os processos de modernização das empresas industriais portuguesas, Kovács (1997: 45-46) concluiu que a principal dificuldade de evolução das empresas para modelos de produção modernos era o baixo nível de envolvimento e participação dos trabalhadores, condição de inovação e melhoramento dos próprios produtos. O discurso dos dirigentes e dos quadros revelava que estavam alinhados com as tendências modernas sobre a organização do trabalho, as quais conheciam relativamente bem, afirmando a modernidade das suas empresas. Já a sua aplicação efetiva esbarrava com uma estrutura muito centralizada de poderes estabelecidos que limitavam a circulação de informação e a própria participação dos trabalhadores. Reforçando a necessidade de institucionalização, a autora aponta como solução a promoção do enquadramento das empresas na economia europeia e internacional, através do estabelecimento de políticas de desenvolvimento de um ambiente sociocultural, económico, científico, tecnológico e de diálogo nas relações laborais (Kovács, 1997: 48).

efetivação e como tal pode constituir um controlo social diluidor de diferenças. Evidencia ainda a possibilidade de dissonâncias entre a retórica ideológica e a realidade prática (de facto) e com um passado a ter em conta, com que a primeira se confronta (Casaca, 1995: 84). Veloso (2009: 616), por seu lado, aconselha o confronto dos discursos dos dirigentes das organizações com as “práticas efetivas” para a “compreensão das estratégias empresariais”.

A segunda é o resultado das significações da experiência contextual de trabalho, sob influência da primeira. É aquela realidade prática, a cultura *de facto*, partilhada entre indivíduos, os quais partilham o contexto de experiência, e que contribui para o desempenho geral da organização no seu meio (Morgan, 1986: 123).

A noção de ideologia, enquanto prescrição de cultura, é colocada por Sainsaulieu (2009: 15) estreitamente ligada ao desempenho da organização, numa perspetiva estratégica de sobrevivência da organização no seu meio, quando questiona: “Como criar a coesão social suficiente para que se torne produtiva e competitiva cada situação de trabalho?”. Do mesmo modo, Bilhim (2009: 183) afirmou que “a cultura tem a função de ligar as diversas partes da organização, os ritos organizacionais desempenham um papel fundamental no fortalecimento dos laços, ou, no reforço do cimento que liga os diversos tijolos do edifício organizacional” e afirma o papel da gestão dos recursos humanos na configuração cultural (Bilhim, 2011: 124 e seguintes) e na mudança crítica que resulta da necessidade de a organização aproveitar oportunidades ou responder a ameaças (Bilhim, 2009: 211).

A ideologia ou cultura organizacional que prescreve contém funções de distinção de cada organização face a outras, de possibilitação de um fenómeno identitário dos membros com a organização e os seus objetivos, de fornecimento de critérios de estabilização do sistema social, e de controlo, guiando atitudes e alinhando comportamentos. A força desta cultura prescritiva depende da profundidade de influência na experiência organizacional, da extensão de partilha e da simplicidade com que apresenta os seus valores (Bilhim, 2008: 201), numa procura de tornar o que se prescreve no que é, de facto, partilhado.

Segundo Cuhe (1999:146), a utilização do conceito de cultura organizacional, tem remetido para um conceito de organização como universo fechado, caracterizando uma coletividade pretensamente homogénea, de contornos bem delimitados e capaz de determinar as atitudes e comportamentos dos indivíduos.

Veremos adiante ⁵⁶ que a escolha dos aspetos desta ideologia é também um problema ético. Ao responder à institucionalização pela declaração de aderência a crenças

⁵⁶ Ver página 93.

institucionalizadoras e através disso atingindo a legitimidade social, o topo da organização pode ainda assim praticar algo de diferente.

Em paralelo com a ideologia que prescreve valores, as relações sociais desenvolvem-se em subculturas, relativas aos valores efetivos que são partilhados em cada contexto de trabalho. A ocorrência e a intensidade, com que os valores prescritos pela organização se concretizam em partilhas nos contextos de trabalho, é uma questão empírica que só pode ser avaliada pela investigação concreta. Por isso, padrões distintos de ideologias e subculturas coexistem, contendo aspetos consistentemente diferentes ao longo do tempo (Morgan, 1986: 120-123; Bilhim, 2008: 103; Freire, 2002: 153; Lopes e Reto, 1989: 12-26; Pimentel, 1996; Sainsaulieu, 1986).

Os dois aspetos da cultura organizacional relacionam-se. Tanto ao nível do grupo como dos indivíduos que o compõem, há um conhecimento sobre o que o topo hierárquico espera em termos de conformismo com valores e de comportamentos. De que modo isso acontece, se a aceitação pelo grupo se faz estrategicamente definindo uma situação (Goffman, 1959) com uma expressão linguística apropriada (Scott, 1990; Smircich, 1983), ou uma assunção de facto pelo grupo, é uma questão empírica. Numa perspetiva histórica, a cultura influencia novas gerações de acordo com os seus contextos, assim como outras culturas, pois propõe modos de significação, através da comunicação intersubjetiva (Cuche, 1999).

Utilizando este conceito de cultura, enquanto valores partilhados de significação, ou modos de perceber o mundo em coletivo, a cultura organizacional enquanto ideologia é investigável através do discurso institucionalizador dos seus proponentes, mas enquanto prática que acontece é investigável através da experiência e significação dos grupos que partilham contextos organizacionais.

Nestas subculturas, é possível observar elementos da ideologia mas com uma intensidade e qualidade só empiricamente determinável. Pelo mesmo motivo, a capacidade explicativa do conceito de cultura organizacional na primeira aceção de ideologia, acerca da cultura que deve acontecer na organização, depende da sua capacidade de influenciar a experiência sem criar discursos públicos, privados de grupos e individuais dissonantes (Smircich, 1983). A consideração da possibilidade de os membros de um coletivo se exprimirem diferentemente em contextos diferentes, definindo estrategicamente situações diferentes, resulta no questionamento sobre a validade de metodologias que não considerem

tal eventualidade. Scott (1990) argumenta que a existência desses discursos é consequência inevitável das relações de poder e interesse nas organizações⁵⁷.

Estas considerações revelam um papel estruturante das dinâmicas culturais, assim como um papel de evolução dessas dinâmicas sob o efeito da interação na estrutura, cuja predominância só pela verificação empírica é possível verificar.

Carapinheiro (1993: 57) refere-se ao modelo ideal de burocracia de Weber e afirma que a estrutura e as ideologias são frequentemente analisadas separadamente como entidades distintas, de que resulta a valorização funcional da estrutura. No entanto, a organização contém também “a maneira como os membros da organização são controlados e dirigidos, para levar a cabo, de uma forma estável, as atividades da organização”, pelo que a estrutura formal assume uma “dupla significação”.

Archer (1996) discutiu esta mesma problemática e propôs um entendimento teórico. Afirmou que a análise separada efetuará uma “conflação” entre os dois conceitos e impediria a verificação da tensão entre as ideias que se aceita ou rejeita, e o que o social, como pano de fundo, tenha já feito (Archer, 1996: xi). Tal tensão existe na relação da estrutura (formal e informal) com a ação, assim como na relação entre a cultura (prescrita ou efetiva) e a ação, mas envolve conceitos diferentes, e as propriedades do sistema cultural que existem através das interações culturais (estrutura) não devem ser confundidas com essas interações (Archer, 1996: xiii), para não se perder capacidade explicativa. Não há uma dualidade de seres diferentes no sentido filosófico, mas apenas uma sua análise dual, a partir de pontos de vista diferentes (Archer, 1996: xiv), permitindo conhecer melhor o fenómeno social (estrutura e cultura) e a agência.

Os indivíduos, aos vários níveis da estrutura, detêm ideias e formam um sistema cultural que influencia a interação sociocultural na estrutura, onde escolhem manter essas ideias ou atualizar-se, produzindo consenso lógico (causal, próprio da interação sociocultural) e influenciando a estabilidade ou mudança da situação estrutural, pelo que, quando estas influências socioculturais empurram na mesma direção, parecem ser decisivas por si. Nas relações sociais em estrutura, estes processos de adaptação levam a que haja, por sua vez, contribuições para a estabilidade ou para a mudança do contexto cultural, dado que os desequilíbrios socioculturais e os diferenciais de poder que deles derivam afetam o grau de consciência, que os atores têm das contradições e complementaridades entre as ideias (Archer, 1996: xv-xx).

⁵⁷ A propósito do contributo deste autor, ver página 166 e seguintes.

A estrutura evolui por um processo morfogenético, dinâmico e cíclico, que possibilita a alteração da estrutura em resultado de o condicionamento estrutural implicar interação social e posterior elaboração evolutiva da estrutura. A cultura evolui, por seu lado, através de um processo paralelo de condicionamento cultural, que implica uma interação sociocultural, e posterior elaboração evolutiva da cultura. Em ambos os processos, realiza-se uma relação dialética entre estrutura ou cultura, e agência, na “tensão entre estar condicionado a fazer as coisas de um modo mas sendo capaz de conceber fazê-las de modo diferente”; fazer um ou outro é explicável pelas condições contextuais empíricas e não pela mera oscilação entre os dois modos (Archer, 1996: xxii-xxiii).

A cultura e a estrutura intervêm em tempos diferentes, o que permite determinar a influência de uma ou outra: o sistema cultural influencia a ação sociocultural, que depois produz elaboração ou mera reprodução cultural (sequências morfogenéticas ou morfoestáticas). Em cada momento presente, é possível verificar que dinâmica acontece e que futuro se constrói pela agência, que é capaz de responder com originalidade às condições contextuais. Esta dinâmica, com aspetos culturais e estruturais com independência só determinável empiricamente é, no entanto, teoricamente explorável através da sua relação no tempo e num quadro conceptual comum.

Ideologia de gestão e engenharia da alma

Crozier (1963) e Sainsaulieu e Segrestin (1988: 38) evidenciaram que as promessas de realização individual e de progresso social através do trabalho esqueciam a prevalência do modelo burocrático nas organizações, tal como esqueciam as problemáticas da relação entre a análise sociológica e as mudanças sociais substanciais e o discurso de gestão, prático, na moda e de aplicação imediata.

A caracterização de tais promessas e prescrições foi feita por Boltanski e Chiapello (2005), que recorreram à literatura de gestão das décadas de 1960 a 1990, para caracterizar o que se ensinava e o se esperava que os gestores modernos aprendessem e aplicassem na sua prática. Segundo os autores, tal constitui um “espírito do capitalismo”, enquanto ideologia de justificação das práticas de gestão relativas às novas formas de organização e de atribuição de importância à relação de trabalho.

A literatura de gestão atua enquanto literatura técnica de gestão, mas também como “prescrição para o capitalismo”, orienta-se para “a difusão e popularização de modelos

normativos no mundo das empresas”, e utiliza exemplos pelo seu poder demonstrativo do que prescreve ⁵⁸.

Após a década de 1960, consolidou-se assim a vitória de uma burguesia profissional tecnicamente preparada para gerir as empresas sobre uma burguesia proprietária, com base numa meritocracia, que justifica a redundância através dos erros que um jovem quadro competente comete. Já na década de 1990, pede-se mais às empresas do que a gestão e autogestão de comportamentos; exige-se que as empresas sejam “um local de criação de significado de partilha de objetivos, onde cada um possa simultaneamente desenvolver a sua autonomia pessoal e contribuir para o projeto coletivo” (Genelot, 1992). Assim, esta literatura preocupa-se em “atribuir um significado ao trabalho pago, um espírito ao capitalismo” (Boltanski e Chiapello, 2005: 64).

Os novos recursos humanos, agrupados em equipas pertencentes a redes, não estão, no entanto, fora das hierarquias. Apesar de auto organizados e criativos, os indivíduos continuam a ser guiados por um topo, mas sem reverter para a hierarquia rígida de antes.

Os novos líderes guiam pela sua visão, pelo significado comum, partilhado, com que garantem compromisso dos subordinados sem recurso a compulsão. A sua função é tornar o trabalho significativo. Esse significado comum ilumina o caminho dos empregados e nada é imposto, desde que subscrevam o projeto. O ponto-chave do sistema é o líder e a sua capacidade de guiar pela visão. Tudo fica dependente da capacidade de um indivíduo excepcional, não sendo claro como treinar e recrutar tais pessoas ⁵⁹.

Os autores afirmam que, no espaço temporal entre as décadas de 1960 e de 1990, uma nova profissão emergiu, dada a necessidade de encontrar e desenvolver líderes capazes de tornar as empresas mais ágeis e de fazer a “gestão das suas competências” – a do *coach*,

⁵⁸ Boltanski e Chiapello (2005: 58) afirmam que tal literatura “tem simultaneamente um tom moral, porque é uma literatura normativa, estabelecendo como deve ser a situação, não o que ela é. Consequentemente, podemos legitimamente colocar a questão do realismo desta literatura e assim de quão credível ela é quando se trata do que ‘realmente’ acontece nas empresas. É verdade que, apesar de conter numerosos exemplos e se basear em estudos de casos, esses não substituem a pesquisa, seja por monografias ou inquéritos estatísticos. Não reclamam ser exaustivos. A sua orientação não é de constatação mas sim prescritiva”.

⁵⁹ Aliás, a nova gestão deve estar repleta de seres excepcionais, capazes de ser competentes em funções variadas, constantemente formando-se e adquirindo novas capacidades, adaptáveis, capazes de se auto organizar e de simultaneamente trabalhar com múltiplas pessoas diferentes.

“cuja função é fornecer apoio personalizado, tornar possível a toda a gente desenvolver totalmente o seu potencial. Na versão que mais fortemente dá ao *coach* uma posição institucional, este fica responsável pela formação” (Boltanski e Chiapello, 2005: 76).

Assim, o quadro da década de 1960 não é já o gestor encontrado na década de 1990. Aquele quadro era parte de uma burocracia que se caracterizava pela hierarquia, obediência, rigidez e estabilidade, o que se procura agora dismantelar. A literatura da década de 1990 refere como quadros apenas os empregados intermédios e subordinados, e nessa noção chega a incluir também supervisores, técnicos, empregados de escritório e mesmo operários. Em vez do antigo quadro, emergiu o gestor, o qual não supervisiona, não dá ordens, nem está à espera de instruções do topo.

O gestor é um líder de equipa, um catalisador, um visionário, um *coach*, uma fonte de inspiração. Os gestores não podem mais descansar sobre a legitimidade hierárquica, mas espera-se que se afirmem pelas suas qualidades e pelo seu carisma, que a sua rede de contactos lhes forneça informação e ajuda; galvanizam as pessoas pelo poder da sua visão e capacidades, enquanto “parteiros” do talento de outros e facilitadores do seu desenvolvimento. Recusam “sinais” de poder. A sua autoridade deriva, não da posição oficial, mas da confiança das suas equipas. São as suas qualidades pessoais, a sua capacidade de comunicar e de ouvir, as quais são evidentes no seu contacto com outros, que originam essa confiança.

Em resumo, os gestores distinguem-se dos quadros pelo contraste entre a intuição criativa e a racionalidade fria e calculista. O gestor é uma pessoa de redes, a sua principal qualidade é a mobilidade. É um engenheiro de pessoas, tal como o engenheiro é da técnica.

Para além do gestor, possuidor das características enunciadas, e do *coach*, cuja tarefa é o desenvolvimento do potencial das pessoas, uma terceira figura apareceu no panorama da década de 1990: o perito, enquanto indivíduo que não tem de gerir uma equipa e a quem são pedidas apenas tarefas técnicas.

Se na década de 1960, a motivação era a pedra de toque dos quadros, na década de 1990 e depois, fala-se de mobilização, de envolvimento, o que pressupõe inexistência de manipulação. A redundância, aqui, aparece enquanto incapacidade de se adaptar, ao passo que na década de 1960 se referiam erros de desempenho.

As novas possibilidades de comunicação viabilizam o trabalho em equipa e à distância. Alguns dos autores da literatura de gestão afirmam haver mais qualidade nessa comunicação, do que face a face. Valorizam-se os que sabem trabalhar em equipa, os quais

por essa via ganham empregabilidade, sendo o líder um simples facilitador. “Um novo significado de justiça emerge” (Boltanski e Chiapello, 2005: 92).

O novo “espírito” é prescrito a todos, mas Boltanski e Chiapello (2005: 96) referem que não haverá problema em mobilizar indivíduos bem ajustados a esta nova gestão, mas não a maioria, em particular os que não têm os mesmos recursos de reputação ou de outro tipo, ou os que desejam uma existência mais abrigada, mesmo que considerada menos excitante segundo o novo paradigma.

As contribuições para o recrutamento e a gestão, por parte da psicologia pós-comportamentalista e das ciências cognitivas, porque são mais humanas, permitem penetrar mais profundamente no *self* das pessoas, que se espera se deem a si próprias ao trabalho, e facilitam a instrumentalização dos indivíduos nas suas dimensões mais humanas (Boltanski e Chiapello, 2005: 98).

Crescem os efeitos comuns de desencantamento, inautenticidade na vida do dia-a-dia, perda de individualidade, destruição de espontaneidade, ansiedade, generalização de calculismo, vontade de domínio total, proliferação de coisas ossificadas (em oposição a entidades vivas), criação de produtos ou espetáculos para mero consumo. As necessidades são prefabricadas pela ascendência da publicidade e do *marketing*, e pela diminuição de importância dos valores humanos face à influência dos mecanismos de troca, o reino do quantitativo (o que não se mede não existe), o domínio das aparências, a invasão do inútil.

A autenticidade é introduzida na produção capitalista sob a forma de personalização do modo de consumir, pelo que o capitalismo do início do século XXI precisa de uma crítica ética, que lhe permita satisfazer as verdadeiras necessidades das pessoas (Boltanski e Chiapello, 2005: 98-99)

Brunel (2004), por seu lado, desenvolve a temática da prescrição da adaptação das personalidades ao “espírito do capitalismo”. Afirma que, como os pastores se ocupavam das suas ovelhas, o gestor (apresentado como um *coach* ou como um *psi* na literatura de gestão) deve visar o “desenvolvimento” dos seus “geridos”. Em nome de valores humanistas, mas também utilitários, se o indivíduo se sente bem os resultados pressupõem-se aparecer (Brunel, 2004: 17).

Esta forma de autoridade de gestão é original, por ser apresentada como um serviço ou como uma dádiva ao indivíduo. Por esta reversão teórica, torna-se tabu a autoridade na gestão, ou seja a obediência, e a própria obrigação gerada pela dádiva também é tabu, não se expressa. O indivíduo vai, por um lado, interiorizar os condicionamentos, e, por outro lado, investir afetivamente na relação com o seu gestor e com a organização. O poder toma, então,

uma dimensão que se torna extremamente difícil de apreender. O indivíduo interiorizou a lei social sob a forma de moral, a problemática profissional torna-se a da responsabilidade individual. Em resultado desta “engenharia da alma”, o indivíduo, agradecido à sua empresa, poderá assim continuar a fustigar-se pelas insuficiências sem jamais incriminar o sistema (Brunel, 2004: 156).

A empresa aparece como um corpo social totalmente virado para o sucesso do conjunto. Do ponto de vista intra e interpessoal, a corrente do desenvolvimento pessoal considera o conflito como uma falta de comunicação e de abertura a si próprio e aos outros, e as tensões resultado de um disfuncionamento. O conflito é tido como “fora da lei” e o facto de que as relações quotidianas possam ser origem de tensões não é considerado. A vida social e no trabalho podem assim ser transformadas em harmonia, equilíbrio, compreensão e também mudança e integração. Pressupõe-se a existência de objetivos comuns.

A questão do poder é iludida por uma questão moral e normativa: havendo condições de confiança, o bem-estar e a eficácia são possíveis, o que pressupõe um mundo eticamente perfeito e o indivíduo reduzido à qualidade de ator. Na base do pressuposto não existe qualquer contradição fundamental entre o indivíduo e a organização, sendo aquele assimilado por esta. O *feedback* é considerado como uma dádiva ao processo de desenvolvimento individual. O desenvolvimento pessoal é posto ao serviço das necessidades da empresa através de uma trilogia do bem: confiança e respeito entre indivíduos, reconhecimento recíproco e construção do laço social, não havendo oposição entre indivíduo e sistema.

Para Brunel (2004: 167), trata-se de um projeto de adaptação dos comportamentos individuais às exigências de uma sociedade liberal. Os “processos pedagógicos do desenvolvimento pessoal tal como praticados na empresa apoiam-se num número relativamente restrito de teorias ou de métodos” e integram métodos transversais como a “assertividade” e a “inteligência emocional” (Brunel, 2004: 53).

“O nosso projeto não é pôr em causa as teorias que têm a sua utilidade nos quadros terapêuticos, mas sim mostrar como o pensamento de gestão facilmente as integra na sua lógica própria, precisamente porque, tal como essa lógica, as teorias estão fundadas no utilitarismo e no operacionalismo. O nosso projeto é mostrar a construção mental pela qual estas teorias psicológicas se integram no pensamento de gestão e servem a sua causa – isto é, a produção de um indivíduo adaptado ao seu papel na organização (...). Assim combinadas, estas teorias formam uma muito prática e operacional engenharia da alma” (Brunel, 2004: 85).

II.5. MORAL-EM-USO E ESTRATÉGIA ORGANIZACIONAL ÉTICA

Burocracia e moral-em-uso

A questão ética aparece como um tema normal na discussão anterior sobre a flexibilização na modernidade, assim como das questões culturais e ideológicas que envolvem o mundo da gestão. Este questionamento ético, que se iniciou no fim da década de 1980, através das obras dos autores referidos atrás, apareceu depois no mundo da gestão, nomeadamente nas grandes empresas, motivado pelas falências de empresas que exibiam valores éticos mas que, de facto, conduziam atividades em contradição.

É, no entanto, possível recorrer a estudos sociológicos bem mais anteriores sobre o assunto. Encontra-se em Merton (1968/1949: 168) uma referência pioneira entre norma e desvio: “a ambivalência sociológica constitui-se em estruturas normativas na forma de modelos incompatíveis de expectativas e de ‘alterações dinâmicas de normas e contranormas’ nos papéis sociais”. Assim, tais expectativas nas estruturas sociais “geram proporções diferentes de comportamento desviante”. Também Berger e Luckmann (1967: 127), numa perspectiva menos focada nos aspetos normativos das estruturas e mais no conhecimento partilhado pelos agentes, referem a legitimação como um processo de produção “de novos significados que servem para integrar os significados já ligados a processos institucionais díspares” e permitir a integração subjetiva dos indivíduos na estrutura, possibilitando assim a conformidade após dissonância entre, por exemplo, normas definidas e processos desviantes. Becker (1996: 12), por seu lado, referiu que o mesmo é válido para cada indivíduo, cujas crenças podem ser suspensas num contexto social.

Vimos antes, na discussão do novo institucionalismo, o papel dos “mitos racionais” amplamente aceites, na definição ideológica da cultura, valores e normas das empresas, e que a sua aceitação legitima socialmente a organização, permitindo-lhe o acesso facilitado a recursos que lhe seriam dificultados doutra forma.

Sob esta influência institucionalizadora, a cultura prescrita pela empresa encontra-se amiúde no dilema entre enfatizar que a atividade empresarial é uma atividade ética, ou promover competição e resultados a qualquer custo ⁶⁰.

⁶⁰ Solomon (1997: xv) criticou as empresas que se justificavam com a competição para infringirem os princípios éticos, afirmando que “A actividade empresarial é, no seu melhor e pelo contrário, a

Jackall (1988) analisou as regras morais que se estabelecem de facto, isto é, na prática, independentemente das regras morais enunciadas. Se Boltanski e Chiapello (2005) estudaram o “espírito” contido na literatura e como ele afirma a prescrição através da qual ela indica às organizações modernas o caminho para a sua flexibilização, Jackall analisa o que de facto acontece quanto à vivência moral em organizações que tentam flexibilizar-se incorporando tal espírito, mas em que, de facto, predominam a hierarquia e a organização burocrática de tipo moderno.

Para Jackall (1988: 3), o mundo empresarial é simultaneamente social e moral. Os gestores, nos vários níveis, adaptam-se constantemente ao ambiente social das organizações em que trabalham, de forma a serem bem-sucedidos. Os conceitos éticos, genericamente definidos ao nível de empresa ou mesmo da sociedade, são muitas vezes esquecidos em benefício das necessidades de funcionamento burocrático, o que tem implicações muito importantes para a possibilidade de uma liderança ética e de uma ética ocupacional:

“De forma essencial, os gestores tentam descobrir como se sentir ‘confortáveis’ com as soluções propostas para problemas específicos, uma tarefa que envolve sempre a avaliação da moral organizacional de outros e o cálculo das exigências práticas momentâneas da organização e do mercado. A noção de conforto tem vários significados. Quando aplicada a outras pessoas, a ideia de conforto é uma medida intuitiva de confiança, fiabilidade e previsibilidade num mundo policêntrico que os gestores muitas vezes reconhecem problemático, ambíguo e carregado de ansiedade. Tal avaliação da moralidade organizacional de outros é um aspeto crucial de um conjunto mais geral de provações intrínsecas ao trabalho de gestão” Jackall (1988: 13).

Referindo de forma pioneira os argumentos sobre risco de posteriores autores, Jackall (1988: 17-21) afirma que o poder está centralizado no topo e na pessoa do responsável máximo, enquanto a responsabilidade (e por isso, o risco) por decisões e lucro é transmitida para baixo na estrutura, o que tem implicações éticas. Em primeiro lugar, os níveis superiores esperam boas notícias vindas de baixo, sem terem de se envolver demasiado, e em segundo lugar, o empurrar dos detalhes para baixo cria pressão nos gestores intermédios, não apenas para transmitir boas notícias mas, porque conhecem os detalhes, atuar em proteção da organização, dos seus chefes e de si próprios, no processo. Os gestores intermédios tornam-se os potenciais culpados quando as coisas correm mal. Mas quando correm bem, o crédito é normalmente apropriado ao mais alto nível envolvido na decisão, esperando-se que os subordinados encarem tal procedimento com aceitação. A pessoa que se apropria do crédito

constante produção e promoção, não só de bens e serviços de qualidade, mas uma melhor vida para todos, clientes, empregados e a sociedade envolvente em geral”.

redistribui-o a seu critério, mas normalmente tendo em conta a percepção pública da sua justiça.

O que define a moral organizacional são fatores como a proximidade do mercado, as responsabilidades de linha ou de *staff*, ou a posição que se tem na hierarquia” (Jackall, 1988: 6). O gestor aplica a si próprio uma racionalidade, tornando-se objeto de si próprio: analisa as suas forças e fraquezas e decide o que precisa de mudar de forma a sobreviver na organização, e sistematicamente reconstrói a sua imagem (Jackall, 1988: 59), como uma contínua adaptação a situações novas no desempenho do seu papel, tentando redefinir a situação de interação a seu favor, mas continuamente condicionado pela situação social em definição, como Goffman (1983) descreveu na sua sociologia da ordem da interação ⁶¹.

A auto racionalização que o gestor aplica a si acaba por ser também aplicada aos outros:

“O gestor alertado para os expedientes aprende a avaliar todas as situações e todas as outras pessoas como se vê a si próprio – como um objeto, um bem de consumo, algo para ser escrutinado, rearranjado, alterado, empacotado, publicitado, promovido, e vendido” (Jackall, 1988: 119).

Em resumo, os gestores com o estilo certo possuem uma subtil, quase indefinível sofisticação e polimento, um verdadeiro saber fazer, desempenhando um papel com características de urbanidade, perspicácia, graça, envolvimento e amizade. Estes papéis são máscaras públicas conscientes, destinadas a definir uma situação socialmente aceite, por detrás das quais as lutas reais se desenrolam e as questões morais se podem observar (Jackall, 1988: 59).

Um exemplo de uma descrição de como estes papéis são desempenhados e se sobrepõem sempre às significações dos atores, é feita por um gestor português, que afirma:

”Encontro um amigo, que me pergunta como estou. Vou bem. Muito trabalho. Estão fartos de ganhar dinheiro. Eu respondia que sim. Os mercados estavam muito bons. O orçamento era agressivo, mas era para isso que nos pagavam e todas essas coisas. Conversas entre pessoas do mundo financeiro são profícuas em mentiras ou omissões. As verdades só se sabem mais tarde” (Ermidas, 2008: 74).

⁶¹ Jackall (1988: 37) elabora um argumento com base em Goffman (1983) para mostrar o processo de sobrevivência dos gestores, na sua luta por atingir objetivos: “A contínua incerteza e ambiguidade das hierarquias de gestores, exacerbadas no tempo pelo conflito encoberto, faz com que os gestores procurem uns nos outros pistas de comportamento. Tentam aprender uns pelos outros e compreender as assunções partilhadas, as regras complexas, os códigos normativos, a lógica institucional subliminar que governa o seu mundo (...) normalmente aprendem a compreender o código de gestão pela repetição e pela interação a longo prazo com outros gestores.”

O sucesso a longo prazo está sujeito ao cumprimento das regras e dos objetivos no curto prazo. Os princípios morais não são abandonados, mas as necessidades práticas do curto prazo são prementes e põem-nos em causa amiúde. A verdade, o que está certo, é socialmente definida dessa forma. O compromisso entre os princípios, gerais e de longo prazo, e as necessidades práticas torna-se inevitável na sobrevivência organizacional. Como Manheim (1936: 118) afirmou, a burocracia transforma todas as questões políticas em questões de funcionamento administrativo. Ela transforma também

“todas as questões morais em preocupações práticas. Um julgamento moral baseado numa ética profissional faz pouco sentido num mundo de etiqueta de relações de autoridade e a necessidade de proteger e cobrir o chefe, a rede, e a si próprio ultrapassa todas as outras considerações, onde a não responsabilidade pelas ações é a norma” (Jackall, 1988: 111).

Para Jackall (1988), a burocracia cria nos gestores um conjunto intrincado de labirintos morais que são paradigmáticos, um enquadramento impreciso da vida pública na nossa ordem social. Neste quadro, o *puzzle* para muitos gestores é saber como atuar nesse mundo e com que sentido de integridade pessoal (Jackall, 1988: 194)⁶².

Relevando a possível diferença entre os valores éticos que se diz defender e a prática dos negócios, Jackall (1988) evidencia como tem sido possível institucionalizar a necessidade de exhibir códigos de ética, assim como a possibilidade de estes serem esquecidos:

“A Ethics Incorporated, como lhe chamo, tornou-se um grande negócio na sequência dos escândalos de Wall Street, nos anos de 1980. A indústria da ética possibilitou muito trabalho para filósofos com falta de emprego e para alguns juristas com inclinação filosófica. Uma parte da Ethics Incorporated, especializou-se na escrita de códigos de ética para empresas. Outra parte, especializou-se em promover seminários de ética e formação a provedores e responsáveis por normas, nas empresas. Ainda outra parte, trabalha proximamente com escritórios de advogados tais como o Business Roundtable, para instituir simultaneamente ‘normas éticas’ para diferentes setores da economia e, claro, para convencer legisladores, reguladores e inspetores governamentais e outras entidades importantes no mundo dos negócios, de que estes se podem regular a si próprios, sem intervenção de autoridades externas. É importante notar que a Enron, tal como cada uma das outras grandes empresas, tinha um elaborado e bem publicitado ‘código de ética’ muito antes de a empresa falir. Tais códigos de ética das empresas, demonstram quão capazes são os consultores das empresas ou o seu pessoal de relações públicas. Mas não há conexão necessária entre os pronunciamentos

⁶² Sem dúvida que tais labirintos são ainda mais complexos e manipulativos se considerarmos que os clientes não são passivos face às organizações, mas sim têm as suas próprias racionalidades e conhecimentos diferenciados, que utilizam na relação com a organização e com os profissionais (Carapinheiro, 1993: 14) e face aos quais estes são obrigados a definir estratégias ganhadoras.

públicos das empresas acerca das suas virtudes e as regras de “moral-em-uso” do dia-a-dia, dos seus executivos e gestores” (Jackall, 2006: 446).

E conclui que “Só a compreensão de como os homens e mulheres nos negócios experienciam, de facto, o seu trabalho, permite entender a importância moral que lhe atribuem” Jackall (2010: 4).

Este contributo tem uma importância central para o entendimento entre o discurso e a prática, que o nosso objeto de estudo coloca e para a resposta específica para a segunda questão de investigação ⁶³. Ao nível teórico Jackall (1988; 2006; 2010) coloca o problema moral resultante da pressão no atingimento dos objetivos como sendo igualmente um problema social que procuraremos verificar no trabalho de campo.

Estratégica organizacional ética

A explicitação dos valores éticos é já frequente nas empresas. A necessidade de transmitir de uma forma clara o que se valoriza e o que não se valoriza é, numa empresa de centenas ou milhares de empregados ou com dispersão regional ou internacional, muito importante para a orientação da ação. Tais valores são influenciados pelos “mitos racionais” (Meyer e Rowan, 1977) globais e locais e são negociados pelos indivíduos, por um lado, pelos que têm o poder de definir a prescrição da cultura organizacional e que os adaptam aos seus critérios e, por outro lado, pelos restantes níveis da organização na sua aplicação e face aos seus interesses ^{64 65 66}.

A análise da coerência entre o que é definido e o que é vivido nos coletivos contextuais - a integridade que existe, pode ser avaliado através da prática de auditoria ética que avalie a correspondência entre formalismo e prática. Se o formalismo consiste nas regras

⁶³ Ver a explicitação do objeto de estudo e das questões de investigação, na página 1 e seguintes.

⁶⁴ DiMaggio (1988) afirma que a noção de institucionalização não deve ser entendida como um exercício de poder sem oposição, enfatizando o conformismo em vez da adaptação e diminuindo o papel da agência e do interesse. A ser assim, explicaria mal os processos de mudança e que por vezes contestam a própria institucionalização.

⁶⁵ O código moral, baseado em valores éticos e delineando comportamentos, está sempre em diálogo com os valores pessoais; “o valor (...) é a regra socializada, sempre em tensão com o julgamento moral de cada um” (Ricoeur, 1985: 62).

⁶⁶ Segundo (Sainsaulieu, 1987), a aplicação dos valores e regras é feita por pessoas em ambientes sociais, profissionais e tecnológicos concretos, em que se desenvolvem subculturas ou grupos de interesses.

pelas quais os indivíduos na empresa se regem, a prática informal, as normas culturais, os heróis, os rituais, as histórias e a linguagem podem revelar correspondências com o formal ou serem meras fachadas.

Em qualquer situação, a direção da empresa tem um papel muito importante e a responsabilidade, na definição ou redefinição dos valores, pelo exemplo concreto das suas declarações e atos correntes. A procura crescente de um posicionamento ético quanto à ecologia, à sociedade e às pessoas tem feito com que muitas empresas queiram definir a sua própria posição ética e uma indústria de consultoria nesta área floresce. A par de posicionamentos honestos de muitas empresas segundo uma lógica de responsabilidade, casos há em que esse posicionamento é mais utilizado como argumento de venda do que como compromisso (Lencioni, 2002).

Badaraco (2004) distingue a forma como os valores pessoais dos gestores influenciam as suas decisões (“mundo real”), da forma que o “deviam” fazer, dando relevo à pressão pelos resultados e à frequência de situações que se consideram dúbias, e propõe para a ética um lugar “ideal” no sentido de bom, mas não completamente realizável ou de realização facultativa.

De forma contrária, para Solomon (1997: 59) “A estratégia é a chave para o bom negócio”, no sentido em que permite definir os valores e as normas, e implantar de forma planeada e organizada a cultura empresarial. Segundo este autor, a estratégia permite prever no longo prazo os comportamentos não éticos, evitando situações em que a empresa necessitaria de suspender a ética para sobreviver. Solomon (1997: xiii) afirma que a atividade empresarial é uma atividade ética, e que a procura de excelência, o que quer que isso signifique, começa pela ética.

De um ponto de vista sociológico e apesar de concordarmos definitivamente com esta última opinião, interessa-nos verificar e caracterizar como se desenvolvem as relações sociais nos contextos de trabalho onde vamos realizar o trabalho de campo. As questões de definição de valores, a sua aplicação nos contextos, como os vivem e como os interpretam os participantes, na sua experiência de trabalho e como eles estão representados nas suas significações.

II.6. SÍNTESE CONCEPTUAL DO CAPÍTULO II

Tal como no capítulo anterior, ao concluir este capítulo, apresentamos a seguir um quadro com uma síntese conceptual dos temas tratados. Este quadro não pretende reduzir a revisão de literatura efetuada a um conjunto de títulos, esquecendo-a. O conteúdo do presente capítulo mantém-se o ponto de partida para as escolhas teóricas e metodológicas, a elaborar no Capítulo IV. No entanto, pareceu-nos útil apresentar esquematicamente uma síntese dos principais conteúdos, no fim do capítulo, com a mera intenção de complementar a informação sistemática que o índice inicialmente prestou.

São referidos os principais temas e autores, assim como as problemáticas levantadas e os conceitos a considerar nas escolhas teóricas do Capítulo IV.

Quadro 2 - Síntese conceptual do Capítulo II

1 / 2

Temas e Principais autores	Problemáticas	Conceitos a considerar nas escolhas teóricas
Organizações como sistemas abertos Scott (2004)	Nível de análise de conjuntos de organizações, que se relacionam, num mundo globalizado. Colaboração das perspectivas da ação e estruturais.	Para além da comum consideração da inserção institucional global, é sua influência na estrutura e cultura, nas organizações, que interessa ao objeto de estudo
A modernidade recente ou a pós modernidade (os problemas) Beck (1999); Sennett (2000); Lash (2001)	"Capital impaciente" e flexibilidade do trabalho. Crise de valores e narrativas de bricolage. Desigualdades e desemprego. Risco e insegurança	Ansiedade e incerteza nas carreiras profissionais. Um novo debate entre racionalidade e <i>habitus</i> .
A modernidade recente ou a pós modernidade (as perspectivas) Beck (2001); Hatch (1997); Clegg e Hardy (1996)	Celebração da incerteza, da moda. Valores do ambiente, da ética e responsabilidade social. Controlo difuso e apelo ao <i>self</i> integrado.	Os apelos aos valores modernos, versus as práticas. Os perigos de controlo do <i>self</i> e de manipulação.
A caracterização do trabalho moderno Freire (1998); Almeida (2004; 2005; 2012); Rifkin (2000)	Tecnologia, globalização e implicações na relação das organizações com o meio. Servicialização como estratégia de adaptação ao cliente segmentado.	Mobilização dos indivíduos e do seu <i>self</i> , na atenção ao cliente e à perpetiva da servicialização. O novo papel fulcral da gestão da informação.
Institucionalismo, estrutura e cultura, como quadro de ação Bilhim (2011); Smircich (1983); Cuche (1999); Freire (2002); Sainsaulieu (1986), Pimentel (1996)	Estrutura e subculturas. Cultura prescrita (ideologia). Subculturas e contextos de trabalho. Reprodução de estrutura e subculturas, pela ação	A ideologia do topo. As subculturas, de facto
A relação entre estrutura e cultura, de ambas com a ação Archer (1996)	A ação desenvolvida em ambiente de morfogénese cíclica entre estruturação e culturação. Reprodução de estrutura e subculturas, pela ação.	Os aspetos da reprodução estrutural e cultural A influência cíclica de um ou outra sobre a ação
O "Espírito do Capitalismo" Boltanski e Chiapello (2005); Crozier (1963); Sainsaulieu e Segrestin (1988)	Institucionalização pela ideologia de gestão. O apelo ao <i>self</i> integrado e autenticidade pelo consumo. Prescrição geral e descontentamento com a vida.	O papel da ideologia do topo na experiência e significação do trabalho

Temas e Principais autores	Problemáticas	Conceitos a considerar nas escolhas teóricas
A "engenharia da alma" Brunel (2004)	Utilização de técnicas psicológicas na gestão - a "engenharia da alma". Adaptação do indivíduo às exigências de uma sociedade liberal.	Os aspetos de apelo ao <i>self</i> integrado, na ideologia da gestão, na modernidade recente
Moral-em-uso Jackall (1988; 2006; 2010)	Empresas como contextos sociais e morais. Poder no topo e responsabilidade na base. Declarações éticas no topo versus prática moral na base.	Os "labyrinthos éticos" dos gestores
Estratégia organizacional ética Jackall (1988; 2010); Solomon (1997)	Indústria de códigos morais. Opção ética ou "se possível". Estratégia ética incorporada no planeamento de gestão. Excelência empresarial e ética	As questões da ética estratégica e a noção de excelência.

CAPÍTULO III. A TEORIA SOCIAL E A EXPERIÊNCIA E SIGNIFICAÇÃO COLETIVAS

A ação social acontece entre indivíduos que interagem em determinado contexto. Ao procurar conhecer como caracterizar um contexto social, como o de trabalho, onde se situa o objeto desta investigação, encontramos na literatura sobre teoria social e das organizações ⁶⁷ um conhecimento acumulado importante. Este conhecimento segue abordagens diferentes, por vezes complementares, outras vezes conflitantes, mas cuja consideração sempre enriquece a abordagem dos fenômenos sociais relacionados com o trabalho nas organizações.

Cada abordagem procura estudar o social e nele revelar a sua ordem e regularidades, enquanto fatores de solidariedade social, mas também de mudança cultural, institucional, estrutural e, ao mesmo tempo, explicar o papel dos indivíduos, que, ao exercerem a sua individualidade em contexto social, são os agentes dessa solidariedade em mudança.

Hobbes (1994/1651: 4) afirmou que, por um lado, cada indivíduo procura o seu interesse próprio e, por outro lado, se confronta com a impossibilidade de o realizar fora do contexto social. Por isso, no contexto social, os indivíduos negociam as estruturas sociais necessárias à regulação desses interesses. Para esta tarefa, aconselha a cada um: “lê-te a ti mesmo” e alerta para a urgência dessa investigação, para tornar legíveis os “emaranhados e confusos” “carateres do coração humano”, levando à compreensão dos modos de entender o mundo, que são semelhantes, apesar da diversidade dos objetos deste mundo. Este é o caminho de compreensão das ações de outros, dos seus desígnios, através de si próprio e da comparação das ações dos outros com as próprias ⁶⁸.

Mills (1959: 5) expressou esta necessidade, quando afirmou que “a imaginação sociológica” implica compreender o processo histórico, em termos do seu significado, tanto para o social como para a “vida interna” dos indivíduos.

Lahire (2005: 11) defende que “na prática científica efetiva, os investigadores estilhaçam” fronteiras realistas entre as ciências sociais e as dos indivíduos”, e afirma que é “não excluindo *a priori* nenhum assunto do seu campo de estudo que as ciências sociais podem conseguir um progresso efetivo em direção a uma maior autonomia científica”.

⁶⁷ A revisão crítica de literatura sobre a teoria social e das organizações foi feita nos dois capítulos anteriores.

⁶⁸ Veremos adiante a semelhança deste ponto de vista e o da fenomenologia de Husserl (2008/1936).

A passagem, na análise social, do nível subjetivo dos indivíduos que formam o coletivo, para o nível desse coletivo, é uma das questões mais debatidas na teoria social, cujos autores de referência recorrem a diferentes abordagens paradigmáticas filosóficas para defenderem o seu ponto de vista de partida (Hobbes, 1994/1651; Durkheim, 1980/1895; Weber, 1949/1929; Likert, 1932; Schutz, 1954; Crozier, 1982; Whyte, 1984; Pinto, 1984; Giorgi, 1985; Carapinheiro, 1993; Conde, 1993; Bourdieu, 1998; Lahire, 2004; Rubin e Rubin, 2005; Lincoln e Guba, 2011; Pais, 2012). De facto, se o estabelecimento de uma ponte entre os dois níveis de análise exige uma teoria sobre o que é ser sujeito e sobre o que é a intersubjetividade, um diálogo entre a sociologia e a filosofia revela-se necessário.

Trata-se de, por um lado, abordar o indivíduo, corporalizado, com uma biografia de experiências, significações e processos de socialização, que foi conceptualizado pelos autores da filosofia da modernidade, e, por outro lado, de abordar o coletivo social, ideal na sua cultura e estrutura, conceptualizado pelos autores da teoria social.

A abordagem deste tema, se bem que o ponto de partida e de chegada seja a teoria social, implica um olhar com interesse sociológico sobre as discussões filosóficas que, principalmente desde o século XVII, questionam temas como o conceito de consciência, a relação entre o sujeito e o objeto intersubjetivo, a relação da subjetividade com uma realidade externa e a linguagem (Hodgkiss, 2001: 7). Os conceitos de consciência, experiência, significação e aquisição de conhecimento têm uma história de paradigmas conflituantes desde a Antiguidade e assumem uma relevância especial na teoria social (Hodgkiss, 2001: 3).

A partir do campo da linguística, Habermas (1979) e Clegg e Hardy (1996: 430) defendem a necessidade de manter a “conversação entre discursos”, evitando o fechamento num paradigma e mantendo abertura ao horizonte infinito de possibilidades, por “não haver solução definitiva” pela infinidade dos jogos de regras de observação possíveis, no campo da fenomenologia. Já Husserl (2006/1913: 76), a partir da sua proposta fenomenológica, defende a evidência de só haver uma única realidade a que os discursos se possam referir, assim como a possibilidade de construir consensos intersubjetivos neles baseados, que possibilitam um conhecimento objetivo embora alcançado por subjetividades (Husserl, 2006/1913: 69).

As ciências sociais, ficando-se pela mera constatação dos factos e sua interpretação como se fossem processos físicos ou químicos, sem lhes descobrir o significado humano, não são capazes de interpretar esses mesmos factos. Do mesmo modo, a filosofia, se não tiver

acesso a essas interpretações, ficará em déficit de ideias iluminadoras de novos desenvolvimentos ⁶⁹.

É exatamente o facto de o debate entre filosofia e sociologia não estar resolvido e conter em si múltiplos questionamentos que interessam à sociologia, que justifica, a par da revisão de literatura sobre as organizações feita em capítulo anterior, uma revisão das teorias sociológicas do ponto de vista do seu entendimento sobre a consciência, a experiência e a significação.

Porque o objetivo desta revisão crítica da literatura é efetuar escolhas teóricas e definir caminhos de investigação do objeto de estudo, as reflexões serão sempre feitas à luz desta procura da epistemologia e metodologia adequadas.

III.1. A EXPERIÊNCIA, A SIGNIFICAÇÃO E A SOCIEDADE, NA FILOSOFIA

A modernidade, o racionalismo e o empirismo

Os movimentos racionalistas e empiristas discutiram, no início da modernidade, a consciência e o conhecimento. Descartes (1993/1637; 2008/1641) inaugurou no século XVII a reflexão moderna sobre a subjetividade e a consciência, afirmando a relatividade dos conhecimentos, tanto científicos como de senso comum, no mundo do dia-a-dia, e ao procurar fundamentar esses conhecimentos de um modo absoluto e baseado numa evidência indiscutível, num ceticismo radical a que todo o conhecimento teria de se sujeitar e que se tornaria a sua fundamentação. Segundo ele, existe uma alma imortal, independente do corpo, mas nela fundida, de modo a ser possível a experiência consciente. O mundo é real e acessível

⁶⁹ Segundo Merleau-Ponty (1960), os factos sociais precisam de ser considerados na sua intersubjetividade. O objetivismo que pretende apenas considerar os processos sociais como “coisas” a analisar, esquece que só nos é possível formar uma ideia de relações sociais, pela analogia e pelo contraste (variação imaginária) com a nossa própria experiência e com outras experiências provindas de enquadramento cultural diferente, numa atribuição de sentido que é específico do processo analisado. O cientista social, que constata os fenómenos e os interpreta atribuindo-lhes significado, faz filosofia. O filósofo precisa dessa ciência, para pensar a sua experiência, o seu mundo e as suas ideias, pois não lhe basta a simples variação imaginária das suas experiências para atingir o significado de outras experiências, de outro fluir do tempo, de outras culturas.

através dos sentidos ao ego, e este efetua raciocínios e julgamentos sobre o mundo, que existe e espera ser compreendido nas suas leis.

Inaugurando a visão realista e racionalista do mundo, afirma que a realidade existe, sem limites de compreensão e através do ego, e que este ego dela se apercebe, através dos sentidos, de modo absoluto. Tal posição assenta em pressupostos; em primeiro lugar, da certeza de Galileu de que o mundo é regulado por uma racionalidade matemática; em segundo lugar, que o radicalismo da procura da evidência pura através do ego é suficiente critério de verdade; em terceiro lugar, Descartes trata o ego como algo para o qual define funções, como uma teoria do conhecimento.

A filosofia racionalista de Descartes, assim como as de Bento de Espinosa, Gottfried Leibniz, Christian Wolff e Immanuel Kant, relevam o papel da razão e o ponto de vista da sua interpretação na compreensão do mundo, opondo-se ao empirismo de John Locke, George Berkeley e David Hume, que relevam o papel da experiência sensorial e da associação de experiências na formação dessa compreensão.

Os primeiros veem o mundo regulado por um conhecimento matematicamente definível, transcendente ao ego.

Os segundos recusam tal alcance transcendental e baseiam o conhecimento na experiência interna e nas suas inferências sem assumir um ordenamento transcendental.

Estes últimos, tal como Descartes, veem o ego como um modelo de aquisição de conhecimento, isolado em si, uma máquina de calcular onde se elaboram raciocínios sobre dados mentais que entram e saem (Locke, 1999/1690) por via sensorial, e onde, na visão mais radical de Berkeley (2010/1709) e de Hume (1978/1740), o conhecimento dos objetos não vai além dos conjuntos de dados que os sentidos captam.

A teoria e a formação de conceitos seriam resultado de associação de ideias sobre os dados já meramente recebidos pelos sentidos, e os objetos reconhecíveis através dos subconjuntos de dados possíveis, mas não como identidades em si. Em vez de percepções complexas, apenas meros dados sensoriais, onde a percepção não realiza qualquer operação espiritual própria (Husserl, 2008/1936: 103-109), e onde toda a elaboração conceptual se revela ficção do mundo, o conhecimento objetivo dado como impossível.

Se os racionalistas defenderam um modelo de mundo objetivo organizado em leis matematicamente apoiadas e em que o papel da subjetividade é o de procurar esse conhecimento absoluto, os empiristas afirmam esse conhecimento completo como impossível e o conhecimento como relativo. Este é um debate que encontramos ainda hoje na filosofia, assim como na teoria social.

Kant (1994/1788) procura resolver este dilema a partir de uma origem diferente de Descartes. A exigência radical de fundamentação em Descartes tinha-se já perdido. Em vez de o ponto de partida ser o ego transcendental de Descartes, o racionalismo dirigia-se à descoberta das leis do mundo e às suas generalidades, de um modo prático, cognitivo e envolvido no mundo do dia-a-dia e nos seus conhecimentos, enquanto técnica prática.

Esse racionalismo perseguia “uma lógica como doutrina de normas e como doutrina técnica, de universalidade máxima, em ordem à aquisição de uma filosofia racional” (Husserl, 2008/1936: 107), voltadas para um universo de leis lógicas que inclui as matemáticas, as quais constituem leis normativas de julgamento, enquanto ontologia universal, uma razão pura cognitiva que determinava o caráter científico ou não do julgamento. Um puro pensar *a priori*, em que a evidência da experiência consciente só seria válida depois de submetida ao *a priori* da razão pura.

A solução de Kant (1994/1788) é a de que os dados sensoriais contêm já em si uma lógica que é reconhecida pelas lógicas *a priori*, pela razão pura. A razão tem um modo duplo de se mostrar: por um lado, na auto explicitação do *a priori* lógico matemático; por outro lado, pela racionalização dos dados sensíveis, ou seja, a subjetividade manifesta-se pela razão e pela sensibilidade múltipla das coisas. As coisas em si são inacessíveis e o conhecimento objetivo, partilhado, impossível.

Kant (1994/1788) ataca o racionalismo por não aprofundar a estrutura subjetiva da consciência do mundo, por não explicar como é possível uma ciência exata da natureza sem lógica matemática *a priori*, reagindo contra o positivismo dos dados, que atribui a Hume. Propõe uma filosofia virada para a subjetividade transcendental, de uma forma em que a subjetividade de quem conhece torna subjetivo o mundo que tenta conhecer, ou seja, o mundo realiza-se a partir da subjetividade de que o sensibiliza.

Depois de Kant, continuou a discussão sobre o aparecer, na consciência, das coisas do mundo, assim como sobre a possibilidade de conhecimento sobre o mundo. A sua defesa de um determinado tipo de subjetividade influenciou as obras sociológicas de autores como Weber e Simmel, nos quais a significação subjetiva dos indivíduos é representativa dos processos sociais. Já o positivismo moderno, aproveita a noção kantiana de que os dados sensoriais contêm em si uma organização própria através de leis a descobrir pela atividade científica de uma que a consciência que as descobre através dos dados e pela aplicação da lógica matemática. Como veremos adiante, Comte (1947/1844) aponta este caminho para a sociologia.

Consciência como alienação social

Marx afirmou a impossibilidade de conhecer o mundo, assim como a sua influência sobre a consciência (Hodgkiss, 2001: 66). Se antes, Hegel se referia a uma consciência omnisciente sobre o mundo, Marx redefine-a como resultado de um momento histórico caracterizado por meios e relações de produção, ao nível coletivo como cultura e ao nível individual como experiência, atividade prática, abstraída das relações sociais e enquadrada nessa cultura (Marx e Engels, 1975/1845). Para Marx, há uma verdade histórica que resulta do processo histórico de desenvolvimento dos meios de produção, que determina tipos especiais de relações sociais e de produção. A liberdade de consciência individual existe, mas sempre em contexto histórico, dominado por essas relações.

A ideologia, em Marx, é o conjunto de ideais de cada classe, o seu modo de expressão na luta de classes, uma falsa consciência que está fundada, de facto, nas relações de produção. Na luta de classes, os indivíduos referem-se à ideologia e não às relações de produção que são a sua origem, ou seja, a ideologia é conhecimento distorcido. Se, em Kant, o conhecimento *a priori* determinava o conhecimento do mundo, e em Marx o mundo e as suas relações de produção determinam toda a consciência, em ambos o conhecimento resulta relativo, incerto e dependente de conceitos anteriores.

Nesta conceção baseada na materialidade da vida e na sua historicidade (materialismo histórico), as ideias são um produto da atividade produtiva ⁷⁰, e a cultura, os valores, as normas e o direito são dela resultado e assumem o interesse da classe dominante, a que detém a posse dos meios de produção – a burguesia capitalista.

O indivíduo em si é apenas um ator num palco social assim determinado, sendo a sua consciência alienada pela ideologia dominante, na situação material histórica em que o indivíduo se relaciona com os outros nas atividades de posse, uso e produção.

A modernidade tanto traz o culminar da realização humana através da propriedade privada, das relações sociais com base no dinheiro ⁷¹, como resulta na dominação de classe

⁷⁰ Marx (2007/1844: 25-26) simultaneamente recusa e adota, a seu modo, a filosofia de Hegel, afirmando que “a produção de ideias, de representações e da consciência está em primeiro lugar direta e intimamente ligada à atividade material e ao comércio material dos homens; é a linguagem da vida real (...) A consciência nunca pode ser mais do que o Ser consciente, e o Ser dos homens é o seu processo de vida real (...) Não é a consciência que determina a vida, mas sim a vida que determina a consciência”.

⁷¹ Marx (2007/1844: 137) baseia as relações sociais nas relações de produção e nas trocas de bens e serviços, ao afirmar que, “por possuir a propriedade de comprar tudo (...) O dinheiro é o mediador

(Marx, 2007/1844: 136). Apesar disso, Marx considera a possibilidade de reflexão e tomada de consciência desses processos, entendendo a materialidade histórica da sua situação, o que resulta em opções de utilização, revolta ou servidão. Esta possibilidade de reflexão é atributo de uma vanguarda esclarecida (Marx e Engels, 1997/1945) que, se organizada, pode levar à evolução da classe oprimida de uma classe em si, para uma classe para si, ultrapassando a alienação. Numa sociedade objetiva, de comunidade de meios de produção, o indivíduo ultrapassa assim a alienação ideológica. Em Marx, os efeitos de contexto, de cultura e ideologia sobre a consciência são de grande importância, mas existe uma abertura, a nível excepcional, para a consideração da possibilidade de reflexão individual sobre si e sobre um contexto de vida.

Apontamentos breves sobre o *self* e os paradigmas

Apresentamos de seguida alguns apontamentos breves sobre os paradigmas pragmático-linguista, psicanalítico e fenomenológico, através dos quais é possível discutir teoricamente o objeto de estudo. No âmbito destes paradigmas, o objeto de estudo, conforme a abordagem considerada e de um modo específico, é afirmado como importante ou, em vez disso, desvalorizado ou mesmo negado.

Tal como aconteceu na revisão de literatura sobre as organizações, nos capítulos anteriores, estes apontamentos procuram situar as propostas paradigmáticas de alguns autores de referência, no contexto das propostas filosóficas, e discutir as questões que colocaram, de modo a possibilitar subsequentes escolhas teóricas e metodológicas para a investigação do objeto de estudo. Existem ainda, no quadro dos paradigmas referidos, propostas e autores que, sendo importantes, a sua discussão não foi entendida como essencial para este trabalho. Procurou-se, por isso, ser suficiente, sem ser excessivo, com a consciência de ser impossível ser exaustivo.

O facto de se assumir que o objeto de estudo – experiência e significação coletiva – só poderia ser caracterizado por modos que à partida não eram conhecidos, e que estes só poderiam ser revelados no decorrer da investigação, questionando os participantes, impediu a consideração de outras abordagens paradigmáticas, como o positivismo e suas derivações. Apesar de estas outras abordagens fazerem parte do arsenal teórico e metodológico da

entre a necessidade do homem e o objeto, entre a sua vida e os seus meios de vida. Mas o que medeia a vida para mim, medeia também a existência de outras pessoas para mim”.

sociologia, e terem a sua utilidade sociológica na abordagem de outros fenômenos sociais, a sua negação, à partida, do interesse sociológico de uma abordagem das descrições sobre as experiências e significações coletivas impossibilitou a sua consideração.

Os paradigmas referidos definiram as suas questões essenciais a partir do fim do século XIX, quando uma corrente de pensadores defendeu uma forma de subjetividade ligada em permanência à experiência e ocasionalmente ao racionalismo. De um modo cético quanto à possibilidade do conhecimento, Schopenhauer (1966/1844: 29) concorda com Kant sobre a existência de um *a priori* lógico na consciência, uma racionalidade que produz a representação subjetiva do mundo, mas afirma que a essência do ser humano é a vontade individual. Se a consciência racional se refere ao conhecimento, a vontade domina o intelecto. Os atos de vontade pertencem ao indivíduo, mas não são por ele controlados, sendo os impulsos motivacionais racionalizados. O indivíduo oscila entre o desejo e o aborrecimento e só raramente a própria vontade se controla por ascetismo, sofrendo e assim podendo contemplar a beleza estética (Hodgkiss, 2001: 72). Já para Nietzsche (2005/1888), a consciência existe através do fluxo de pensamento e a razão é escrava das paixões, pelo que o querer e a vontade determinam a consciência que se tem.

Estes autores anteciparam uma discussão, decorrida na passagem do século XIX para o século XX, sobre a possibilidade, ou não, de uma interioridade não explícita no indivíduo, um *self*, que a razão apenas aflora.

Na defesa dessa possibilidade, Bergson (2007/1912), propôs, em *Matéria e Memória*, um fluxo de consciência não refletida, em cada momento com algo ainda do passado e simultaneamente antecipando o futuro, e com atenção focada num interesse no mundo. A par deste conceito de consciência, uma atividade de percepção focada, uma temporalidade subjetivamente experienciada que intui o mundo; um *self* em atividade, que se revela pela introspeção. Freud (1999/1899), por seu lado, publicou *A Interpretação dos Sonhos*, onde colocou a questão do inconsciente e o seu papel na atividade consciente, e Husserl (2005/1901; 2005a/1901), publicou as *Investigações Lógicas*, e posteriormente utilizou as propostas de Bergson (2007/1912), tendo lançado as bases da teoria da significação e da fenomenologia.

Na defesa da negativa e em oposição a estes últimos autores, que propuseram uma subjetividade como mediadora do conhecimento, Mach (1959/1897), negou a possibilidade de existência de algo semelhante a um *self*, de algo permanente para além de memórias, de sentimentos, de sensações e de pensamentos ligados ao corpo e decorrentes no tempo. Tal como David Hume, Mach (1959/1897) defende que o mundo existe enquanto sensações do

corpo, dados puros não afetados pela mente, e que, para além disso, o conhecimento é impossível. O mundo não existe para além da experiência pessoal, que é meramente sensorial. A independência do mundo dos estados de consciência apenas é possível porque a realidade é um modelo linguístico, simbólico, independente dos estados de consciência, que não intuem⁷² o mundo, mas apenas elaboram inferências a partir dos dados, antecipando um mundo intersubjetivo sem necessidade de subjetividade como proposto posteriormente por Wittgenstein (2008/1953), dado que a linguagem explica a experiência (Hodgkiss, 2001: 79).

Ainda na perspectiva de negação da possibilidade de um *self*, William James funda o pragmatismo, e estuda a consciência descritivamente, a partir das sensações, impressões e ideias. Para James não existe um *self*, mas uma corrente de pensamento em que o “I” pensa de modo discreto ao longo de diferentes estados do fluxo da consciência, e o “Me” é uma das coisas sobre o que pensa. Não existe assim uma identidade, mas estados de consciência que se sucedem e partilham o passado, enquanto unificação de experiência, ou seja, “os próprios pensamentos são os pensadores” (James, 1961/1892: 70), e “o ‘I’ significa para o pensamento nada mais que a vida corporal que ele momentaneamente sente” (James, 1950/1890: 341).

Nesta perspectiva pragmática, a consciência é uma orientação para o mundo, em que a atenção se foca parcelarmente. James (1950/1890) associa uma conceção pragmática de verdade, criada através da ação pelo pensamento orientado por interesses práticos, com uma conceção pragmática de consciência, e ambas são julgadas pela sua eficácia em produzir relacionamentos futuros. Por isso, a mente produz verdade a partir da realidade e do pensamento, o qual atua no mundo através do corpo. As emoções são mudanças no corpo provocadas pela percepção. James (1971/1904: 4) rejeita a consciência como uma coisa, em favor de consciência como fluxo de experiência da realidade e esta como relações entre experiências, ou seja, em favor de “realidades de experiência”. Em James (1950/1890), a verdade encontra-se pela confirmação de declarações que resultaram no passado, na experiência intersubjetiva e não na subjetiva, correspondendo a um valor prático (Dewey, 2009/1887).

Este paradigma, primeiro pragmático e depois também linguista, teve uma importante influência na teoria social do século XX, a partir das propostas de James (1950/1890), depois desenvolvidas por Mead (1934). As suas propostas, consideradas pela escola das relações humanas e depois pela escola de Chicago, continuaram a ser desenvolvidas, tendo tido um papel muito importante na crítica ao funcionalismo sistémico proposto por autores na linha de

⁷² O termo intuição, na utilização filosófica, refere-se ao dar-se à consciência pelo objeto.

Parsons (1937; 1951; 1964). Na filosofia, as ideias de Wittgenstein (2008/1953) são ainda hoje referenciais, e, na teoria social, muitos autores utilizaram os seus conceitos, entre os quais destacamos, pela importância e atualidade, a obra de Habermas (1984; 1987).

Um outro paradigma influente, a psicanálise de Freud (1999/1899), influenciou autores do seu tempo, como Parsons (1937; 1951; 1964), e posteriores, como Bourdieu (1977), que executou um diálogo entre a psicanálise, a linguística e a fenomenologia, como vimos atrás. Segundo este paradigma, a maioria e as mais importantes significações são decorrentes das experiências na infância, afastadas de uma possibilidade de reflexão e ocultas num inconsciente. Os indivíduos não são, por isso, capazes de se exprimir completamente sobre a sua experiência, que só está acessível, parcialmente, a interpretação especializada e na base de um modelo.

Este modelo, que em Freud tinha uma forte componente de relação sexual e referência dos pais, evoluiu afastando-se da referência sexual (Klein, 1989/1932; Lacan, 1968), mas mantendo uma referência, oculta no inconsciente, às experiências passadas, que com força determinista constituem disposições. Bourdieu (1977), como vimos atrás ⁷³, efetuou uma ligação entre a aprendizagem da estrutura das relações sociais, como internalização da estrutura social, que acaba por constituir um inconsciente coletivo.

O paradigma fenomenológico, por seu lado, na interpretação própria de Alfred Schutz, influenciou as perspetivas da sociologia do conhecimento (Manheim, 1936), da construção social da realidade (Berger e Luckmann, 1967), do quadro da ação (Silverman, 1970), da etnometodologia (Garfinkel, 1967). Por outro lado, a sociologia do conhecimento recolhe referências de Max Weber e Georg Simmel, das referidas sociologias de influência fenomenológica a partir de Alfred Schutz ou mesmo a partir do fundador da fenomenologia, Edmund Husserl.

Na linha de Dilthey ⁷⁴, através de Descartes (1993/1637), Kant (1994/1788), Brentano (1995/1874), Bergson (2007/1912), entre outros, Husserl (2006/1913; 2008/1936; 2010/1929)

⁷³ Ver a discussão sobre a internalização procedimental de Bourdieu (1997) na página 50.

⁷⁴ O movimento conhecido como das ciências sociais (*Geisteswissenschaften*), proposto por Dilthey (1979/1907), procurou separar a epistemologia das ciências da natureza, que seriam governadas por leis enunciáveis, da epistemologia das ciências sociais, argumentando que, nestas, os aspetos da subjetividade, da intersubjetividade e da significação desempenham um papel determinante: “A compreensão pressupõe a experiência e a experiência só se torna conhecimento da vida se a compreensão nos leva da estreiteza da subjetividade da experiência para o todo e para a generalidade” (Dilthey, 1979/1907: 187-8). Por isso, a significação estrutura e unifica a

entende que o sujeito compreende o mundo a partir da sua posição biográfica, da sua sedimentação de significações, transcendendo-se, ou seja, a partir de si atenta nos objetos do mundo, e através das suas essências como conteúdos ideais, atribui significações, que são visões subjetivas do mundo e conteúdo objetivo simultaneamente.

Desde o início do século XX, a fenomenologia influenciou todas as correntes de pensamento que defendem uma noção de indivíduo autónomo, resultado da sua história biográfica adquirida intersubjetivamente em coletivos sociais não reificados, compostos por indivíduos, os quais possuem propriedades coletivas que não são uma mera soma dos indivíduos componentes.

Na base da elaboração do seu pensamento, está o princípio decartiano de que o conhecimento deve fundar-se na evidência do sujeito pensante. A consciência do sujeito é um fluxo temporal que liga o passado imediatamente anterior ao futuro imediatamente posterior (Bergson, 1991/1912) e está aberta ao seu exterior. A consciência é sempre consciência de algo a que se dirige (Brentano, 1995/1974) que não contém e que pode conhecer, propriedade nomeada de *intencionalidade*. Esta propriedade representa a possibilidade do pensamento ao atentar no fluxo da consciência, e efetuar uma unificação enquanto *experiência*. Esta unificação dá-se segundo o modo de experienciar (os hábitos) aprendido pelo sujeito, ao longo da sua vida.

Neste processo, existe o objeto de consciência, o sujeito e o conteúdo da experiência. Este conteúdo, relativo ao objeto mas nunca exaustivo e completo sobre esse objeto, por ser de um ponto de vista, é o que é percebido. A seleção desse conteúdo, *o quê* do qual a experiência é a propósito, faz-se segundo a situação e o modo aprendido, *o como* do experienciar. O resultado é conhecimento objetivo (o quê – o conteúdo) obtido subjetivamente (o como), ou seja, a *significação* do objeto para o sujeito que conhece o mundo através dela.

A sedimentação⁷⁵ de significações ao longo da vida vai constituindo e reconstituindo um *habitus*, por um lado o modo aprendido de experienciar o mundo, e, por outro lado, aberto a novas experiências e significações que reforçam ou alteram a estrutura. O *habitus*

experiência, relaciona o todo com as partes, na subjetividade que empaticamente compreende o mundo.

⁷⁵ O termo sedimentação é usado por Husserl, para se referir à “‘história’ sedimentada” (1969/1929: 112), inconsciente mas reflexível através de análise (1969/1929: 318), “que acompanha cada presente vivo [experiência] e mostra o seu sentido e contínua mudança, quando ‘acorda’” (1969/1929: 319).

fenomenológico, enquanto estrutura de percepção do mundo, não é um sistema de determinações definitivas, nem uma condenação do pensamento, pois apesar de orientar a significação, está aberto a um horizonte situado de possibilidades, de escolhas, assim como de novas experiências e significações. A rigidez ou flexibilidade do *habitus* fenomenológico não é um pressuposto, mas uma questão empírica individual.

A expressão de significados, na comunicação intersubjetiva, é sempre uma forma limitada de os comunicar, constituindo a linguagem um mero meio de comunicação de significados individuais ou partilhados, em que expressão indica o sentido do significado, mas a evidência plena da sua verdade, no sujeito que conhece, exige a apresentação do objeto ou da situação à consciência ⁷⁶. Por isso, a noção de verdade acerca do objeto está ligada à percepção do próprio objeto e não apenas à indicação expressiva de uma intuição de significado resultante do pensamento.

A experiência subjetiva revela que o mundo é igualmente experienciado por outros, co-experienciado, em comunidade de normas, crenças e hábitos – cultura, os quais significam, de modo algo análogo, o seu mundo circundante, mesmo que participando em diferentes comunidades, como partes da sua vida ⁷⁷. A experiência do mundo, coletiva, estrutura-se normativamente (validades, conceitos, práticas), apesar de a experiência individual manter a sua particularidade.

Propondo um projeto sociológico transcendental ⁷⁸, isto é, baseado na fenomenologia da primeira pessoa, Husserl afirma que as comunidades podem definir-se, tais como os

⁷⁶ A referência ao objeto é ampla, abrangendo objetos singulares, pessoas, situações contextuais. E também é intencional, por ser ao objeto que a consciência se abre.

⁷⁷ Husserl estudou as estruturas da consciência e do *habitus* que se forma em intersubjetividade, num mundo social: “E ele [o mundo] é composto não só de pessoas individuais, mas as pessoas são, em vez disso membros das comunidades, membros de personalidades sociais de uma ordem superior, que, como totalidades, têm suas próprias vidas, preservam-se por durarem ao longo do tempo, apesar de indivíduos a ela se juntarem ou a abandonarem, têm as suas qualidades como comunidades, os seus regulamentos morais e jurídicos, os seus modos de funcionamento, em colaboração com outras comunidades e com pessoas individuais, as suas dependências das circunstâncias, as suas mudanças regulamentadas e sua própria maneira de evoluírem ou se manterem invariáveis ao longo do tempo, de acordo com as circunstâncias determinantes. Os membros da comunidade, do casamento e da família, da classe social, da União, do município, do estado, da igreja, etc, ‘conhecem-se’ a si mesmos como seus membros, conscientemente percebem que são dependentes deles, e talvez conscientemente lhes reagem” Husserl (1989: 191).

⁷⁸ Husserl (2007/1901: 154) coloca a questão da transcendência da consciência como a existência de um objeto ou situação, para além do fenómeno consciente da percepção desse objeto ou situação,

indivíduos, por atributos de consciência, ato individual, estilo, memória, querer, *self*, sendo subjetividades de um nível mais elevado (ordem superior), fundadas em indivíduos. Enquanto “personalidades de ordem superior”, não existem como reificações, que flutuam abstratamente, mas como corpos políticos que se materializam localmente, não resultando de um simples somatório dos indivíduos constituintes.

O conjunto dos indivíduos pode descrever exhaustivamente as características, os valores e normas das comunidades em que se inserem, apesar de, isoladamente, cada um apenas ter acesso ao conjunto da suas próprias relações sociais, condicionadas por estruturação, poder e racionalidade, conforme Weber descreveu e fez notar que se impõem socialmente aos indivíduos e enquadram a sua ação.

A noção de tipo ideal, de uma forma semelhante à descrita por Weber ⁷⁹, permite exprimir a essência do coletivo, que exprime como as comunidades “têm a sua vida própria, preservam-se e perduram no tempo apesar da adição ou abandono por indivíduos” (Husserl, 1989:191); como têm realizações enquanto comunidades, tais como linguagem, religião e ciência – as quais não podem ser atribuídas a uma subjetividade individual porque se constituem na multiplicidade de atos de comunicação, de compreensão mútua e de continuação de tradição; como as comunidades se fundam em mais do que atos individuais (Miettinen, 2011: 163).

Husserl utilizou a expressão “mundo da vida”, para se referir ao mundo que experienciamos de modo primário no dia-a-dia. Experiência do mundo natural e social, segundo um *habitus* simultaneamente individual e coletivo, isto é, uma experiência em caldo cultural, que é a base do conhecimento empírico, mas também teórico. Mesmo o conhecimento científico, baseado na interpretação matemática da natureza e na validação intersubjetiva, tem o seu fundamento naquela experiência primária, em cultura, que apenas de modo limitado a ciência questiona. Colocar o mundo da vida como tema de investigação permite revelar os traços culturais de um *habitus* coletivo, multifacetado e de relações sociais.

A fenomenologia justifica uma reciprocidade, em vez de uma dicotomia, entre cada comunidade e os indivíduos constituintes, definindo uma possibilidade de ética em comunidade, que se auto regula pela ação consciente de indivíduos livres. Estes, a partir de posicionamentos resultantes da sua decisão individual, mas também do poder e autonomia

onde aparecem. A noção de intencionalidade está ligada pois refere-se à consciência ser sempre a propósito de algo que nela não está contido.

⁷⁹ Ver página 14.

derivados da sua situação na estrutura da comunidade, são responsáveis pelo todo, porque o todo neles está presente.

As noções da fenomenologia manifestam a sua utilidade na consideração do objeto de estudo. Por um lado, considera indivíduos com racionalidades independentes e a influência da sua história pessoal. Por outro lado, esses indivíduos estão inseridos em coletivos independentes de cada um, mas onde cada um tem, a seu modo, consciência do meio social envolvente. Finalmente, a experiência individual desenvolve-se num ambiente de experiência social, onde os hábitos, os valores, as normas, as regras, influenciam o modo de experienciar e tornam-se parte do *habitus* sedimentado de cada indivíduo. Trata-se de uma abordagem simultaneamente explicativa da experiência e significação em coletivo e, suficientemente aberta ao que o estudo de campo revele pois permite a não consideração *a priori* de restrições quer do lado do indivíduo, quer do lado do contexto social envolvente. Nesta medida, a fenomenologia é tolerante e colaborante com as teorias sociais, aceita uma perspectiva epistemológica de acumulação de conhecimento, e pretende fundamentar a produção de conhecimento no nível micro que existe em qualquer nível de uma macroestrutura.

III.2. A EXPERIÊNCIA E A SIGNIFICAÇÃO, NA TEORIA SOCIAL

Utilizamos, nesta revisão dos temas da consciência, da experiência e significação na teoria social, a classificação de correntes sociológicas de Hodgkiss (2001), na obra *The Making of the Modern Mind*. Como este autor afirma, desde os clássicos aos autores mais modernos, as propostas não são inteiramente puras ou mutuamente exclusivas, mas constituem um legado considerável e teoricamente transversal, para a compreensão dos temas referidos.

A discussão das dicotomias decorrentes da consideração dos níveis individual e coletivo ⁸⁰ é um tema fundador de argumentações sociológicas, em que a escolha de um em favor de outro, ou a tentativa de aceitação reconciliadora simultânea de ambos, leva a

⁸⁰ Esta dicotomia assume na teoria social várias designações, consoante o ponto de interesse na análise. Aparece como debates entre sujeito e objeto (Walsh, 1998a), ativo e passivo (Jenks, 1998), agência e estrutura (Walsh, 1998) e outras, que discutem a relação entre a subjetividade individual e a intersubjetividade nos diversos contextos coletivos. Essa dicotomia representa também um dos maiores debates filosóficos da modernidade e do que alguns autores consideram a pós-modernidade (Thomas e Walsh, 1998).

irresolúveis problemas, quando se procura esclarecer a natureza das relações sociais (Walsh, 1998:8).

A reflexão sobre como as diversas abordagens da teoria social tomam posição sobre essas dicotomias ilumina a discussão sobre o objeto de estudo. De que modos têm os indivíduos consciência, como experienciam e atribuem significado, como vivenciam o coletivo e como este contextualiza as suas vivências, segundo os argumentos das várias correntes sociológicas, é o que pretendemos rever a seguir.

A sociedade nos clássicos, como origem das ideias e da verdade

A importância das dicotomias entre sociedade e indivíduo revelou-se na própria fundação da sociologia. Comte (1947/1844: 69-70), reagindo às concepções individualistas, que atribuiu à teologia, afirmou que o “ponto de vista social” é o único “capaz de completa realidade, quer científica quer lógica, porquanto o homem nunca se desenvolve isoladamente, mas coletivamente”, defendendo que a “harmonia mental” entre indivíduos é “a base necessária de qualquer associação humana” através da “suficiente conformidade de sentimentos e uma convergência de interesses”. Essa associação é observável segundo os princípios positivistas geradores de leis que explicam as suas relações, cujo conhecimento possibilita a sua “modificação em nosso proveito, ou, pelo menos, adaptar-lhe a nossa conduta”.

No entanto, Comte (1947/1844: 72-73) defende que a arte, especulativa e essencialmente “política e moral” e menos “geométrica, mecânica ou química”, é a “mais alta ação exercida pela Humanidade”, não se rege por tais leis, embora seja por elas condicionada e impossível de tornar puramente racional, assim como de adequar as previsões teóricas às necessidades práticas.

Atribuindo a concepção da sociedade enquanto “simples aglomerado de indivíduos” (Comte, 1947/1844: 115-117), ao individualismo religioso, que não prescreve tarefas coletivas, este autor atribui o desenvolvimento à sociedade e à “solidariedade social”, afirmando tal não ser uma abstração, mas, pelo contrário, a ideia de indivíduo na espécie humana. A realização individual e a felicidade efetuar-se-iam, assim, enquanto simpatia e no estado social, condição para o indivíduo poder prolongar-se enquanto espécie.

Durkheim segue e desenvolve Comte, acerca do conceito de natureza regida por leis positivas a descobrir (Durkheim, 1970: 79; 1980/1895: 14-15) e no afastamento da necessidade de conhecimento dos indivíduos enquanto componentes do social:

“ A ideia que temos das práticas coletivas (...) é em si mesma um facto (...) as quais não pode ser conhecida por observação interior, visto que não se encontra integralmente em nenhum de nós; o que é preciso, portanto, é encontrar alguns sinais exteriores que a tornem sensível. (...) ela própria é um efeito de causas externas que devemos conhecer” (Durkheim, 1980/1895:15).

Para Durkheim, a sociologia deve preocupar-se com os factos sociais em si, como coisas, como entidades exteriores ao investigador que as aborda, tal como o faz o investigador das ciências naturais, que, por fora, aborda os fenómenos naturais e os estuda através do que exteriorizam. Durkheim enfrenta um dos problemas centrais da sociologia, o da ligação entre o nível coletivo e o nível dos indivíduos que o compõem, excluindo o segundo:

“O grupo não é constituído do mesmo modo que o indivíduo e as coisas que o afetam são de outra natureza. Representações que não exprimem nem os mesmos sujeitos nem os mesmos objetos, não podem depender das mesmas causas. (...) Assim, mesmo que a psicologia individual já não tivesse segredos para nós, não poderia dar-nos a solução de nenhum destes problemas, uma vez que eles se referem a categorias de factos que ela ignora.” (Durkheim, 1980/1895:18).

Os factos sociais “consistem em maneiras de fazer ou pensar, reconhecíveis pela particularidade de serem suscetíveis de exercer uma influência coerciva sobre as consciências particulares” (Durkheim, 1980/1895:21), mas num sentido fraco, em que tal coerção é aceite: “ao mesmo tempo que as instituições se nos impõem, nós queremos conservá-las” (Durkheim, 1980/1895:21). Se, nesta passagem, o autor parece considerar o conflito como secundário, como mero ajustamento temporário das estruturas sociais, em *A Divisão Social do Trabalho* (1977/1893), Durkheim apresenta-o como forma motora da divisão de trabalho entre indivíduos em situações progressivamente diferentes, impondo um direito e uma moral, condição de solidariedade social (Durkheim, 1977/1893: 197), onde apesar disso “a personalidade individual se desenvolve com a divisão do trabalho” (Durkheim, 1977/1893: 201), pela especialização.

O trabalho moderno, em que o indivíduo é “um órgão da sociedade”, liberta-o dessa mesma sociedade, dado que “ser pessoa é ser fonte autónoma de ação”, constituindo uma possibilidade e norma de individualização: “os progressos da personalidade individual e os da

divisão do trabalho dependem de uma e mesma causa” – a procura individual de ser pessoa. Esta procura coletiva desenvolve uma moral ⁸¹.

Giddens (1976:195), para quem o social se traduz em regras, afirma que para Durkheim elas são coletivamente respeitadas e constituem o cimento social através de uma validação religiosa; no mundo moderno, fazem-no pela razão, mantendo assim um caráter sagrado ⁸². A razão é enquadrada pelas forças superiores da sociedade, a religião, a moral e o ritual, resultando circunscrita e partilhando conceitos de associações que podem ser divergentes ⁸³.

Se numa perspetiva moderna, cognitivista e linguística, o social se traduz em regras coletivamente respeitadas, ou seja, é a razão que lhes atribui o caráter sagrado ⁸⁴, Durkheim afasta-se de uma dominância por uma consciência coletiva total, reconhecendo a produção de culturas e significações contextuais ⁸⁵:

A “tensão das relações sociais se deve, em parte, a que as classes operárias não querem verdadeiramente a condição em que se encontram, e que apenas a aceitam, muito frequentemente, quando obrigadas e forçadas, não tendo meios para conquistar outra” Durkheim (1977: 148).

Pareto (1935/1916), por seu lado, defendeu que a ação pode ser lógica, se conscientemente relacionada com os seus fins, ou não lógica, em que não há ligação entre as intenções e as consequências sociais, o que posteriores autores (Merton, 1957) estudaram enquanto consequências não intencionais da ação.

Pareto (1935/1916) chama resíduos às ligações e racionalizações sobre a ação, que os indivíduos tendem a produzir para a explicar, mesmo quando não coincidentes com o que se

⁸¹ Este aspeto foi também referido, do ponto de vista da teoria social das organizações, na página 9.

⁸² Inseparáveis, segundo Durkheim (1976/1924: 48): “Se comparo a ideia de sagrado com a de moral, não é apenas para referir uma interessante analogia. É porque é muito difícil compreender a vida moral que não relacionamos com a vida religiosa. Durante séculos a vida religiosa e moral têm estado intimamente relacionadas e mesmo completamente fundidas. É aparente que a vida moral não tem sido e nunca será capaz de se afastar de todas as características comuns que tem com a religião”.

⁸³ Uma posição depois desenvolvida por diversos autores, dos quais relevamos, com interesse para o nosso estudo, Sainsalieu (1977) e Scott (1990).

⁸⁴ É esse o ponto de vista expresso por Giddens (1976: 195).

⁸⁵ Segundo Duvignaud (1990: 10), Durkheim apenas recusa o papel da consciência individual na construção teórica sociológica porque “a consciência de si’ fechada sobre si mesma” a que os seus contemporâneos intelectuais se referem não permite a sua consideração sociológica. Aquele autor afirma que as ideias da fenomenologia de Husserl não chegaram a França nesse período, mas que tal teria permitido explicar a abertura das consciências dos sujeitos à totalidade social, sem a qual a própria “noção de consciência coletiva fica desprovida de eficácia operatória”.

passa ou sem conhecimento da estrutura e das ligações lógicas. Afirma que estes resíduos, que são elementos repetitivos na sociedade, constituem a vida cultural. Esta está acima e separada dos processos racionais, sendo os resíduos a força abrangente e aglutinadora de comportamentos e racionalizações. Os resíduos, como ideias não racionais, derivam da experiência social e cultural, o que tem implicações na estruturação social.

Por isso, a racionalização, culturalmente determinada, forma atitudes para comportamento, pelo que a consciência do que se faz é autodecetiva, tendo pequeno impacto no comportamento. A inconsistência que resulta é encarada pelo indivíduo de forma pragmática, tornando-se normal, com razoabilidades positivas e negativas. Como afirma Pareto (1963/1935: 154), “os seres humanos têm uma tendência muito visível para pintar um verniz de lógica acerca da sua conduta”, devendo as ideias dos indivíduos ser desvalorizadas por terem uma probabilidade alta de serem equivocadas ou confusas (Winch, 1958: 95).

Segundo Hodgkiss (2001:101), em Pareto (1935/1916), há um eco do irracionalismo de Schopenhauer e de Nietzsche, na identificação de uma relação inversa entre a consciência e a regra do inconsciente. No entanto, Pareto (1935/1916) parece seguir uma via de dominância cultural que desvaloriza uma interioridade individual, em que as ideias dos indivíduos são meras racionalizações, tendo as suas vivências um reduzido impacto social. Já em Marx, o entendimento sobre a consciência é a de uma consciência coletiva e de classe ⁸⁶.

A sociedade nos clássicos, como interpretação de significações

Weber (1947/1920; 1949/1924; 1978/1925) inseriu-se, como Simmel (1927/1908; 1950/1908; 1972/1890), na corrente sociológica que recusou a abordagem do racionalismo positivista, o qual procura estabelecer leis causais para os fenómenos sociais, à semelhança das leis das ciências naturais.

Seguindo uma perspetiva neokantiana, que considera um paralelismo entre a representação da natureza na consciência individual e a existência de representações sociais nos próprios indivíduos, Weber (1947/ 1920) antecipou a moderna e geral aceitação de que as condições sociais de investigação (a ideologia e a classe, os valores e interesses) são parte do contexto social, devendo o contexto de investigação ser explicitado, enquadrado na cultura e momento histórico, e sendo a própria seleção do objeto de estudo já uma avaliação que precede valores estudados.

⁸⁶ Conforme referimos, acerca da influência do autor na teoria social, na página 9.

Assume uma posição ética dicotômica, caracterizada por uma procura de liberdade individual, mas não arbitrária, isto é, situada num mundo condicionado, a partir das noções kantianas de objetivação (liberdade e autonomia revelam-se na relação controlada do indivíduo com o mundo) e subjetivação (segundo leis definidas pelo indivíduo, que se transcende racionalmente de forma a evitar o hedonismo). Em Kant, o indivíduo aceita livremente limitar a sua liberdade, para se relacionar com os outros. Também recebeu influência de Nietzsche, que recusava a transcendência racional de Kant, acusando-o de moralismo e afirmando a irredutibilidade do indivíduo.

Weber (1947/1920) encara a sociologia como uma investigação das circunstâncias históricas da experiência do indivíduo em sociedade (experiência do outro), revivendo-as de forma interpretativa, e procurando as suas motivações e significados na ação social, para explicar causalmente como levam ao comportamento, no seu desenrolar e nos seus efeitos.

Esta sociologia que procura compreender o indivíduo através do sentido que ele, ou um observador, atribuiu à sua ação (sentido visado), ficou conhecida como sociologia interpretativa. Segundo Weber (1947/1920), este sentido é o do ator, mas também pode ser o de um grupo de atores, ou seja, um tipo, um conceito ideal que modeliza a ação. A observação desse sentido seria feita pelo próprio indivíduo ou por observador externo.

Apesar das preocupações com os significados subjetivos dos indivíduos, Weber acentuou o caráter científico e objetivo do seu pensamento, afirmando que toda a interpretação dos sentidos visados aspirava à evidência, quer racional pela compreensão intelectual, quer empática pela conexão em termos de sentimentos.

Deste modo, para Weber é compreensível o que orientou a ação, como meio ou como fim, e que esteve presente no espírito do agente, não sendo compreensível o que não tem sentido visado, subjetivamente atribuído, embora possa ser acessoriamente útil para a compreensão (situação psicofísica e suas diferenças nos atores, ou situação física-genética se estatisticamente relevante).

Weber (1947/1920) define motivo, como o contexto de sentido que ao ator ou ao observador aparece como razão significativa de um comportamento. A capacidade contributiva para a compreensão da ação é dada pela noção de adequação, que pode ser significativa, se há constância de significados da ação, em sucessão de ocorrências, ou causal, se existe aderência a uma explicação estatística.

Assim, trata-se de descobrir sentidos visados e não há preconceito quanto a metodologias qualitativas ou quantitativas, com a condição de que, sem adequação significativa, o ato social não é compreensível⁸⁷.

Simmel, tal como Weber, releva a autonomia da mente sublinhada por Kant⁸⁸ e aborda o indivíduo em contexto social (Simmel, 1950/1908). Reconhece o papel organizador da sociedade na vida do indivíduo, mas mantém-no indivíduo, como multiplicidade de experiências, um indivíduo que atribui os seus próprios significados, que se realiza em sociedade, culturalmente, através de formas de relações sociais. Em Simmel, a consciência individual está condicionada pela coletiva, tentando constantemente o indivíduo lutar pela sua individualidade; o social está em cada indivíduo e neste se compreende o social, que apesar de tudo o determina esse indivíduo.

Se Simmel nos revela as tipificações individuais e coletivas que usamos no dia-a-dia sem nos darmos conta – as formas sociais, Weber produz constructos científicos – tipos ideais, que permitem uma teorização ao nível do significado. Porque isso é possível, encontram-se depois fenómenos sociais que correspondem a esses tipos e que assim podem ser facilmente compreendidos; a sociologia constrói conceitos tipo e procura regras gerais do acontecer e só a partir do puro tipo ideal é possível uma casuística sociológica. Estes conceitos tipo são estranhos à realidade (alheios ao mundo), porque querem explicar causalidade racional e pura de outras interferências. Permitem verificar a distância entre o ideal e o real e determinar os verdadeiros motivos e significados.

Neste sentido, leis sociológicas são probabilidades típicas observadas, compreensíveis a partir de motivos típicos e de sentido tipicamente visado pelos agentes. “A ação real desenrola-se, na grande maioria dos casos, na obscura semiconsciência ou na inconsciência do seu ‘sentido visado’” (Weber, 1947/1922: 18). Para Weber, o indivíduo é o verdadeiro ator, e os grupos de *status* e classes são atores se os indivíduos os reconhecem racionalmente como tal. As condições económicas de produção, assim como a posse dos meios de produção, são determinantes na construção do social (cultura, valores, moral, leis, ideologias – subprodutos para Marx), mas não só, pois todos esses fatores se influenciam mutuamente.

⁸⁷ As reflexões de Weber relativas à teoria social e das organizações, assim como à metodologia que propõe (a tipificação ideal) foram já referidos atrás (páginas 9 e 14, respetivamente).

⁸⁸ “O encarceramento da nossa existência empírica pela natureza foi, a partir de Kant, neutralizada pela autonomia da mente: a imagem da natureza na nossa consciência, a conceptualização da suas forças e do que ela pode ser para a alma, é uma realização da própria mente” Simmel (1971: 4).

Verificamos uma coincidência de pontos de vista em Husserl e Weber, acerca da estrutura social como resultado da ação social dos indivíduos, que apesar de a encontrarem sempre anteriormente a si próprios, ativamente contribuem para a sua reprodução ou modificação.

A sujeição da consciência ao social

A noção de vida social está enquadrada em formas que dominam a subjetividade, a partir da qual esta reifica a realidade (Simmel, 1972/1890: 4). Simmel (1972/1890: 352) revela uma oposição entre subjetivo e objetivo, em que a corrente de pensamento do indivíduo fica enquadrada pelas formas culturais, de um modo cristalizante, em consciência social partilhada, a qual é a base da consciência do indivíduo.

Os indivíduos desempenham o seu papel nas formas sociais apesar de poderem ter pensamentos distintos e até fazer experiências de adaptação individual ou de alteração das formas sociais (Hodgkiss, 2001: 115). Os indivíduos são livres, mas para criar as formas que os enquadram, estão simultaneamente fora e dentro da sociedade; as totalidades objetivantes limitam o processo subjetivo que se dirige à ligação com as totalidades. A ação considera o quadro social, mas a impossibilidade do seu completo conhecimento abre a possibilidade de consequências não previstas.

A escola de Chicago, influenciada pelo pragmatismo de James (1950/1890) e Mead (1934), adotou a parte desta abordagem que se refere à adaptação individual ao social, à sua experiência de resolução dos problemas práticos do quotidiano, em que “a subjetividade é um produto da vida coletiva e em que a vida mental se realiza separada do esforço de agir em coletivo” (Hodgkiss, 2001: 117). Park (1927: 737) faz a ligação com a linguística enquanto repositório simbólico, afirmando que “a participação consciente num propósito e numa vida comuns, torna-se possível pelo discurso e pela existência de um fundo de símbolos e significados comuns”, antecipando o interacionismo simbólico dos pequenos grupos com situações objetivas e definições subjetivas da situação.

Se para a escola de Chicago, a situação objetiva é interpretada subjetivamente pelo indivíduo, ao definir uma situação social, a evolução para o funcionalismo considera a objetividade social como cultura objetiva, constituída por sistemas de valores e normas. Parsons (1964) procura explicar a questão da possibilidade da agregação social e da ordem colocada por Hobbes (1994/1651), através de uma visão sistémica do fenómeno social, em

que o indivíduo é um ator voluntário mas com valores e normas internalizados pela socialização.

Parsons e Shils (1951), numa perspectiva psicanalítica, limitam essa voluntariedade às disposições adquiridas de modo inato ou social, enquanto necessidades inconscientes e conscientes enquadradas pelo social e pelo biológico, onde se realiza a escolha dos atores. A personalidade constrói-se, assim, de modo integrado entre o sistema biológico e social, um *self* sem substância individual (Hodgkiss, 2001: 119). O funcionalismo propõe uma ideia de “indivíduo ‘ultra socializado’ em que as normas sociais são exclusivas constituintes da agência humana” (Wrong, 1961) ou, nos termos de Hodgkiss (2001: 119), “um modelo de desempenho de papel emulado algures”, que não pelo indivíduo ⁸⁹.

O interacionismo simbólico, por seu lado, herda da escola de Chicago o afastamento da necessidade de discussão da consciência na análise social, mas simultaneamente reconhece um papel para o indivíduo e o seu *self*.

Podem ser considerados como fundadores Cooley (1998/1902:155) e o seu contributo sobre a identidade que resulta da autoperceção sobre a forma como outros nos percebem, através do conceito de “looking glass *self*”; Thomas (2002/1928) e o conceito de “definição individual da situação”; James (1950/1890) e o seu conceito de pragmatismo ⁹⁰; e o trabalho de síntese de Mead (1934). Este último afirma que a criança conhece outros *selves*, antes de se conhecer a si própria, e que este é um conhecimento sobre o qual a emergência do *self* depende, pelo que a identidade está em evolução de acordo com a perceção que se tem dos outros, que nos percebem, sendo a vida ordenada pelo simbolismo dos acontecimentos passados (Hodgkiss, 2001: 119).

Segundo Cooley (1998/1902), a sociedade é unicamente um fenómeno mental, em que os factos sociais estão na imaginação que se exercita de uns indivíduos em relação aos outros, pelo que a imaginação e a simpatia consubstanciam-se em estados mentais e projetam os motivos de outros. Existe introspeção, mas o efeito do mundo social é prioritário e a sua origem. O outro generalizado é o grupo social que dá ao indivíduo a sua noção de *self*, tal como em Durkheim (1977:1893), e a partir do qual pode pensar e agir. A consciência, em Mead (1934), é a resposta a um mundo objetivo, o processo de pensar é entre *selves*, estejam eles na autoconsciência ou fora dela (Thayer, 1982: 350).

⁸⁹ As teorias funcionalistas foram atrás referidas, pela sua importante contribuição para a compreensão das organizações (páginas 22 e seguintes).

⁹⁰ Atrás referido na página 111.

Hodgkiss (2001: 121 e seg.) afirma que, no interacionismo, pensar é uma conversa interna, preparatória para a ação social (o “Me” de Mead) e que os indivíduos só se tornam *self*, na sua consciência reflexiva, se se tornam objetos para si mesmos (o “I” de Mead). Tal acontece através do uso da linguagem, que contém os símbolos comuns, e que, por isso, possibilita a previsão sobre os outros. A comunidade e a interação comunicativa constituem a mais inclusiva e extensiva de todas as classificações abstratas dos indivíduos, unidos por aquele universo de discurso, num sistema de símbolos coletivamente significantes. Não apenas os indivíduos tomam empaticamente o papel dos outros, mas também se imaginam como são vistos pelos outros, refletindo sobre o seu *self*, em ação, como se fosse de outro. Para Goffman (1959) as pessoas tentam gerir a impressão que provocam, estando o *self* sempre em mudança e sendo por isso precário, apesar de reconhecer que com o decorrer do tempo um resíduo principal se desenvolve.

O papel da mente é o de um filtro com inteligência reflexiva, que trabalha seletivamente no presente e a partir do infinito espectro de significações possíveis dos objetos e situações que seleciona.

“O que se passa é o seguinte: o *self* atua referindo-se a outros e é imediatamente consciente dos objetos a que se refere. Na memória ele também reintegra o *self* que atua como os outros sobre os quais atua. Mas para além destes conteúdos, a ação referente a outros apela a respostas no próprio indivíduo – há então outro ‘me’ que me critica, aprova, e sugere, e conscientemente planeia, isto é, o *self* reflexivo” (Thayer, 1982: 354).

Tal “atenção acompanhante” desaparece, quando estamos intensamente preocupados com o mundo objetivo, numa consciência prática, que recolhe à experiência para se tornar consciente de que estivemos intensamente envolvidos como *selves*. Hodgkiss (2001: 123-4) refere que o “outro generalizado” de Mead (1934) exclui influências diferentes e a diversos níveis de generalidade, sendo mais uma questão de cognição e menos de afetividade, um modelo com um processo mas sem conteúdo, com comportamento social mas sem estrutura ou instituições sociais. O interacionismo simbólico inicial não se relaciona com o nível macro da estrutura social, ou com o modo de produção dominante, e, embora haja simbolismo e nível individual em todos os níveis de estrutura, não dá a mesma atenção aos níveis de realidade criados pela própria estrutura e pelas relações de poder, a que os indivíduos possam estar menos atentos.

Goffman (1983) referiu que a interação socialmente situada e limitada no tempo produz rituais de interação constituintes da ordem social – a ordem da interação. Collins (2004: 4), através do conceito de cadeias de rituais de interação, também atribui o papel

central à dinâmica da situação social, como explicativa de “quase tudo o que se queira saber sobre os indivíduos”. Aponta que a estrutura social é resultado de concatenação de situações presentes em que existem cadeias de rituais estabelecidos. Nestas cadeias de rituais de interação, os indivíduos encontram áreas em que a sua energia emocional se situa num *continuum* entre alta e baixa intensidade, conforme a experiência de sucesso ou insucesso nos rituais de interação em cada área, sendo o sucesso referido a um *stock* de símbolos socialmente partilhado. É esta referência simbólica que garante a permanência potencial da *energia emocional*, quando a situação não evoca uma área em que aquela energia se revela, sendo necessário que a situação e o ritual de interação se repitam, pelo menos periodicamente, para que se mantenha esse potencial (Collins, 2005: 9). Em coletivo, há uma “emoção coletiva”, resultado da coordenação das emoções individuais, que podem ser diferentes conforme os indivíduos, mas que resulta da situação e do ritual de interação, acabando este por influenciar os próprios padrões de energias emocionais dos indivíduos. Estas, na medida em que sejam intensas e que se coordenem mutuamente para interações de sucesso, são precursoras de rituais de interação e, por isso, de estruturação.

Tal abordagem implica consequências nos processos de seleção de indivíduos nas organizações, justificando a investigação das suas energias emocionais nas áreas de interesse para as organizações, mas também apela a processos de integração que fomentem “emoções coletivas”.

O indivíduo, condicionado pelo social através dos rituais de interação e pela simbologia existente na linguagem disponível, participa nesses rituais com as suas energias emocionais (por áreas e com intensidades diferentes) formadas e reforçadas, ou não, na experiência da interação social. A sua escolha é orientada pelo complexo de energias emocionais (Collins, 2005: 9).

Os contributos teóricos do interacionismo simbólico permitem abordar o objeto de estudo de modo parcial e parcialmente explicativo.

Por um lado, encara os indivíduos em sociedade e de modo especial em contextos de trabalho, como respondendo ao meio, a ele se adaptando e agindo de modo ritual e estratégico; o indivíduo pensa mas apenas sobre como agir socialmente, ou seja, pensa na sua participação no “eu generalizado”. Este aspeto do agir social, que depende dos contextos onde se insere, é importante para a compreensão dos vários discursos e comportamentos que os indivíduos poder ter, tal como referido na Introdução sobre as motivações que nos levaram a considerar o objeto de estudo.

Por outro lado, e como referiremos mais adiante, a propósito do debate entre Habermas (1984; 1987) e (2005), há mais comportamento e significação em cada indivíduo do que o social. Cada indivíduo pode ter mero comportamento sem significado e também comportamento com significado, mas que não é ainda social.

Por isso, aquando das escolhas para explicitação de um modelo teórico de abordagem do objeto de estudo efetuaremos um aproveitamento importante das teorias interacionistas numa perspetiva de acumulação de conhecimento.

III.3. A INFLUÊNCIA DA FENOMENOLOGIA E AS SOCIOLOGIAS DA VIDA QUOTIDIANA

“A solução fenomenológica, considerada genericamente, envolve a afirmação de que os sistemas de significado dos investigados constituem de facto uma realidade social, e que é essencial discernir esses significados para compreender e explicar essa realidade. Há um número de variantes da abordagem fenomenológica. A formulação do *verstehen* de Weber é uma delas” Smelser (1997: 10).

As propostas de Alfred Schutz

Segundo Hodgkiss (2001: 109), Schutz (1977/1932) estabeleceu uma ponte crítica entre as posições de Weber e uma triangulação de teorias referenciadas no campo da fenomenologia: a teoria do fluxo de consciência de Bergson (2007/1912), a fenomenologia de Husserl (1991/1917) e a ontologia do ser de Heidegger (1996/1926). Esta ponte mantém uma influência importante na análise social, quer sob a forma de teorias que mais ou menos explicitamente seguem os seus temas importantes, quer sob a forma de uma especial sensibilidade à subjetividade e iniciativa dos atores.

Aceitando, de modo genérico, a aproximação interpretativa de Weber (1947/1920; 1949/1924) e a procura do significado da ação social, Schutz (1977/1932: 18) afirma que Weber tem uma noção vaga de ação enquanto comportamento com significado e que não clarifica a diferença entre o significado da ação e o seu motivo (Schutz, 1977/1932: 119); se, segundo Bergson (1991/1912) a atividade da consciência segue um fluxo entre passado e futuro imediatos e, de acordo com a fenomenologia de Husserl, a atividade consciente segue esse fluxo e se torna experiência quando objeto de atenção, Schutz, seguindo H afirma que só existe atribuição de significação à experiência depois de a ação ser interrompida, pela atenção

sobre ela, e que esse significado depende do passado e perspectivas de futuro do ator e não apenas do comportamento e contexto atual. Esse significado está constantemente em reconstituição, de acordo com a história biográfica do ator e as suas perspectivas, nos atos de lembrar (memória).

Quanto ao modo como outros acedem ao significado que o ator atribui à sua ação (contexto subjetivo de significado), Schutz (1977/1932: 19) afirma que Weber não o trata, deixando por esclarecer como se estabelece a comunicação intersubjetiva, no contexto de significado objetivo. A motivação do ator, definida por Weber (1947/1920) como complexo de significação aparentemente adequado ao ator ou ao observador, não é acessível a um observador porque apenas o contexto intersubjetivo é acessível a este.

Além disso, se a análise do motivo implica o terminar da ação pela atenção do ator (Schutz, 1977/1932: 30-32), a ação social, incluindo a expressão verbal, só pode ser analisada no contexto intersubjetivo de significação para o observador, através do comportamento externo do ator, ou seja, da experiência do observador que consiste em observar o ator, e cujo significado objetivo se constitui por interpretação e de modo intersubjetivo pelo observador, através de expressões linguísticas que coincidem com objeto ideal:

“Se temos dúvidas sobre o significado objetivo do comportamento de uma pessoa, perguntamos a nós próprios ‘O que se passa com este indivíduo?’ e por aí adiante. Assim podemos afirmar que cada interpretação de significado no mundo social é ‘pragmaticamente determinada’” Schutz (1977/1932: 38).

Por isso, Schutz (1954) escolhe não investigar o significado subjetivo, sendo a observação e a constituição de tipos ideais, a partir da observação empírica, o método que propõe para a pesquisa social. A sua proposta de fundação das ciências sociais não é transcendental, como na fenomenologia de Husserl (2006/1913), a partir da subjetividade do ator ou do observador, mas pela observação, em atitude natural, pois

“o mundo é desde o início, não o mundo privado do indivíduo singular mas o mundo intersubjetivo, comum a todos nós, no qual não temos um interesse teórico mas sim prático” (Schutz, 1971, p. 208).

Se, por um lado, Schutz recorre às teorias da intersubjetividade e subjetividade transcendentais de Husserl para defender um conceito de sujeito, por outro lado, as suas propostas sociológicas (Schutz, 1943; 1954) decorrem pela construção de constructos ideais típicos, à semelhança de Weber, mas na observação direta da vida quotidiana intersubjetiva e

sem considerar as significações transcendentais, subjetivas, dos sujeitos (Schutz, 1971: 140 e seg.).

A compreensão prévia das significações subjetivas é abandonada em favor da construção de tipos ideais enquanto constructos sociais a serem corrigidos e validados empiricamente. A estruturação social é atribuída ao conhecimento comum contido na simbologia linguística, a qual desempenha um papel semelhante à cultura, aos valores e às normas, conforme a proposta de Parsons (1964), mas que em Schutz (1943; 1954) são pragmaticamente determinados. Schutz (1977/1932) reconhece um papel para a subjetividade, na linha da fenomenologia, tal como Parsons o faz na linha da psicanálise de Freud, mas acaba por não propor meios de investigar os seus significados, limitando a teoria social à observação da vida do dia-a-dia, como no interacionismo inicial, e propondo o social como uma multiplicidade de realidades pragmáticas para os atores, que estes aceitam sem questionar, e acabando, assim, por desvalorizar os contextos individuais de significação.

Ao abordar o mundo natural do dia-a-dia, Schutz (1954) não utiliza a significação dos próprios atores para concluir sobre eles. A extensa referência na sua obra inicial (Schutz, 1977/1932) ao papel da subjetividade orienta-se apenas para a do observador como constituinte do significado, de senso comum ou científico. A consideração do social apenas como *stock* de conhecimento, como cognição simbólica linguística, leva-o a seguir um caminho onde a significação se descobre apenas e pragmaticamente na ação e não também na biografia e perspectivas do ator, de um modo exclusivamente intersubjetivo e empiricamente observacional, acabando por não se distinguir do pragmatismo linguístico⁹¹.

Por um lado, Schutz afirma que o conhecimento da realidade e dos outros está aberto à dúvida e só a nossa consciência é evidente, mas, por outro lado, a realidade social “*taken for granted*”, é uma “*paramount reality*” que se divide em “múltiplas realidades” pragmáticas⁹².

⁹¹ Na linha de Schutz (1977/1932; 1954), Psathas (1973: 13) afirma que a realidade social dos coletivos é subjetivamente experienciada pelos indivíduos e que esta experiência é o modo como cada um intervém no mundo social, mas afirma que a investigação começa pelo silêncio, em observação dos fenómenos sociais, elaborando tipos ideais a partir da experiência do próprio investigador e não dos próprios indivíduos.

⁹² Ferguson (2006: 93) coloca o problema da desvalorização do ego, por Schutz, da seguinte forma: “A ‘solução’ para o problema da intersubjetividade (dentro da atitude natural, pelo menos) consiste simplesmente em ver a realidade como ‘stock de conhecimento’ e “quadro de relevância” que apoiam, e são apoiados, pela interação social. O ‘ego transcendental’ de facto torna-se uma formulação estranha e desnecessariamente obtusa de algo que é, de facto, muito mais simples: o

A primeira afirmação, e porque a consciência é consciência das coisas do mundo (Husserl, 2006/1913), assume a possibilidade de um conhecimento subjetivamente adquirido, parcial mas absoluto porque intencionalmente referido ao objeto do conhecimento, embora falível e a ser validado intersubjetivamente, perseguindo um ideal infinito de verdade; a segunda, porque assume a influência cultural e cognitiva da linguagem enquanto seu repositório instanciado em cada indivíduo de acordo com a sua história biográfica, assume a relatividade do conhecimento, e a impossibilidade de um conhecimento objetivo.

Ao preocupar-se com a produção de conhecimento científico, Schutz (1971: 250) refere que o estilo cognitivo da realidade envolvente do mundo da vida quotidiana se caracteriza por uma tensão de consciência de alerta total à vida e uma espontaneidade na concretização dos projetos, com uma suspensão de dúvida sobre a existência de outras realidades, por uma vivência de si como o eu que trabalha e que socializa, pelo mundo intersubjetivo da comunicação e ação social, e por uma noção de tempo objetivo que se interceta com o tempo subjetivo. Outras realidades existem, de significação mais limitada, “as províncias de significado limitado”. Aqui, o estilo cognitivo é diferente, exigindo-se maior consistência nas experiências. Nestas “províncias”, que podem assumir relevância superior umas às outras, mas cuja base é sempre o mundo do dia-a-dia, a compatibilidade das experiências é interna, não subsistindo necessariamente fora delas. A passagem de uma a outras faz-se por deliberação, por um salto escolhido, em que se suspende a dúvida sobre outras. Assim, a imaginação do mundo da fantasia, enquanto província de significado, não acarreta a intenção de se realizar.

A província do raciocínio científico, enquanto de significado finito, é feita de imaginação, com “motivos afim de” e “motivos porque” e não transforma nada, por si mesma. Esta província abandona o sistema de referência do mundo natural da vida quotidiana, apesar de nele se basear. O pensamento teórico, continuamente em revisão, suspende a subjetividade do pensador e a sua experiência pessoal no mundo da vida, o sistema de orientação no mundo da vida do dia-a-dia, e a ansiedade básica e o sistema de relevâncias pragmáticas que dela se origina. Na atividade científica, coloca-se o problema em questão, circunscrevendo o estudo e limitando os seus horizontes:

“O mundo da natureza, segundo é explorado pelo cientista natural, nada ‘significa’ para as moléculas, átomos ou elétrons aí existentes. O campo de observação do cientista social, no entanto, ou

stock disponível de significados já existentes através dos quais os atores se explicam as suas próprias ações e as de outros”.

mais precisamente a realidade social, tem um significado específico e um sistema de relevâncias para os seres humanos que vivem, agem e pensam dentro dele” (Schutz, 1971: 267-268).

As observações colocadas na secção anterior sobre o interacionismo e a sua utilidade para um modelo teórico de abordagem do objeto de estudo podem ser aqui referidas, acerca do contributo de Schutz. De modo particular, este autor refere a importância da vida subjetiva dos indivíduos, que são atores. No entanto, nas suas propostas teóricas (Schutz, 1977/1932) assim como nas metodológicas (Schutz, 1954) os indivíduos referenciam-se exclusivamente ao “stock de conhecimento” partilhado. A sua subjetividade é apenas a referência a esse simbolismo coletivo e não a expressão de um modo próprio de o referir, pelo que o objeto de estudo – a experiência e significação, a existir, seria apenas o reflexo dessa referência externa.

As sociologias do conhecimento e da construção social da realidade

As questões do conhecimento tratadas por Schutz foram também abordadas por Mannheim (1960/1940), já sem as referências à fenomenologia e ao papel determinante da subjetividade, mas com foco no conhecimento como cimento social.

Segundo Mannheim (1960/1940: 11), a consciência relaciona-se com a ideologia, na medida em que está historicamente situada, assim como a significação, e em processo de constante mudança, através de modos de pensar e experienciar. A estrutura social é temporal e espacialmente situada, expressando-se na correspondente linguagem, numa relação causal da estrutura social para o conhecimento expresso na linguagem (Mannheim, 1960: 239). É essa determinação social e existencial que é a base da sociologia do conhecimento e que condiciona o que se possa considerar verdade no pensamento.

Por isso, a verdade emerge da ação coletiva, como síntese de perspectivas diferentes, em que a *intelligentsia* descomprometida com a estrutura desempenha um papel relevante (Hodgkiss, 2001: 109). Apesar de as experiências serem individuais, a sua estrutura não se descobre pela integração de experiências individuais (Mannheim, 1960/1940: 52-53), mas sim em sistemas de pensamento, enquanto modos diferenciados de experienciar a mesma realidade (Mannheim, 1960/1940: 88-89).

Apesar de Mannheim, na sua obra subsequente, contestar a sua visão de que não há verdadeiras crenças nem critério de verdade socialmente independente, como incorreta, a problemática resultante de a mesma realidade poder ocasionar diferentes modos de pensar influenciou os desenvolvimentos teóricos subsequentes (Hodgkiss, 2001: 110).

A proposta de Berger e Luckmann (1967) defende, por seu lado, que a realidade é socialmente construída, um conhecimento relativo e, por isso, sujeito a múltiplos entendimentos.

Segundo estes autores, a consciência, na senda de Husserl (2006/1913), é pré-reflexiva e intencional (Berger e Luckmann, 1967: 34), referindo-se sempre a algo fora dela, seja a objetos do mundo físico seja à realidade subjetiva interna, sendo a atenção à consciência de algo que forma a experiência desse algo.

Apesar disso, segundo Hodgkiss (2001: 112), aqueles autores prosseguem um caminho próprio, ao afirmar que o resultado da experiência consciente não é uma significação subjetiva do que é objetivo, mas uma sua reificação, um modo de consciência, em que a relação entre o homem e o seu mundo é revertida. Cada indivíduo constrói socialmente o mundo, mas pensa-o como se existisse dessa forma para si próprio e, desse modo, a reificação do mundo é uma desreificação da consciência (Berger e Luckmann, 1967: 107). Tal reificação está condicionada à consciência social e historicamente situada, que é dinâmica e mutável, tal como defendeu Manheim (1960/1940). Por isso, a realidade de que falamos, quando nos referimos a uma realidade externa, é sempre uma construção social.

No entanto, é possível neste quadro de consideração da construção social um entendimento não exclusivamente baseado em reificação. No quadro de aplicação à saúde e à doença, encontramos em Carapinheiro (1986) a consideração do contexto histórico e social em que tais conceitos são considerados e valorizados, a par da identidade social do indivíduo, isto é, a sua relação individual com essas considerações e valorizações sociais, e as coincidências e descoincidências com os conceitos veiculados por especialistas socialmente reconhecidos.

Esta perspectiva de análise considera um nível individual – micro - de experiência (subjetiva) intencional e respetiva significação, mas também de influência das significações sociais (objetivas) na interligação com um nível social – macro – de construção de significações que se impõem cultural e estruturalmente ao indivíduo. Essa interligação, através da ação do indivíduo para o grupo, completa o binário, em vez de o estabelecer como contradição. A construção da realidade social aparece aqui como resultado dessa interligação de elementos de significação intencional individual e de significações coletivas, mas a reificação é uma mera possibilidade, o que parece uma perspectiva parece-nos mais próxima de Husserl (2006/1913).

A tradição da etnometodologia

Mills (1939: 672) procurou estabelecer uma ponte entre o nível individual e o coletivo social, através de uma “teoria da mente necessária que conceba os fatores sociais como intrínsecos à mente” para “ganhar uma clara e dinâmica concepção das relações imputadas entre um indivíduo que pensa e o seu contexto social”⁹³ e criticando Manheim por usar uma “vaga e não analisada ‘consciência coletiva’”.

Segundo Mills (1939: 672-673), cada indivíduo internaliza na sua experiência social um “outro generalizado” (Meads, 1934) que constitui a sua audiência, com a qual conversa e negocia significações e que o condiciona enquanto quadro de referência de possibilidades de pensamentos. “Importadas para a mente, as relações sociais combinadas constituem a estrutura da mentalidade” (Mills, 1939: 673) e o pensar “envolve uma deliberada aprovação do pensamento”⁹⁴, sendo “*a partir do ponto de vista social* que cada um aprova ou desaprova argumentos como lógicos ou ilógicos, válidos ou inválidos” (Mills, 1939: 673) (sublinhado nosso).

Este ponto de vista social é, para Mills (1939: 674-675), o discurso social envolvente, contido na linguagem, que é assimilado pelo indivíduo, o qual ao pensar exerce a sua liberdade no quadro de conformismo que tal envolvente lhe permite, enquanto envolvente de atitudes e comportamentos não refletidos, partilhados coletivamente; o conflito social resulta de contradição entre conformismos.

É por isso que o trabalho da sociologia do conhecimento é localizar o indivíduo em relação à sua cultura particular. Mills (1939) propõe uma metodologia que explora a linguagem dos atores enquanto “sistema de controlo social”, com símbolos que provocam resposta semelhante entre os atores, que permitem a comunicação e que enquadram o comportamento e a perceção, a lógica e o pensamento, assim como normas e valores (Mills, 1939: 677). “Pensar é a seleção e manipulação do material simbólico disponível (...) Os vocabulários canalizam socialmente o pensamento” e aparecem como um *a priori* para quem pensa (Mills, 1939: 678).

⁹³ Mills (1939: 672-673) afirmou que “Um defeito forte das sociologias do conhecimento existentes, é que lhes falta a compreensão e formulações claras, sobre os termos em que conectam a mente e os fatores sociais. (...) O que é necessário, é um conceito de mente que incorpore os processos sociais como intrínsecos à operações mentais”.

⁹⁴ Como anteriormente referido, segundo o pragmatismo de James (1961/1892: 70), “os pensamentos são os próprios pensadores”.

Em Mills (1939), como Hodgkiss (2001: 125) afirma, “O motivo verbalizado, então, não é um indicador de algo dentro dos indivíduos, mas uma base para inferir um vocabulário típico de motivos numa ação situada” e a exploração linguística proposta por Mills revela, a partir dos indivíduos, o “outro generalizado”, ou seja, as características do social, tal constituindo por excelência a metodologia sociológica.

Para Garfinkel (1967), o ator social é um teórico prático nas suas situações a estas socialmente indexadas, que tal como em Schutz (1977/1932), não duvida do conhecimento que socialmente partilha, dando relevo à racionalidade que se exerce tanto ao nível da atividade científica como de senso comum, e aprofundando o papel da linguagem e das “formas linguísticas publicamente interpretadas” e indexadas a situações concretas (Garfinkel, 1967: 4). A ação é racional porque é explicável: “as atividades que produzem as situações do dia-a-dia são as mesmas que os processos dos atores para fazerem sentido dessas situações” (Garfinkel, 1967: 1). A motivação da ação não encontra lugar nesta análise; a ação explica-se por si própria através da linguagem usada pelos atores para dar conta da situação, não sendo reconhecida a necessidade de interpretação da subjetividade (Giddens, 1976: 40), em linha com o pensamento linguístico puro de Wittgenstein (2008/1953)⁹⁵.

A questão central, segundo Hodgkiss (2001: 128), no debate do papel da consciência na significação e na ação, fica ultrapassada: “são os humanos seres interiormente impelidos para fazer coisas e, se assim é, como isso pode ser distinguido das razões dadas *post hoc*?”. Se, como Mills defendeu, o termo motivo se refere ao *post hoc*, que fazer com a iniciativa humana? Deve-se aceitar, na investigação sociológica, o valor facial das explicações, ou deve-se olhar também para a situação social e para como os indivíduos adotaram crenças sobre condições desconhecidas para eles? (Hodgkiss, 2001: 128).

Coulter (1979: 36) propõe que se olhe para a lógica dos agentes: “Explorando as conexões e ramificações do uso do conceito para quaisquer domínios do interesse humano em contextos sociais, práticas e arranjos institucionais – as gramáticas de cognição” (Coulter, 1979: 50). Apesar da atribuição de razão ser dada como insuficiente, há uma aparente

⁹⁵ Wittgenstein (2008/1953) recusou que a linguagem seja a expressão de um significado subjetivo, afirmando só haver significado objetivado na linguagem: “o sentido é o uso que fazemos da palavra” (Wittgenstein, 2008/1953: 269), “tudo o que pode ser pensado, pode ser pensado com clareza. Tudo o que se pode exprimir, pode-se exprimir com clareza” (Wittgenstein, 2008/1953: 63-64), “os limites da minha linguagem significa os limites do meu mundo” (Wittgenstein, 2008/1953: 114), e que “E uma vez que tudo está à vista, também nada há a esclarecer. Porque aquilo que está talvez oculto, não nos interessa” (Wittgenstein, 2008/1953: 263).

contradição na importância dada aos putativos conteúdos da mente importantes (Hodgkiss, 2001: 129).

Citando Bruce e Wallis (1983: 63), Hodgkiss (2001: 127) afirma que tais perspectivas

“defendem que às descrições de motivação feitas pelos atores, é negado um estatuto explicativo, e a confluência de fala e motivos significa que um não pode ser usado para compreender o outro. Nas abordagens que criticam, as explicações não são expressão de razões que levam a decisões, mas, em vez disso, justificações e racionalizações *post hoc*. Isto começa, afirmam, com a sugestão de Mills, de que ‘os motivos sejam vistos como instrumentos de retórica, não como coisas na consciência pessoal dos atores’”.

Mills, nas suas últimas obras (Gerth e Mills, 1970: 20, 126-7), já admite uma “estrutura psíquica” e o discurso interno que nele possa residir. Na linha de Mead, o subjetivo é o que a pessoa apresenta a si mesmo; quando comunica ele torna-se objetivo, social.

Na discussão feita atrás, acerca da etnometodologia inscrita nas teorias da ação ⁹⁶, fizemos já uma avaliação sobre as dificuldades de, na sua perspectiva, considerar teoricamente o objeto de estudo enquanto experiência e significação subjetivas tipificadas no coletivo.

A sociologia da vida quotidiana

“O que à sociologia da vida quotidiana verdadeiramente interessa são os processos através dos quais as micro e as macroestruturas são produzidas; são as práticas sociais produtoras, na sua quotidianidade, da realidade social” (Pais, 2007: 48).

Ao contrário de uma visão da sociologia da vida quotidiana que tem sido identificada como uma atenção aos processos rotineiros de reprodução de relações sociais, a um “quotidiano-banal-insignificante”, uma outra abordagem do quotidiano entende-o como também transformação e relação de processos micro com envolventes macro (Pais, 1986; 2007; Silverman, 1970: 222).

Esta perspectiva da sociologia da vida quotidiana reconhece, por um lado, o papel das subjetividades em relação intersubjetiva e, por outro lado, a envolvente contextual constituída por dinâmicas de institucionalização e estruturação assim como de poder, interesses, dominação e resistência, situadas temporalmente num momento histórico de evolução e espacialmente numa realidade social concreta, “histórica-original-significativa”. Reagindo a perspectivas formalistas e interacionistas que menosprezam esse contexto, ou a visões

⁹⁶ Ver na página 47.

fenomenológicas que se limitem a representações individuais, assim como a perspectivas estruturalistas que atribuam ao contexto a determinação do comportamento dos atores, Pais (1986; 47) propõe para a sociologia da vida quotidiana, o estudo da “relação reflexiva, de mútuo condicionamento, entre a *sociedade* e o *campo da ação individual*”.

A sociologia da vida quotidiana explora, por isso, o quotidiano enquanto “lugar privilegiado da análise sociológica” onde se situam os “processos de funcionamento e da transformação da sociedade e dos conflitos que a atravessam” (Pais, 2007: 76), evita seguir o caminho de abordagens especializadas, que afirma necessariamente dependentes do universo social de que partem (Pais, 2007: 77). Em vez disso, procura descrever “o que se passa quando nada se parece passar” (Pais, 2007: 30), ou seja, “as estruturas fundamentais do pré-científico, a realidade que parece evidente ao senso comum” (Pais, 2007: 78), “ancorada à *teoria* como à *praxis*, tomada esta, embora, como ponto de partida”.

A sociologia do quotidiano é uma perspectiva metodológica, que se preocupa, em primeiro lugar, com o significado do que acontece nesse quotidiano; usa os quadros teóricos como meios de abordagem desse quotidiano a compreender, mas mantém a abertura e prioridade ao que estuda, pelo que a teoria existente se deve obrigar à sua própria reflexão à luz da compreensão do quotidiano (Pais, 2007: 34-35). Preocupa-se primeiramente, pela prática diária vivida no presente, num aqui e agora, mas relacionada com espaços e temporalidades que o ultrapassam. A partir dessa base epistémica, reflete também sobre o estabelecimento de “uma ligação entre os grandes dispositivos sociais e os dispositivos microsociais que regulam ou informam a vida social” (Pais, 2007: 87-88).

A expressão linguística das representações não esgota as representações sociais ⁹⁷. A abordagem valoriza “as categorias subjetivas da experiência” resultantes das “experiências de vida [que] constituem o alimento de que se nutrem as subjetividades, ancoradas a formas de sentir, pensar, conhecer” que mesmo quando relatados pelos indivíduos não correspondem ao que se vive. Trata-se de desmontar discursos, e só assim revelar os valores que orientam os indivíduos, procurando o sentido do que nos é dito, para melhor compreendermos o significado das realidades em torno das quais gira o dito” (Pais, 2012: 16-17).

É atribuído um privilégio epistemológico à prática social, da vida do dia-a-dia e do senso comum, não como um destino mas como um caminho para a compreensão do social

⁹⁷ “O suporte das representações é o discurso. Mas seria arriscado supor que o estudo das representações sociais se esgota exclusivamente na análise do discurso. Há que analisar também os atos a que as representações se reportam e as relações de vinculação que entre atos e representações se estabelecem” Pais (1986: 36).

(Pais, 2012: 35) e recupera-se a discussão subjetivo-objetivo no sentido de Simmel, preferindo a sociologia da vida quotidiana encarar a sociedade nas suas formas de sociabilidade, a realidade como aparência aos indivíduos, em vez dos objetos sociais, e dedica-se a descrever a forma como os indivíduos entendem que se relacionam. Este mundo intersubjetivo privilegia a subjetividade dos atores que interagem, secundarizando as variáveis mais estruturais, como no trabalho de Goffman, o qual descreve a ordem social como interação, onde se desempenham papéis predefinidos ou não, mas sempre na base da compreensão intersubjetiva dos outros. Há também uma perspectiva estrutural marxista aberta, que considera a vida quotidiana e de rotina, em consciência coletiva e de classe, onde as classes dominantes e dominadas a reproduzem, mas que, para além disso, pode ser colocada em causa (Pais, 2012: 102-103).

A influência da fenomenologia prende-se com a sua tese de que o que está acessível à consciência é a significação do mundo e não o próprio mundo, embora, e porque a consciência é sempre de algo exterior, a significação subjetiva seja o modo como atentamos a esse mundo, construindo intersubjetivamente a visão desse mundo. A realidade resulta construída intersubjetivamente, de um modo influenciado pelos *habitus* individuais e coletivos culturais (Husserl, 2008/1936; Pais, 2010: 101) ⁹⁸, ou apenas cognitiva e reflexivamente enquanto conhecimento simples (Berger e Luckmann, 1967).

Assim, a sociologia do quotidiano prefere a observação teoricamente refletida, em vez da aproximação estruturalista de que a teoria precede sempre a observação (Pais, 2007: 113), pois “um investigador com ideias rígidas acaba apenas por ver os factos que confirmam as suas teorias”:

“dar à teoria a faculdade de desempenhar uma função de comando num processo de investigação é uma coisa; dar-lhe crédito para com essa prerrogativa cometer as travessuras mais insolentes é outra” (Pais, 2007: 116).

A sociologia do quotidiano, na aproximação de Pais (2007; 2010; 2012) permite integrar os aspetos macro de institucionalização e legitimação através da estruturação e da formação de cultura, a par da consideração dos aspetos micro, dos indivíduos em relação à sua história particular e à sua relação com os vários contextos onde se situam. A teoria é, na linha da fenomenologia atrás referida, informada mas aberta, permite a descrição do objeto de

⁹⁸ Segundo Pais (2010), as decisões e os gostos estão imbuídos num *habitus*, de que depende a reflexividade (Pais, 2010: 99-101), sendo “a partir do quotidiano que podemos reconhecer que a liberdade de opção que é própria da reflexividade de ação, pode traduzir-se em ganhos de autonomia mas também em perdas de aceitabilidade” (Pais, 2010: 104).

estudo no concreto de cada participante sem lhe impor pré-condições. Constitui, por isso, uma fonte teórica privilegiada para entendimento do objeto de estudo.

III.4. A VIRAGEM LINGUÍSTICA NA SOCIOLOGIA

A influência da filosofia da linguagem foi notória no desenvolvimento da teoria social, desde o último quartel do século XX, ultrapassando a dicotomia sujeito-objeto pelo discurso e pela linguagem, assim como pelo ser e pelo corpo, e superando a problemática da consciência, sob o argumento geral de que se manifesta apenas na ação social e de que os indivíduos não têm acesso privilegiado à sua própria mente. Vimos atrás como a perspectiva fenomenológica de Schutz e outros seguiu esta influência, marcando a existência de uma consciência e simultaneamente diminuindo a sua exploração na investigação social.

A filosofia radical da linguagem, que se desenvolveu a partir do pós-II Guerra Mundial, afirmou-se como dominante nas décadas seguintes.

A filosofia radical da linguagem

Segundo Ryle (1963), sem *regras* antes da ação não há reflexão. A ação não decorre do pensamento, é ação em si. Compreender e executar é o mesmo. A vontade e as emoções, sentimentos e motivos são modos de comunicação e gestos simbólicos. Tudo é comunicação de estados cognitivos. Apesar das experiências tenderem a designar uma espécie de operação mental, não há forma de a compreender; o *self* é sistematicamente ilusório (Ryle, 1963: 163). As referências, contidas na própria linguagem, à própria vida interior, são desvalorizadas (Hodgkiss, 2001: 138).

Os desenvolvimentos elaborados por Austin (1962) adquirem formulação muito influente em Wittgenstein (2008/1953). Para este autor, apenas existem pensamentos e o sujeito pensante é irrelevante; não existe sujeito ou alma que pense ou elabore ideias; em vez disso, a noção de sujeito é supérflua e a relevância pertence ao que pode ser ou não dito através da linguagem. A significação corresponde ao uso da linguagem (que se conflagra com o pensamento), através das regras do jogo linguístico, não existindo o que não possa ser expresso na linguagem. “*Os limites da minha linguagem significa os limites do meu mundo*”

(Wittgenstein, 2008/1953: 114), “E uma vez que tudo está à vista, também nada há a esclarecer. Porque aquilo que está oculto não nos interessa” (Wittgenstein, 2008/1953: 263), sendo por isso ilusória qualquer introspeção (Hodgkiss, 2001: 140).

A linguagem é composta pelas significações do contexto social e os nossos pensamentos só podem ter sentido nos termos da linguagem pública partilhada: “Os conceitos que definimos para nós formam a experiência que temos do mundo” (Winch, 1958: 15).

Apesar do radicalismo da supressão da consciência e das críticas que origina, a linguística de Wittgenstein (2008/1953) exerceu e exerce uma importante influência na teoria social. Gelner (1992: 122) afirma que em Wittgenstein (2008/1953) “uma visão da sociedade é escondida em *cocktails* de uma teoria da linguagem” e Nagel (1986: 108-9) que “somos dependentes do mundo, mas ele também depende de nós”⁹⁹. Como afirma Hodgkiss,

“Se não se pode assumir que há uma esfera mental mais profunda, escondida, mais autêntica e mais coerente, por detrás do que as pessoas falam, então, também, não se pode assumir que o que se diz – linguagem ou discurso – seja equivalente ou seja mesmo, o próprio mundo. Se, seguindo Wittgenstein, a linguagem é o limite do mundo de uma pessoa, então pode ser também o caso, do mundo ser o limite da linguagem de uma pessoa?” Hodgkiss (2001: 141).

Da fenomenologia para a linguagem

Se Schutz (1977/1932), partindo da fenomenologia de Husserl, efetuou um desvio linguista¹⁰⁰, outros autores fizeram-no a partir de uma noção própria de fenomenologia que se refere a Husserl mas manifesta maior proximidade nas suas questões de partida com o próprio pragmatismo linguista¹⁰¹.

⁹⁹ “A ideia de objetividade aponta sempre para além do mero acordo intersubjetivo, mesmo que esse acordo, criticismo, e justificação sejam métodos essenciais de atingir uma visão objetiva. A linguagem que temos por causa do nosso acordo nas respostas permite-nos ir além das respostas e falar do próprio mundo (...) Que o mundo não seja dependente da nossa visão dele ou de outra qualquer visão: a direção de dependência é ao contrário. Mesmo que tenhamos de usar a linguagem para falar acerca do mundo e a nossa relação com ele, e mesmo que certas condições de acordo não permitam ter esta linguagem, as áreas de possibilidade de tal acordo possível são uma parte limitada do mundo” Nagel (1986: 108-9).

¹⁰⁰ Para Husserl (1969/1929: 22), a linguagem é a expressão do pensamento. Este, por sua vez, é o processo mental de constituição de significado, a partir do *habitus* e da experiência do objeto.

¹⁰¹ Ver as notas sobre a fenomenologia de Husserl, na página 109.

Heidegger (1996/1926; 1959) funda a inteligibilidade do pensamento e da ação, na prática do dia-a-dia, e não num processo interno ou histórico, onde o prático tem prioridade ontológica sobre o teórico, tal como em Marx. O *self* e o mundo determinam-se mutuamente e o sujeito e objeto não são entidades separadas. O ser é um ser-no-mundo, não para si, e a autenticidade individualizadora é uma escolha de modo de existir, através da reflexão das condições de existência. Ser-no-mundo implica uma imersão na cultura e comunidade, sendo as relações de referência entre indivíduos que constituem a estrutura social. Há um mundo, aquele em que atuamos, e não é interno nem externo.

O ser é uma generalidade ontológica no mundo (*Dasein*) e o indivíduo apenas se distingue desse ser ontológico, de um modo ôntico, como instanciação, não desempenhando a consciência nenhum papel, pois não há consciência de ser mas sim de ser-no-mundo, um ser-no-mundo cujo passado é coletivo e que, confrontado com o futuro e as suas possibilidades, se confronta com a ansiedade, a qual torna o ser-no-mundo instanciado, atento a si próprio e reflexivo. A escolha é entre a reflexão sobre as condições da existência – autenticidade, ou não reflexão e recaindo no envolvimento nas tarefas do dia-a-dia. Aquela reflexão sobre o *self*, do qual nos tornamos atentos primariamente, mas que é definido por outros e enquadrado nas suas expectativas, de tal modo que neste estado (*das Man*) não temos o nosso próprio *self*. Como o *das Man* é forçado pela comunidade e pela história, as opções são escolha ou fuga.

Como em Marx, em Heidegger há um ser determinado pelo mundo social e que vive na sua história mas que pode ao mesmo tempo ultrapassá-los:

“Só como um questionamento, o ser histórico faz o homem tornar-se o que é; só assim ele é um *self*. Ser homem significa isto: ele deve transformar o ser que se revela a ele, na história, e trazê-lo perante si. Ser homem não significa que seja primariamente um ego e um indivíduo. Ele é não é mais do que um nós, uma comunidade” Heidegger (1959: 143-4).

Em Heidegger, o indivíduo referencia-se ao social (como o interacionismo, que discutimos atrás) por se descobrir como um ser-no-mundo, mas não porque tenha uma consciência individual subjetiva a propósito desse mundo (1959: 18).

Segundo Habermas (1990: 138), Heidegger é original na ultrapassagem definitiva da filosofia da consciência, apesar de não totalmente, por não ter estudado sistematicamente a linguagem que se realiza, através de comunicação racional. Heidegger, pelo contrário, vê a linguagem como abertura de acesso ao significado, não como um mero instrumento de pensamento e comunicação, mas como a “casa do ser” e a condição crucial de ser, a condição de revelação do mundo humano, uma revelação que não é interna e psíquica, mas ocorre no

espaço entre os humanos, e de facto, ajuda a definir os espaços que os humanos partilham (Hodgkiss, 2001: 144-145).

Já em Sartre (2003/1944), a consciência confronta o mundo, e o *self* está no mundo tal como o *self* de outros. Em Sartre (2003/1944),

“quando confrontado com o Outro, o mundo objetivo que eu pensava exclusivamente meu, tem de ser visto como também visto através do seu ponto de vista – ele torna-se o objeto que percebe o que eu percebo. O que é desconfortável, é que me apercebo entre os objetos que ele percebe. Isto facilita uma viragem crucial. Eu, que não posso ser um objeto para mim próprio, torno-me objeto para outro que, nessa possibilidade, se revela como sujeito. Eu, pelo meu lado, torno-me autoconsciente de ser olhado e da limitação da minha liberdade, porque dependente do olhar do Outro. A consciência dos meus sentimentos, nesta situação, induz-me como sujeito, o que facilita a re-objetificação do outro – recuperando assim a minha subjetividade (...) A imaginação, o não real é produzido fora do mundo por uma consciência que se mantém no mundo” Hodgkiss (2001: 145-146).

Não temos um *self* mas apenas uma presença para um *self*, como realidade humana definitiva. Por isso, é impossível ser objeto para si próprio e para a imaginação, pelo que a consciência não se analisa a si própria, mas pode imaginar o futuro, sendo a facticidade (passado e situação), o limite das possibilidades. A transcendência é a abertura das possibilidades, ligando a imaginação à ação, formando as intenções (motivação) e a má-fé é a recusa dessa transcendência.

Como a consciência não tem conteúdo, e sendo apenas fluxo aberto ao mundo, os motivos, emoções, vontade, desejo, são objetos para a consciência, sobre os quais se pode tomar posição, enquanto objetos, e decidir entre a sujeição ou a superação. O *self*, o que somos, é o resultado do que fazemos, e a liberdade está na transcendência da facticidade. Esta liberdade é a única essência da existência humana. A consciência é livre no quadro da facticidade, é indeterminada e os projetos aparecem como escolhas. Para Sartre, a consciência pré-reflexiva é consciência de algo, enquanto a consciência reflexiva é consciência de estar consciente de algo. As escolhas são apresentadas pelo mundo (principalmente no estado pré-reflexivo).

Craib (1976: 17) afirma que Sartre apresenta um movimento progressivo regressivo, de situação para projeto e de projeto para situação, em oposição ao estado de racionalidade partilhada e de significados partilhados de Weber e Schutz. Já Hodgkiss (2001: 148) releva que “O movimento de compreensão é baseado na própria estrutura da consciência, como um projeto a partir de um ponto de vista específico do mundo, e esta estrutura básica de projecto-

situação é comum para cada consciência”. “Toda a ação humana é, em princípio, compreensível” (Sartre, 2003/1947: 17).

A questão de Hobbes (1994/1651) sobre a ordem é vista por Sartre como um conflito entre indivíduos, e sugere que a consciência coletiva seja impossível, um ideal fútil. A consciência de classe aparece como uma resposta estruturada de consciências individuais a uma situação coletiva, um resultado da forte situação intersubjetiva em que a escolha do *self* implica intersubjetividade (Hodgkiss, 2001: 148-149).

A ênfase na situação coletiva deu origem, em Sartre, à sua aproximação com Marx. A vida interna e externa passariam a ser determinadas pela “possibilidade objetiva” (condições materiais de existência) deixada pela alienação e reificação.

Em Merleau-Ponty (1945), a escolha ocorre em ambiguidade gerada pelo indivíduo e pela existência generalizada. A escolha baseia-se em modos de doação dos projetos em que estamos envolvidos. A identidade do indivíduo aparece-lhe quando toma posição, e a sua decisão atribui ao motivo a sua força. A consciência coletiva é caracterizada pela experiência, e por longos períodos de gestação, os quais ocluem em ação coletiva.

Merleau-Ponty (1945) e Ryle (1963) partilham a noção de que, se a linguagem é igual ao pensamento, e se a interação se dá pela linguagem e pelo comportamento (corpo), então os estados subjetivos são transparentes intersubjetivamente e publicamente verificáveis.

Crossley (1995: 142-143) defende que a divisão entre sujeito e objeto é então insustentável ao nível ontológico, e que Goffman (1983) defendia que a ordem da interação depende da disponibilidade mútua, pública, dos estados subjetivos dos participantes, com ênfase num espaço inter mundano em que todos participamos, apesar de ele não pertencer a ninguém. Goffman (1983) questionaria a utilidade de um *self* como caráter, que habita o corpo e ao qual é imputado um *self*, reconhecível pelo desempenho, produto do desempenho no palco e não causa desse desempenho, algo que não tem uma localização orgânica. Os meios para produzir e manter *selves* estão nas definições sociais e não nas pessoas. “A visão de Goffman é de que não pode haver lugar sagrado para o real, autêntico *self*, nenhuma ‘zona sozinha’ onde podemos ser verdadeiramente nós próprios” (Hodgkiss, 2001: 154). Participando na interação ou olhando para ela e comentando-a, são formas de desempenho social ¹⁰².

¹⁰² Para Schopenhauer (1966/1844), a vontade objetiva-se e afirmava-se através do corpo. Para Nietzsche (2005/1888) como a sede e o limite da vontade e da decisão, tal como Bourdieu (1986: 474), ou Foucault (1977: 30), para quem a subjetividade tem mais a ver com as possibilidades do

Pós-estruturalismo, pós-Marxismo e filosofia da linguagem

Foucault tem sido associado ao dismantelar do projeto de autorrevelação e autodescoberta de uma entidade interna – um mais profundo e verdadeiro *self*, um constructo que é atribuído ao Cristianismo. Segundo Foucault (1974), não existe um *self* interior; ele é constantemente inventado e reinventado, evolui de um conceito de sujeito criado a partir de uma intersecção de discursos, para um conceito de relações de poder (Hodgkiss, 2001: 156).

Não aceitando a existência de um sujeito transcendental, as formas externas de violência são internalizadas e é isso que constitui o sujeito, que acaba por se vigiar a si próprio. A estrutura social internaliza-se no indivíduo (pós-estruturalismo), através das regras (linguagem) que aprende. O *self* é assim descentrado e incoerente, com dificuldade em distinguir a realidade do simbolismo (Hodgkiss, 2001: 157-159).

Para Althusser (1969; 1971), a ideologia não é uma mera imposição de cima da estrutura social, mas um meio de todos experimentarem o mundo, que, como sistema de representações, se impõe às pessoas, não através da consciência, mas do senso comum. Os sujeitos são criados pela ideologia, que lhes estrutura a consciência, fora de contradições, como mercadorias no capitalismo, pelo que atribui à ideologia uma prioridade sobre economia e política.

A escola de Frankfurt enfatizou a dominação das várias forças abrangentes dominantes do indivíduo, na tradição hegeliana. A consciência é compreensiva do mundo em termos de senso comum, e racional sobre esse mundo em termos de aprofundamento da realidade para além das aparências. Adorno e Horkheimer (1972) fazem a distinção entre uma racionalidade subjetiva, instrumental e de relação dos meios com os fins, de outra, objetiva, que se dirige para os fins. Opõe-se a teoria, o criticismo e a prática da racionalidade, à ilusão, manipulação, passividade e irracionalidade. Refere-se o efeito da linguagem na consciência, e o papel manipulativo da comunicação de massas, acreditando que palavras como liberdade ou preenchimento se tornaram sem significado, pelo efeito da propaganda (Hodgkiss, 2001: 160-161).

A condição de ultrapassar a reificação é a compreensão da evidência. Para Adorno e Horkheimer (1972), as práticas sociais não se percebem pelo interior enquanto produto de intencionalidade deliberada dos indivíduos, pelo que discorda da abordagem compreensiva do significado de Weber (*Verstehen*). O sujeito é um produto do próprio indivíduo agente e não o

corpo. Segundo estes pontos de vista, “Mais do que consciência, o sujeito humano é ‘corpo’ cuja existência é limitada pelo discurso” (Hodgkiss, 2001: 155).

seu constituinte; a “subjetividade constituinte” fenomenológica é uma falácia, que só pode ser exposta através da força do sujeito. A experiência, em relação recíproca com o conhecimento, é uma força dinâmica, que promove a oscilação entre o conceito que é a linguagem, e a experiência que é objetiva.

Volosinov (1973: 11-13), elaborando uma submissão da consciência à linguagem no âmbito da teoria marxista, afirma que “a única possível definição objetiva de consciência é sociológica”, realizando-se em interação social, num grupo organizado. A ideologia liga a consciência coletiva à individual, garante que o indivíduo partilhe a realidade, como condição de comunicação através da linguagem. Assim, a consciência individual é um facto social e ideológico.

III.5. LINGUÍSTICA E REACÇÃO À LINGUÍSTICA NA MODERNIDADE RECENTE

As condições sociais na globalização proporcionaram o aprofundamento dos vários paradigmas.

Por um lado, a pragmática linguística desenvolveu-se e as posições de Habermas (1984; 1987) trouxeram novos conceitos e ganharam notoriedade no arsenal pragmático linguístico. Em estreita ligação à pragmática linguística, a hermenêutica e a narrativa desenvolveram-se, tendo Giddens (1991) efetuado a sua introdução na teoria social.

Por outro lado, a reacção surgiu de defensores da necessidade de consideração de um sujeito, a par do coletivo social, e das interconexões entre ambos, como Archer (1982; 1996; 1998) ou Campbell (1996), que vieram repor a necessidade de consideração do indivíduo e dos fenómenos micro e macro em que está envolvido¹⁰³.

¹⁰³ Rodrigues (2002: 135) ao referir-se aos aspetos sociológicos das profissões nas organizações e à consideração das dinâmicas que envolvem as pessoas nos contextos organizacionais mais largos afirma que “as abordagens fenomenológicas centradas nos processos não são incompatíveis com as abordagens que revelem as formas de organização social”.

A ação comunicativa

A teoria da ação comunicativa (Habermas, 1984; 1987) representa uma aplicação recente do pragmatismo linguista que utiliza criticamente contributos de um amplo leque de autores.

Considerado um herdeiro da Escola de Frankfurt (Viseu, 2005: 11), Habermas parte da crítica desta escola ao racionalismo, atribuindo-lhe um papel ideológico de sujeição da sociedade a uma burocracia organizacional. Para Habermas, é a crença na racionalidade que conduz a sociedade às organizações burocráticas e não uma necessidade de racionalização de meios escassos com vista a objetivos, conforme defendido por Weber (1978/1925).

Por isso, Habermas (1984) desloca a sua análise da filosofia para a sociologia, executando uma aplicação da filosofia da linguagem – especialmente a partir de Wittgenstein (2008/1953), e criticando a filosofia da consciência e as suas influências na sociologia. Não deixou, no entanto, de utilizar contributos de autores nesta área (Husserl, 2008/1936; Weber, 1978/1925), ou mesmo de outros que tinham já iniciado um caminho desde a fenomenologia para a linguística (Schutz, 1977/1932; Berger e Luckmann, 1967, Garfinkel, 1967), assim como o de autores interacionistas (Goffman, 1959; 1983, entre outros).

Habermas executa uma “reconstrução do ato da fala” pela validação social de significação contida nas afirmações linguísticas em que os sujeitos acabam por concordar de modo comunicativo e intersubjetivo (Habermas, 1989: 389), distingue dois tipos de ação social: a ação condicionada pela racionalidade instrumental, com um cálculo utilitário de consequências (Habermas, 1987: 122), ou a ação comunicativa, também racional mas orientada para um reconhecimento intersubjetivo. A primeira, segundo o autor, é característica da modernidade e suporte da ideologia burocrática, que efetuou uma “colonização do mundo da vida” de experiência intersubjetiva, e a segunda, livre dessa imposição de racionalidade de meios para fins, possibilita a descoberta de novos critérios de racionalidade para além da utilidade.

Habermas (1984; 1987; 1989) propõe deste modo que se privilegie a ação comunicativa em detrimento da racional utilitária e justificadora da burocracia limitadora da liberdade humana. Propõe ainda que mediação linguística da ação comunicativa privilegie a regulação do sistema burocrático e do sistema financeiro nas sociedades capitalistas (Viseu, 2005: 15).

Há um projeto ético nesta proposta, que pretende aumentar a participação dos indivíduos na definição dos valores, através da ação comunicativa mediada pela linguagem. O

indivíduo é, na perspectiva da ação comunicativa, um negociador de significados que apenas se realizam em intersubjetividade (Habermas, 1984: 106). E as questões da estrutura, do poder e dos interesses, dialogam com a proposta de alteração das crenças institucionalizadoras, em vez de submeterem.

Habermas (1984: 101-105) afirma que a interpretação do significado da ação de Weber é possível na condição de uma orientação cognitiva comum do ator e observador para o mundo do ator, sendo a orientação do observador mais complexa por considerar a orientação do ator para as normas, conforme Parsons propôs. O desempenho do papel, que o ator explica, recorrendo a processos inconscientes mais ou menos decetivos e idiossincráticos, não tem interesse para a explicação do social, mas pode ser explicável através da psicanálise interpretativa de Freud.

Para Habermas (1984: 106), o interesse está na abordagem racional do significado social e através da ação comunicativa. Afirma que, sob qualquer ponto de vista, os participantes chegam a acordo através de uma avaliação intersubjetiva das suas relações com o mundo, havendo sucesso na interação se existe consenso sobre as afirmações, numa “infraestrutura racional de ação orientada para atingir a compreensão”.

O observador pode fazer uma representação dessa estrutura de comunicação, usando o significado semântico das expressões comunicativas que procuram funcionalmente esse consenso, pois ao procurar a compreensão da ação (Habermas, 1984: 107-108), encontra processos de compreensão pelos atores, em que o objeto já está constituído simbolicamente.

Essa constituição reside em estruturas de conhecimento corporalizadas, pré-teóricas¹⁰⁴ e pré-existentes, em que os contextos de vida continuam a gerar-se – um mundo da vida. O objeto de estudo, aborda o que chama “elemento do mundo da vida”, ou seja, os objetos simbólicos que resultam de atividades racionais e que depois se sedimentam em expressões que representam estabilizações de significados, autogeradoras de configurações de organização (instituições, sistemas sociais, estruturas de personalidade).

Dado que o observador não pode ter acesso a uma realidade simbólica previamente estruturada apenas por observação, e porque compreender o seu significado não se atinge da

¹⁰⁴ Habermas (1984: 108-10) afirma que esta metodologia é própria das ciências sociais e é diferente da das ciências da natureza. Recorrendo a Giddens (1976a: 159) e ao seu conceito de dupla hermenêutica, refere que o observador, nas ciências sociais, está sempre imbuído de um conhecimento pré-teórico, que domina como leigo e que traz de modo não analisado a qualquer processo de compreensão científica. Habermas (1984) usa o conceito de mundo da vida experiencial, explicitamente a partir de Husserl (2006/1913), mas num sentido apenas cognitivo, onde residem os simbolismos partilhados e de acordo com os quais a verdade se constrói.

mesma forma que a observação no curso de uma experimentação, o acesso ao mundo da vida é semelhante ao do leigo nele inserido, ou seja, a sua pertença a esse mundo da vida possibilita-lhe a sua descrição pela compreensão que dele já tem. Assim, as significações encontradas têm sempre validade, e a compreensão do significado faz-se de uma pura forma descritiva:

“Se compreender o significado é concebido como uma forma de experiência, então a experiência comunicativa só é possível na atitude performativa de uma participação em interação, então o observador cientista social que recolhe dados dependentes de linguagem tem de assumir um estatuto similar ao do leigo”, mas, “falar e agir não são o mesmo. Os que estão envolvidos na prática comunicativa da vida do dia-a-dia estão procurando objetivos de ação; a sua participação num processo cooperativo de interpretação serve para estabelecer um consenso na base do qual eles podem coordenar os seus planos de ação e atingir os seus objetivos” Habermas (1984: 113).

Assim, Habermas (1984) desqualifica a ação comunicativa, enquanto ação social. Esta só se inicia depois de atingido um consenso pela comunicação. Enquanto também participante na ação, com o objetivo de estudar o processo de comunicação, o observador não observa os atos após consenso, mas sim a ação comunicativa que os antecede. Para o observador, o ato em vista é diferente daquele que os atores estudados perseguem. O observador

“pode compreender o significado dos atos comunicativos apenas estando embebido nos contextos de ação orientados para atingir a compreensão – é este o discernimento central de Wittgenstein e o ponto de partida da sua teoria do significado (...) o interpretante não se pode tornar claro acerca do contexto semântico de uma expressão independentemente dos *contextos de ação*, em que os participantes reagem à expressão em causa com um ‘sim’ ou um ‘não’ ou uma abstenção” (sublinhado nosso) Habermas (1984: 115).

Imbuído no contexto, o observador tenta reconstruir as validades dos participantes, de modo a compreender as expressões e atribuir uma interpretação racional. Nesta abordagem está subjacente um processo interpretativo do observador, que tenta compreender os significados dos participantes através das suas asserções. Estas, enquanto “usos” da linguagem no sentido de Wittgenstein (2008/1953), e não expressões sempre redutoras do mundo interno dos participantes no sentido de Husserl. Em última análise, o observador “não pode tomar uma posição sem aplicar os seus próprios *standards* de julgamento, que ele próprio produziu (...) [sendo] o mesmo género de interpretação requerido tanto para o cientista social como para o leigo”, pelo que o envolvimento do interpretante “coloca o tipo usual de objetividade do conhecimento em causa” (Habermas, 1984: 116). O agente faz

pressuposições ontológicas sobre o contexto da sua ação e o observador sobre o seu mundo subjetivo, podendo até julgar os critérios de validade do agente (Habermas, 1984: 117).

A diferença entre uma interpretação descritiva ou racional consiste em ignorar ou levar a sério as reclamações de verdade que o agente liga com as suas opiniões e com a sua perspectiva de atingimento dos objetivos. Se se toma as suas opiniões subjetivas como tal, neutraliza-se pretensões de verdade e sucesso, e apenas questões de sinceridade e autenticidade se podem levantar. Mas se se entende como afirmações de verdade, elas serão criticadas face ao tipo ideal construído; esta abordagem é a racional (Habermas, 1984: 119).

Dado que os participantes são tão capazes de interpretar quanto o observador, ele distingue-se dos seus tipos de ação de primeiro nível, pelos modelos que estilizam a ação sob um aspeto singular de racionalidade (verdade proposicional, sucesso efetivo ou instrumental, coerção normativa, autenticidade e sinceridade) e que os agentes só de modo ingénuo pressupõem (Habermas, 1984: 119).

Em Habermas (1984; 1987), o sujeito existe, tem processos internos e opiniões subjetivas, mas estes processos internos e opiniões pessoais são desvalorizados, em termos de interesse para explicação do social. O que, para este efeito, interessa, é o que expressam afirmativamente na tentativa de estabelecer em coletivo uma verdade. Esta verdade, por um lado negociada, é, por outro lado, confrontada como o *stock* de conhecimento já disponível socialmente nos contextos de experiência que são o mundo da vida. O papel do observador é introduzir-se no contexto, observando tais afirmações e tentando perceber os padrões de institucionalização e as estruturas, que também estão disponíveis aos agentes, mas a que o observador aplica uma racionalidade metodológica.

Há uma assunção de que basta o conhecimento de tais acordos intersubjetivos, para explicar a ação, pois esta decorre necessariamente de acordo com eles. A coerência da ação social decorre dessa ação de comunicação.

“A prática comunicativa do dia-a-dia é refletida por si própria. Nesta ‘reflexão’, não se trata de o sujeito cognitivo se relacionar consigo próprio de um modo objetivante. A estratificação do discurso e da ação, que está já construída na ação comunicativa, toma o lugar da reflexão isolada e pré-linguística” Habermas (1984: 323).

A consciência é uma capacidade de se envolver nos processos intersubjetivos de pensamento simbólico. “A parte do *self* que está separada do crescimento da consciência de agência, torna-se um ‘meio de direção deslinguistificado’, nos termos de Habermas, um inconsciente remanescente e desarticulado, apesar de dirigir as ações da personalidade” (Hodgkiss, 2001: 167), o qual só acessível à interpretação psicanalítica.

O *self* narrado e o *self* reflexivo

A discussão atual da consciência e do seu papel nas várias disciplinas das ciências sociais recorre às abordagens antes referidas para efetuar reavaliações e novos desenvolvimentos. Se bem que propostas recentes manifestam uma reação ao *mainstream*¹⁰⁵, a produção teórica das últimas décadas parece fazer tender o debate entre o sujeito e o objeto para o lado do segundo, dando relevo à objetividade da intersubjetividade, e nesta, à localização das significações possíveis na simbologia presente na linguagem partilhada pelos sujeitos.

Vários autores (Giddens, 1991; Dennett, 1991, 1996; Turner, 2006; Habermas, 1984, 1987) posicionam-se em oposição à fenomenologia de Husserl, embora utilizando criticamente e parcialmente os seus conceitos. As teses de Schutz, que efetuou em Husserl uma viragem linguística¹⁰⁶, são também usadas criticamente. Evita-se uma noção de *habitus* enquanto sedimentação de significados da experiência vivida, que inclui não apenas cognições mas principalmente julgamentos e valorizações da experiência subjetiva, o que se reflete nas novas significações como modos de significar e em que a reflexividade se faz nessa condição. Como afirma Hodgkiss (2001: 176), para este *mainstream* “O que é requerido não é um ‘ser único’ com os outros, mas uma orientação intersubjetiva para com os outros – cada um com a sua própria mente”.

Giddens (1991: 52) afirma que a intersubjetividade acontece entre sujeitos, onde cada pessoa está implicada num processo ativo de organizar uma previsível interação social. Refuta a fenomenologia de Husserl (Giddens, 1991: 50-51), porque a encara como estabelecendo a intersubjetividade no interior de cada sujeito, preferindo o modo como Wittgenstein (2008/1953) e os pós-fenomenologistas, como Heidegger (1996/1926) e Dennett (1991), defendem que a autoconsciência não tem primazia sobre a consciência de outros.

Segundo estes autores, a linguagem contém todos os significados possíveis e acessíveis a todos; defendem um conceito de criatividade humana limitado ao que existe nesse “*stock* de conhecimento” (Schutz, 1943) linguístico e de significados possíveis (Wittgenstein, 2008/1953), onde o mundo social “não deve ser compreendido com uma multiplicidade de situações em que o ‘ego’ enfrenta o ‘alter’ mas em que cada pessoa está igualmente implicada no processo ativo de organizar a interação social previsível” (Giddens, 1991: 52).

¹⁰⁵ Ver adiante na página 158.

¹⁰⁶ Este assunto foi discutido atrás (página 127 e seguintes).

Em Giddens (1991), a identidade não significa persistência do *self*, mas sim reflexividade, não é algo que se tem, mas o produto da reflexão da pessoa sobre a sua biografia e sobre a projeção no futuro com o mundo envolvente. A autoidentidade é frágil porque sempre sujeita a reformulações, robusta porque existe sempre um fio condutor (Hodgkiss, 2001: 176).

A narração concreta e coerente de si próprio está, na abordagem fenomenológica, condicionada à própria clarificação dos modos de significar, através de valores e julgamentos sedimentados – do *habitus*, mais clarificado e aberto a um horizonte de possibilidades, mas sempre o seu *habitus*. Pelo seu lado, Bourdieu (1977; 1990) adota uma noção de *habitus* como um sistema de determinações menos flexível e adquirido principalmente na infância, como internalização inconsciente da estrutura que reproduz na ação inconsciente, não acessível à racionalidade.

De modo radicalmente oposto, em Giddens (1991), o *habitus* também resulta da experiência, mas em termos de aprendizagem de regras e conhecimentos. Por isso, o indivíduo pode reinterpretar-se no quadro das narrações possíveis, que estão contidas na linguagem. O indivíduo não é o resultado de uma história biográfica de experiências e significações, mais ou menos aberta a novas significações e perspectivas de futuro, mas sim a narrativa que for possível construir sobre si próprio, a partir do social e do uso das simbologias presentes na linguagem.

Na mesma linha, Ricoeur (1999) e Taylor (1985) interpretam o *self* como uma unidade estruturada mantida por um projeto narrativo, através do qual a identidade é construída. As histórias de vida, pela mediação da narrativa, entregam-se à interpretação dos próprios e de outros, sendo que as nossas histórias atuais informam o sentido atual de identidade. Somos um *self*, acerca do que é importante para nós, na nossa rede de interlocutores. A identidade refere-se não a uma coleção individualizada de propriedades mentais e físicas, não ao “caráter” como traços de comportamento formados pelo hábito, mas às distinções de valor – interpretações, que fazem as pessoas reagir a certos tipos de questões. O mundo social constitui-se intersubjetivamente através da linguagem, mas em relação a uma noção de bem comum e partilhado.

Segundo Melucci (1996), a identidade tem um caráter de permanência no tempo e estabelece a fronteira do sujeito face aos outros, servindo para o sujeito se reconhecer; é em situações de crise que a questão da identidade mais se coloca, pela sua necessidade para o sujeito, sendo então o resultado de ação consciente e de reflexão sobre si, possibilitando o

reconhecimento e coerência próprios, no contexto corporal e ambiental concreto, e reconhecendo-se assim um *self* privado e um papel da consciência.

Este *self* existe na narração presente e situada cultural e historicamente, de uma expressão linguística que pode ser entendida como um texto:

“Penso no *self* como um texto sobre como cada um se situa em relação aos outros e ao mundo – um texto canônico sobre poderes e capacidades e disposições que mudam conforme a situação de cada um muda desde a infância à velhice, de um tipo de contexto a um outro. A interpretação situada deste texto por um indivíduo é o seu sentido de *self* nessa situação. É composta de expectativas, sentimentos, de estima ou poder, e por aí adiante (...) um *self* nunca pode existir independente da sua existência cultural e histórica” Bruner (1986: 129-130).

E a consciência é acerca dessa narrativa pública:

“Temos, cada um de nós, uma história de vida, uma narrativa interna – cuja continuidade, cujo sentido, é as nossas vidas. Pode ser dito que cada um de nós constrói e vive, uma ‘narrativa’, e que esta narrativa é nós, as nossas identidades (...) Um homem precisa de tal narrativa, uma contínua e interna narrativa, para manter a sua identidade, o seu *self*” Sacks (1986: 105-106).

Cuja audiência de modo intersubjetivo interpreta e valida o *self*:

“Estes fluxos ou fluxos de narrativa nascem como se de uma única fonte (...) o seu efeito, em qualquer audiência, é o encorajamento para se posicionarem como um agente unificado, cujas palavras eles são, acerca de quem eles são: em resumo, para posicionar um centro de gravidade narrativa” Dennett (1991: 418).

Como afirma Hodgkiss (2001: 202), este não é um *self*, propriamente dito, mas uma representação de *self*, uma abstração de múltiplas atribuições e interpretações, elaboradas pelo indivíduo e socialmente validadas, em que a sua própria consciência, ao olhar para si própria, nada acrescenta de útil.

Elias (1978: 130) define como figuração a participação em processos de interdependência e de intercomunicação em redes, onde os indivíduos estabelecem relações sociais flexíveis mas entrelaçadas, que se tornam constituintes dos próprios indivíduos. Segundo Hodgkiss (2001: 182), em Elias a agência e a estrutura, o indivíduo e a sociedade colapsam de um modo semelhante à sociologia das formas de Simmel, antecipando a teoria da estruturação de Giddens (1984). As relações sociais são envolvidas e estruturadas pelo equilíbrio instável do poder. Pensar é a atividade da mente, em conversação interna, para a ação social. Assim, a mente pode ser explicada em termos da ação social que se desenvolve em figurações. Os indivíduos têm um centro em si próprios, mas pela sua envolvimento na ação

social, estão nela dissolvidos. Elias tenta ultrapassar a dicotomia sujeito-objeto através desta dissolução, a qual subsume a própria biografia.

Giddens (1991), pelo contrário, distingue entre consciência *prática* – a que não atenta sobre múltiplos aspetos da ação social em que se está envolvido, e *discursiva* – enquadrada em linguagem e discurso. A consciência prática não reside num inconsciente, mas é apenas consciência não refletida, tal como na fenomenologia. Giddens (1991) distancia-se do interacionismo através da reflexividade, recusando o “I” e o “Me” de Mead, que favorece um *self* social, em favor de uma pessoa completamente localizada socialmente, em que a sua consciência (reflexiva) é consciência de ser social. Tal como em Heidegger (1996/1926) e Schutz (1943), Giddens refere a consciência prática do dia-a-dia e a possibilidade de reflexão quando a ansiedade se relaciona com a incerteza das relações sociais e com o futuro, existindo momentos fatídicos, que perturbam a rotina e forçam o indivíduo a repensar aspetos fundamentais da sua existência e projetos.

Estas perspetivas de um *self* que apenas existe na medida em que se valida socialmente através de uma narrativa, foram aqui descritas do ponto de vista da exposição do seu entendimento sobre o que seja o *self* e a consciência e a sua relação com o social. Anteriormente, tínhamos já exposto posições semelhantes que adquiriram relevância na explicação do que é o trabalho nas organizações, numa modernidade caracterizada pela globalização ¹⁰⁷. Esta discussão teórica sobre os processos através dos quais os indivíduos se afirmam e se validam nos seus coletivos é da maior importância para a compreensão do objeto de estudo, assim como para a definição metodológica do seu estudo. No entanto, o abandono de uma significação própria individual, tal como valorizada por Weber, Simmel, Husserl, Archer, Campbell, empobrece a análise e invalida a consideração do nosso objeto de estudo – a experiência e significação coletiva como tipo ideal de experiências e significações individuais, definindo-as como não interessantes ¹⁰⁸. Numa perspetiva de acumulação de conhecimento não deixaremos de considerar aqueles processos sociais de validação individual.

¹⁰⁷ Ver a exposição deste assunto na página 72.

¹⁰⁸ É esta posição de não interesse pela subjetividade, defendida por Wittgenstein (2008/1953) e desenvolvida a partir da reação pragmática linguísta de Russell (2007/1912) ao idealismo do início do século XX, que se veio a tornar muito influente nas ciências sociais (ver a nota da página 134).

O realismo crítico

O realismo crítico afirma que o mundo está acessível ao sujeito, de modo racional, através dos dados sensíveis, no sentido do empirismo de Locke (1999/1690), que podem ser qualidades primárias (forma, extensão, rigidez, número) entendidas enquanto factos reais, objetivos, ou qualidades secundárias (cor, sabor, cheiro, som), estas subjetivamente dependentes. O conhecimento, falível, é sobre uma realidade que não depende dele e com a qual se deve confrontar criticamente.

Segundo Sayer (2000: 24), cada sujeito apercebe-se do objeto através da sua linguagem, em que o explicita ao mesmo tempo que o usa de forma pragmática, pelo que compreender o objeto implica a mútua compreensão no âmbito de uma prática – ao nível linguístico e de especialização. Sendo o objeto de estudo outros sujeitos, “Na prática, existe normalmente uma identidade de sujeito e objeto, de tal modo que nos é frequentemente familiar o significado do fenómeno social que é o nosso ‘objeto’” (Sayer, 2000: 27).

A identificação do objeto em observação, com o sujeito “familiar”, envia o conhecimento, pelo que é necessária uma relação “dialógica” com o objeto, preferindo a relação sujeito-objeto em vez da relação sujeito-sujeito. O autor afirma que, além disso, é preciso ter em conta a envolvente material em que o social se desenvolve, que “tende a ser negligenciado em algumas abordagens ‘interpretativas’ da sociologia e antropologia”, relevando, por um lado, a dificuldade de fazer experimentações sociais, e por outro, a intervenção e mudança nos fenómenos sociais provocadas pelas experimentações que se façam (Sayer, 2000: 28-29).

O conhecimento do social, ao contrário do natural, é acessível sempre de acordo com os (pré) conceitos que se usem – ideias, conceitos e conhecimento em uso na sociedade e contidos na linguagem, de um modo semelhante aos *a priori* de Kant (1994/1788) que permitem compreender as estruturas do mundo.

A compreensão do social é sempre através de uma dupla hermenêutica (Giddens, 1976a) que pode ser boa ou má (Sayer, 2000: 35), não podendo a compreensão ser feita de “mente vazia, na esperança de compreensão de um modo não mediado, pois o nosso quadro de significação é uma ferramenta indispensável ou um recurso de compreensão” individual (Sayer, 2000: 36) partilhada por “imposição do processo de socialização” (Sayer, 2000: 38).

A explicação dos fenómenos sociais faz-se pela crítica ao modo como as próprias sociedades se compreendem (Sayer, 2000: 39), pelo que tal não deve ser tomado como garantido, mas antes objeto de crítica (interpretação reflexiva) do que resultam diferentes

perspetivas de observadores diferentes, eles próprios imbuídos na prática social onde existe conhecimento prático e teórico (Sayer, 2000: 43-44).

Evitando essa “mente vazia” e definindo os pré-conceitos de análise social, Archer (1998a: 195) refere o primado das relações sociais enunciado por Bhaskar (1989: 41) para ultrapassar a dicotomia entre agência e estrutura. É através das formas (Bhaskar, 1989: 41) que essas relações sociais tomam, que a realidade social se torna conhecível, possibilitando a definição de metodologias explicativas que resultam em teorias sociais práticas.

Por isso, Archer (1989a: 195) aponta como umas das premissas ontológicas definidoras da sociedade, a sua natureza morfológica, enquanto capacidade de mudar a sua própria forma, definindo como objeto de estudo as relações sociais em vigor. A noção de morfologia permite considerar de modo prático e temporalmente situado, os efeitos da agência, por um lado, e da estrutura e da cultura ¹⁰⁹, por outro lado, sob o primado ontológico do que se observa, ou seja as relações sociais, respeitando todos os seus aspetos em simultâneo (intransitividade). Permite, além disso, caracterizar as relações sociais em cada momento histórico, considerando simultaneamente a sua mutabilidade temporal (transfactualidade) e, estudar as explicações de modo horizontal em cada momento histórico, assim como de modo vertical, temporal e historicista, para além do experienciável.

Os enunciados teóricos, pela sua generalidade, não se devem assumir como comprometendo cada particular: “Enquanto é razoável dizer que os membros têm algo em comum, também se pode dizer que eles só existem como grupo na mente do classificador” (Sayer, 2000: 98).

O realismo crítico propõe uma ultrapassagem do relativismo linguista que acompanha as teorias pós-modernistas ¹¹⁰, e propõe como objeto de estudo, aquilo a que se tem acesso – as relações sociais, desenvolvendo o interacionismo sem o afastamento do indivíduo e do seu *self*. Apesar de não propor uma teoria da subjetividade e da intersubjetividade, permitiu desenvolvimentos recentes na compreensão das relações entre cultura e estrutura, e destas com a agência, que iremos considerar nas escolhas para o modelo teórico.

¹⁰⁹ Ver debate a partir da página 82.

¹¹⁰ Ver adiante a inserção de Archer no debate de reação à linguística, na página 158.

Variações linguísticas

A influência linguística na antropologia e na psicologia deu origem a várias propostas com interesse sociológico.

Boas (1938) afirma que a cultura é um constructo mental e que o estudo da sociedade humana é um assunto predominantemente cultural e histórico. A influência da antropologia está também em Lévi-Strauss (1963), o qual reconhece que Mauss (1970/1925) aceitava a existência de estruturas profundas, internas e escondidas da mente humana, causalmente anteriores às representações coletivas dos factos sociais objetivos.

Lévi-Strauss (1963), numa perspectiva psicanalítica, aconselha o estudo da estrutura inconsciente, em vez dos fenómenos e variáveis conscientes, procurando modos coletivos de pensamento e sistemas de representação (tal como em Kant, mas sem sujeito transcendental), em que os sujeitos são repostos pelas relações de comunicação. A antropologia é o estudo do pensamento refletido nessas relações, em oposição à ênfase na subjetividade e consciência defendida pelo seu contemporâneo Sartre (2003/1943).

Sève (1978), na mesma linha mas numa perspectiva marxista, afirma que a consciência está em relação funcional com duas estruturas: as da sociedade e as da personalidade, em que as primeiras determinam as segundas. Para Geertz (1989/1973), a cultura não existe no pensamento nem na ação, mas nas estruturas socialmente estabelecidas de significados publicamente santificados. Nada de cultural está escondido e privado tal como o essencialismo poderia supor, antes é evidente no conhecimento de como construir e desempenhar. Outros autores forjam uma conexão interativa entre o mundo social e as interpretações individuais (Hodgkiss, 2001: 192).

Os antropólogos cognitivos referem-se aos conhecimentos na psique individual enquanto resultado das relações sociais. Strauss (1992: 16) afirma que a ação social é o resultado de um processo em que os acontecimentos se tornam representações individuais que, por sua vez, se tornam acontecimentos públicos. Strathern (1991) afirma que existe um perpétuo movimento entre o *self* e o seu envolvimento no desempenho de um papel social.

Sem apontar privilégio ontológico entre o *self* e o social, Munro (1996) refere-se a um movimento reversível entre o *self* e o social, em que o *self* se vai sedimentado através da experiência; o *self* centra-se e descentra-se, e a escolha de ignorar a autoconsciência leva o pós-modernismo a apagar o debate sobre o *self*.

Outros modelos, no campo da psicologia, suscitaram propostas com impacto sociológico. Wundt (1912), antes de James, afirmou que o ego ou *self* é o substrato que fica

na autoconsciência, e que está em constante mudança, enquanto processo de consciência que se identifica com processos elementares de apercepção volitiva. A consciência e atenção formam a experiência e dão-lhe estrutura, tendo Wundt (1912) tentado estudar a consciência em laboratório. Skinner (1938) negou a consciência e a possibilidade de escolhas. A psicologia da Gestalt segue Husserl na percepção do todo, de uma ideia essencial. Rogers (1961) defende que há um *self* e que vivemos principalmente no nosso mundo pessoal e subjetivo, percebidos como acontecimentos fenomenológicos, a nossa percepção da realidade, que atua como barreira a percepções não aceitáveis e protegendo a segurança ontológica. Laing (1965) distingue entre um *self* social e um *self* interno, que quando separados implicam patologia.

Vygotsky (1962) declara não haver oposição entre sujeito e objeto, a consciência resulta de prática e simbolismo, que se desenvolvem antes das funções psicológicas ou intelectuais. As funções mentais são primeiro desenvolvidas socialmente e depois internamente. Desejo e emoção originam o pensamento que se reestrutura na linguagem. A consciência tem significados, que expressa na linguagem. A linguagem interna é anterior e tem sintaxe diferente da externa. Em Vygotsky (1962), a consciência tem um grande papel, armada com conceitos e linguagem para os formar e transformar. A consciência e o controle aparecem num estágio tardio no desenvolvimento, depois de ter havido prática inconsciente e espontânea. Para submeter uma função a controlo intelectual, devemos primeiro possuí-la. Piaget (1926) procurou ultrapassar a dicotomia sujeito-objeto, afirmando que o conhecimento se adquire pela ação prática e por explorar o mundo e as suas significações.

Searle (1994) afirma que a consciência é uma das propriedades da mente produzida pelo cérebro, ou seja, a consciência é algo que o cérebro faz; sem consciência a existência e a linguagem não seriam possíveis. “Toda a consciência de, é consciência como, implicando linguagem e aquisição de conceitos” (Hodgkiss, 2011: 203).

Dennett (1991) afirma que a consciência é um processo dominante, processando informação que chega ou reciclando da memória, de acordo com fatores do organismo e da situação social e histórica, direcionada para fora dela, no sentido de Bergson (2007/1912). Para Dennett (1991) as coisas não são percebidas em nós, mas onde estão no mundo, não como representações em nós, mas como elas próprias; consciência é consciência de algo a que a consciência acede, num processo intencional conforme descrito por Husserl (2005/1901).

Searle (1994) afirma que Dennett (1991) foi influenciado pela fenomenologia, vendo a consciência como uma propriedade original da mente, a qual é representação de um mundo

dela independente. No entanto, para Dennett (1991), a consciência é um conceito linguístico que está aberto ao mundo social; as representações são sempre sociais (Hodgkiss, 2001: 205).

Para Dennett (1991) existe uma fenomenologia de base husserliana a que chama de autofenomenologia porque se baseia na perspectiva da primeira pessoa e uma proposta sua, a heterofenomenologia, baseada na ciência física objetiva e do ponto de vista da terceira pessoa (Dennett, 1991: 72)¹¹¹, do observador, se procura estudar a expressão dos indivíduos sobre os seus processos de consciência, não considerando estas como experiências atendíveis para aquisição de conhecimentos.

A estas experiências conscientes não é atribuído um estatuto de primeira mão (Dennett: 1991 365); as suas descrições, se úteis para deduzir as crenças e as intenções dos indivíduos, ajudando assim a prever o seu comportamento, são, no entanto, meras histórias narradas, interpretações inevitáveis (Dennett, 1991: 44), onde há muito pouco para ver e muito para teorizar (Dennett, 1991: 68, 94), o que está em linha com o pensamento de Wittgenstein (2008/1953) de que, para além da linguagem, o que possa haver interno aos indivíduos não interessa¹¹². No entanto, Dennett (1991) adianta uma explicação para a expressão externa, atribuindo a processos neuronais a origem da experiência consciente e apenas a esse nível biológico a explicação do que está na origem da expressão do indivíduo (Dennet, 1991: 85).

Zahavi (2007), a partir da fenomenologia de base husserliana afirma,

“Dennett propõe basicamente que a veracidade e validade das nossas crenças pessoais sejam medidas e testadas pela identificação com processos subpessoais. Se houver diferenças, como se pode esperar – apesar do que se possa considerar idêntico – devemos concluir que o nosso próprio critério de senso comum relativo a estados mentais é persistentemente e sistematicamente errado” Zahavi (2007: 23).

Tal como as propostas linguísticas, também o construtivismo social se caracteriza pelo que qualifica de antiessencialismo, ou seja, não há nada no interior das pessoas que as faz o que são, mas além disso, por um antirrealismo, ou seja, não há mundo objetivo, ou factos objetivos, ou verdade.

A posição extrema do construtivismo social afirma que a realidade é construída através da linguagem. Há diversas variantes desta abordagem, com influências desde Marx,

¹¹¹ “[A heterofenomenologia] é o caminho *neutral*, a partir da ciência física objetiva e a sua insistência no ponto de vista da terceira pessoa, para um método de descrição fenomenológica que possa (em princípio) fazer justiça às experiências mais privadas e inefavelmente subjetivas, sem abandonar os escrúpulos da ciência” Dennett (1991: 72).

¹¹² Ver a nota da página 134.

Mead (1934), Berger e Luckmann (1966), a etnometodologia, o pós-modernismo e o pós-estruturalismo (Hodgkiss, 2001: 208).

Para além do senso comum, o construtivismo social é contra intuitivo e problematiza o que se toma como garantido, recusando a fenomenologia transcendental que tem como critério de verdade a evidência na consciência e defende que os objetos de discurso (por exemplo nós) possam estar na consciência, mas ditados pelo social. A mente é social e intersubjetivamente constituída na interação com outros e o *self* advém do contexto público, no sentido de Mills (1939), como atrás exposto, e não de uma construção interna e essencialista. “As nossas identidades são feitas de discursos com base em relações sociais de poder em que as práticas discursivas se apoiam mutuamente” (Hodgkiss, 2001: 208). A análise deve-se colocar ao nível dos discursos e não de atitudes ou opiniões que são conceitos essencialistas que supõem um mundo privado do indivíduo. O que é dito e feito não resulta do interno mas dos “reportórios interpretativos” enquanto instrumentos linguísticos que as pessoas usam para usar a linguagem e a ideia de que uma atitude ou algo existente possa ser incluída é enganadora (Potter e Wetherell, 1987).

Para Harré (1979), o *self* é uma aquisição linguística, ao falar-se de agência fica-se com a impressão de haver agência. Ter um *self* é ter uma teoria e não constituir-se um tipo de ser. No entanto, como outros linguistas, acaba por atribuir um papel à consciência, o de processar informação discursiva; o conteúdo da consciência que experiencia é aquilo de que é consciente mais as capacidades discursivas (Harré e Gillett, 1994, 174). Estes autores afirmam que, em resumo, “Ryle e Wittgenstein parecem-me oferecer argumentos convincentes para considerar algumas atividades psicológicas como decorrendo em público, sem contrapartidas privadas” Harré (1979: 423). A “realidade humana primária é pessoas em conversação” (Harré, 1979: 58).

A reação à linguística na sociologia recente

Hodgkiss (2001: 185) refere que há uma tendência na sociologia britânica recente contra o objetivismo linguístico, a visão ultrassocial da pessoa na teoria social e a sua inclinação para a demissão da consciência.

Layder (1993: 77-78) defende que qualquer trabalho de campo deve ter em conta a relação entre a vida interior e o meio social, em que o indivíduo atua. Archer (1995: 284) refere a existência de um *self* em termos de psicologia individual, assim como influências

sociais, e afirma “que entidades pessoais e sociais não são sinónimos”, que “a nossa humanidade é anterior e primeira à nossa sociabilidade e que a identidade social é emergente a partir da nossa identidade pessoal”.

Para Archer (1995), as capacidades da consciência, no sentido de Kant, discriminam o mundo objetivo e refletem as propriedades assim ordenadas, incluindo os papéis sociais e a vida coletiva, acerca das quais julgamentos criativos podem ser feitos. A consciência, também aqui, parece ser capaz de realizar tanto um antropológico universal, um sentido constante do *self* – o *moi* de que Mauss (1970/1925) fala, em todos os seres humanos, que é consciente de ser físico e ser humano – como uma supremacia social e processo social de individualização da pessoa.

O ser humano começa por estar fora do mundo social, e depois, por sua influência, dentro dele. Ser pessoa, é ser corpo com consciência, o que contém parâmetros de possibilidades não sociais. O agente, ator e pessoa são diferentes; a sequência é, ser humano, agente e ator. Sem a identidade, a pessoa seria subsumida à identidade social; tornamo-nos agentes antes de sermos atores, e tal não extingue a humanidade por ser um processo de se tornar. É *alguém* que se torna. A existência de um *gap* entre identidade pessoal e social possibilita ao primeiro refletir sobre o segundo, resistindo-se a colapsar o primeiro no segundo, enquanto se estuda intensamente a identidade social, pelo que nós somos relações mediadas com o mundo objetivo – exterior, a realidade, segundo o realismo crítico.

Em resumo, para Archer (1995), tem de haver algo durável, que se reconhece em relação com a segurança e a insegurança, confiança e ansiedade, e não se podem tratar os projetos internos individuais e a sua expressão externa, como entidades separadas:

“Se as visões internas não podem ser consideradas nas nossas vidas privadas, então como podem as intenções humanas que repudiam o seu contexto social ser construídas e nele serem ‘especificadas’?” (Archer, 1995: 129).

“Como, de outra forma, podem os sujeitos colocar-se contra o inaceitável? É preciso referir-se a uma autêntica experiência interna, para poder ser alguém – um sujeito que conhece –que está atento à frustração de falhanço” (Hodgkiss, 2001:187):

“apesar de tudo, falar de ‘desumanização’, só faz sentido se isso diz algo ao ser humano, e experienciá-la só faz pena se existe um *self* que tenha uma sensação de perda” (Archer, 1995: 257).

Os processos como a monitorização própria e social, ou a reflexão estratégica de relações de meios e fins, são contingentes e propriedades primitivas das pessoas. A abordagem que Archer (1995) critica prioriza a história a expensas de quem a faz, e descentra os sujeitos pelo trancar das suas biografias, pelo que, em vez disso, Archer (1995) procura

reter a avaliação pelos sujeitos, que refletem e que pesam a sua própria experiência, de influências estruturais emergentes, através das suas próprias propriedades emergentes de automonitorização e autoconsciência. Este processo de automodificação é uma capacidade humana emergente de transformação, e o que Archer vê como necessário é a aceitação do prévio condicionamento estrutural, face a diferenças individuais entre pessoas (Hodgkiss, 2001: 187).

Archer (1995) refere as teorias de Locke (1690/1690) e Kant (1788/1788), para fazer notar que existe uma contínua sensação de *self* na existência e permanência do indivíduo na vida social, que é a continuidade da consciência que assegura a identidade pessoal e define a pessoa (Mauss, 1925/1970). O sentido de *self* é universal e não pode ser subsumido às construções sociais e históricas, específicas da pessoa e que variam no tempo. Há um *self a priori*, em Archer (1995), que distingue entre as capacidades do *self* e os seus conteúdos sociais. Há coisas que o *self* sente, que são constituintes da identidade pessoal, mas que não são exclusivamente sociais nem mediadas pela sociedade. Há relações não sociais e uma realidade não social. Archer (1995) identifica a perspectiva linguística com a visão de Marx, de que estamos permanentemente envolvidos numa atividade prática e num mundo material, e em que a existência depende da relação de trabalho no mundo material entre nós e as coisas, que não podem ser reduzidas a relações entre ideias (Hodgkiss, 2001: 188).

A crítica do pragmatismo linguístico é também feita por Campbell (1996) a partir do ponto de vista da teoria da ação de Weber. Afirma, em primeiro lugar, que Weber distinguiu o mero comportamento, da ação, enquanto comportamento com significado para o ator, a qual pode, além disso, ser também social, se o ator se orienta para outros. Em segundo lugar, que uma teoria da ação deve conter todos esses aspetos, pois todos têm relevância social. E, em terceiro lugar, que a moderna teoria de raiz linguística apenas dá atenção a uma noção de ação social que esquece as restantes.

Deste modo, a linguística reduz a tricotomia comportamento, ação e ação social, primeiro a uma dicotomia comportamento e ação social, e depois apenas à ação social. Segundo Campbell (1996: 25), sem a consideração dos aspetos subjetivos da ação, a ação social não consegue ser um conceito estável, havendo inúmeras definições desse pseudoconceito.

Campbell (1996: 13-15) encontra em Parsons uma tônica no comportamento ¹¹³, e atribui à influência da filosofia implícita no interacionismo de Mills (1939; 1940), ou na interpretação interacionista da fenomenologia por Schutz (1977/1932), o esquecimento da ação enquanto acontecimento e do ponto de vista subjetivo do ator, assim como o esquecimento do tratamento da ação social como significado para o ator e para outros (Campbell, 1996: 30-31).

Uma noção de ação social, enquanto “vocabulário de motivos” (Mills, 1940) existentes nas relações sociais intersubjetivas, através da linguagem, colapsou a ação, que em Weber é possuidora de significado subjetivo, com a ocasional significação dirigida a outros. Em Schutz (1977/1932), apesar da referência à subjetividade inscrita na fenomenologia de Husserl, a ação para ser social deve esperar a reação do outro, ou seja, esquece o comportamento, dá apenas relevo à ação que é social, à que tem significado para o ator, mas que, além disso, obtém reação de outros, ou seja, reduz toda a existência do indivíduo com impacto social à ação que comunica (Campbell, 1996: 35).

Assim, em Mills (1940) e Schutz (1977/1932), segundo Campbell (1996), a ação só existe ao nível intersubjetivo, e a atribuição de significado que Weber indicou para o ator ou o observador é alterada para o ator ou outros atores. A queda do significado subjetivo implica então que o único significado existente é o definido pelos intervenientes, localizando-se apenas socialmente.

Para Campbell (1996), a preocupação excessiva com a intersubjetividade explica a falta de uma teoria e de uma preocupação com a consciência, na sociologia contemporânea. A ênfase de Weber no significado subjetivo foi deslocada para o significado intersubjetivo e comunal, quebrando assim a conexão entre ação e o ponto de vista do ator, sobre essa ação.

“O situacionismo social é uma perspectiva que, apesar de uma enorme preocupação com a cognição, de facto despreza o estudo da mente. É ostensivamente preocupada com o significado, mas despreza o estudo da consciência; ela denigre o estilo causal da forma de análise ‘científica’, mas assume claros tons comportamentalistas e deterministas” Campbell (1996: 154).

“É esta preocupação com o problema da intersubjetividade que explica largamente porque não há teoria da ação na sociologia contemporânea (...) que não se preocupa com conteúdos na consciência dos agentes. Na medida em que o faça, o foco é menos nos significados que informam a ação dos indivíduos do que na sua capacidade de compreender ou interpretar o que os outros significam com as suas ações [ou

¹¹³ Segundo Giddens (1976: 17), Parsons não considera de facto a ação, na sua noção de quadro de referência da ação.

seja] com a linguagem e com as formas de comunicação verbal em geral (...) o que fez a teoria da ação social virtualmente indistinguível da teoria da interação” Campbell (1996: 36:37).

Segundo Campbell (1996: 37), “a perspectiva da teoria da ação de Weber e a perspectiva da ação social moderna não são compatíveis” tendo a última esquecido a ação em benefício de processos de comunicação, que são apenas uma sua parte, o que é notório na obra de Mills e dos interacionistas, como Goffman (1959), que assume que “toda a ação em ‘situação social’ deve ter um significado social” (Campbell, 1996: 39), mas também na tradição com origem na interpretação da fenomenologia feita por Schutz (1977/1932), Berger e Luckmann (1967) e Garfinkel (1967). Também as teorias da ação racional “ignoram a ação para se concentrarem em processos de cálculo e julgamento adjacentes a decisões que os indivíduos tomam e que os levam a optar por um curso de ação em vez de outro” (Campbell, 1996: 16).

Para Campbell (1996: 21), Giddens, mas principalmente Habermas, não aproveitam o potencial das suas críticas à teoria da ação porque reduzem a ação à comunicação de conteúdos cognitivos através da linguagem e o seu acento tónico é na conduta com significado e na rejeição do ponto de vista subjetivo ¹¹⁴.

“Rejeitar o reducionismo linguista não é sugerir que os sociólogos não devam estudar a linguagem. (...) este estudo é parte essencial da tradição interpretativa. O erro foi estudar a ação como se fosse linguagem e, em particular, tratar a sua qualidade de ‘sem sentido’ como se se assemelhasse ao que está incorporado na linguagem, enquanto tomando também a ação comunicativa como paradigmática das ações como um conjunto. (...) Não é o estudo da linguagem como ação que é necessário; o que devia ser foco de atenção é o estudo do papel que a auto direcionada linguagem desempenha em capacitar os indivíduos de realizar as suas ações” Campbell (1996: 139).

Neste sentido, a teoria da ação comunicativa assume que todo o significado é social, porque significações que sejam incompreensíveis por outros são abandonadas, ou seja, no espaço intersubjetivo existem regras de significação – linguísticas, que determinam toda a significação. Ora Campbell (1996: 118-119) afirma, seguindo Weber, que a maioria da ação humana não tem um significado social e que em toda a ação, seja social ou não, a perspectiva do ator existe e pode ser diferente da de outros.

As regras situacionais indicam um significado que deve ser confirmado pelo ator, que pode não estar a ser bem interpretado ou mesmo a manipular símbolos e jogos de fala. Estas

¹¹⁴ A partir da filosofia da linguagem de Wittgenstein (2008/1953), Austin (1962) e Winch (1958), as teorias da ação social ou afirmam a inexistência de significação subjetiva, ou excluem-na, afirmando que tal não é objeto da sociologia, ou ainda incorporam-na afirmando que a significação subjetiva está contida na significação intersubjetiva (Campbell, 1996: 52).

regras a que o ator se possa referir, dizem respeito à sua experiência de vida em múltiplos contextos, e não apenas ao da interação (Campbell, 1996: 120), não havendo razão para que os indivíduos não usem uma linguagem pública, para exprimir experiências privadas ou tornar ações privadas significantes (Campbell, 1996: 124).

Se bem que Campbell (1996) não propõe uma teoria da subjetividade, ou da intersubjetividade, mas apenas a consideração prioritária da subjetividade da ação, a sua análise é enquadrável numa perspectiva fenomenológica husserliana – o que vimos atrás não ter acontecido com Schutz e seus seguidores, o que aliás o próprio Schutz explicitou ao recusar a análise da significação subjetiva, que de modo transcendental constitui a realidade externa no indivíduo (Schutz, 1954). Ao evitar a explicação dos atores sobre as suas ações e ao defender que as expressões usadas na interação, por outros, contêm toda a significação sobre essa ação, evita-se o confronto com o *habitus* do ator, ou seja, a sua sede de valores e julgamentos assim como de abertura ao horizonte de possibilidades de agir futuras a partir de uma dada situação social prevista. De um modo coletivo, evita-se o que possa haver de coletivo em termos de motivação, para apenas se referir às descrições socialmente condicionadas. Recusa-se, além disso, o uso privado da linguagem na expressão da significação, atribuindo-lhe um papel exclusivo de comunicação.

Uma análise coincidente com a fenomenologia de Husserl, apesar de tal não ser referido, pode ser encontrada em Campbell:

“Aqueles ‘significados’ que são mais pertinentes para a ocorrência de um ato, não têm origem em nenhum repositório de compreensões ‘intersubjetivas’ de tipificações partilhadas, muito menos em regras sociais ou convenções, mas são criadas *de novo* por indivíduos, como e quando eles precisam, para fazer face às exigências da sua situação atual, e apesar de elas derivarem fortemente de material cultural, isso será provavelmente tecido na experiência passada e nas expectativas futuras para compor o ‘mundo da vida’ interno do ator. São estes significados essencialmente pessoais, criados intersubjetivamente que são as ‘causas’ imediatas e diretas das ações” Campbell (1996: 162).

Este paradigma pragmático linguista, que coloca toda a atividade dos atores no seu meio social e nega uma atividade privada sem objetivo de comunicação, consubstancia-se na modernidade recente, através da proposta de Habermas (1984; 1987), a teoria da ação comunicativa, como teoria que abrange o estudo do social, mas também procura explicar a formação e o papel dos indivíduos.

Na mesma linha, Apel (1980) afirma que a verdade não é uma realização individual e privada, mas de uma comunidade comunicativa que encontra consenso e em que a linguagem é a condição de possibilidade. Não existe verdade individual, mesmo que se pretenda que as

opiniões individuais sejam posteriormente intersubjetivamente validadas. O próprio pensar pressupõe linguagem e conhecimento do mundo, pelo que é o social que está no indivíduo. A investigação individual, apenas refletindo um social não validado, não tem, por isso, sentido. A consciência é transcendental na medida em que procura a interpretação intersubjetiva, e o acordo de outro não valida uma verdade pessoal mas é o próprio ponto de partida. O indivíduo só constata em si o que nele há de social, enquanto convergência interpretativa racional de uma comunidade. Por o social ser de consenso linguístico, ele é contingente e inserido na história, na linguística e na cultura, pelo que toda a afirmação e consenso são relativos. Mesmo quando não há acordo, o *a priori* é a linguagem.

Habermas (1984; 1987) propõe uma mudança para o paradigma pragmático-linguístico, afirmando que uma relação entre sujeitos não pode ser explicada pelo paradigma da experiência da primeira pessoa, pois esta não explica a reciprocidade social. As descrições fenomenológicas da atividade do fluxo de consciência só são acessíveis ao próprio indivíduo, mas esses processos de consciência são resultado de jogos de linguagem, pelo que propõe que se estudem os processos de comunicação linguística, onde se formam consensos sobre a verdade.

Afirma que “a identidade da pessoa começa só como uma imagem de espelho da identidade coletiva, em que a última assegura a solidariedade, de, digamos, uma forma ‘mecânica’” (Habermas, 1987: 53) e que a individualização é “um fenómeno socialmente produzido, que é o resultado do próprio processo de socialização, e não a expressão de necessidades naturais e residuais de escapar a tal processo” (Habermas (1987: 58). A personalidade, como no interacionismo simbólico de Mead, não é individual mas sim um “eu generalizado”. No entanto, Habermas reconhece haver processos de individualização resultantes da interação socializadora.

Esta argumentação em Apel (1980) e Habermas (1984; 1987) é construída em oposição explícita à fenomenologia de Husserl e à sociologia da interpretação de Weber, negando a utilidade das significações individuais e afirmando a inexistência ou irrelevância de uma consciência individual como condição *a priori* de ser indivíduo e da comunicação intersubjetiva.

Em resumo, e apesar das importantes contribuições e foco na atividade intersubjetiva de comunicação, que é parte constitutiva do social, os autores que efetuam uma reação crítica ao que consideram os excessos dessa perspectiva encontram algumas tensões nessa

argumentação, que dificultam o estudo das relações sociais em geral. Pensamos que também dificultariam, em particular e se adotadas, a investigação do nosso objeto de estudo.

São tensões entre:

1. A significação da experiência individual, formada pela socialização e entendida segundo a linguagem adquirida e de que todos são utentes, e, por outro lado, a afirmação de que tal é ilusório e a verdade sobre a significação só poder ser posteriormente validada exterior e socialmente (Archer, 1995: 284; Zahavi, 2001: 178).
2. A única validação é feita pelo consenso intersubjetivo, baseado no *a priori* linguístico (repositório de todos os significados e símbolos) e, por outro lado, a possibilidade de se produzirem vários consensos, sendo alguns necessariamente falsos (Zahavi, 2001: 183-185).
3. É feita uma afirmação, de modo absoluto, de que todo o conhecimento é relativo, o que constitui uma contradição lógica (Husserl, 2006/1913: 135-7).
4. A imperativa relativização histórica e cultural e, por outro lado, a capacidade humana de automodificação e evolução, no âmbito de um condicionamento estrutural onde persistem diferenças individuais (Archer, 1995; Hodgkiss, 2001: 187).
5. A aquisição de linguagem pressupõe algo – uma consciência pré-linguística, caso contrário o sujeito pré-linguístico, a criança, nunca a poderia adquirir, e, por outro lado, a inexistência dessa consciência pré-linguística após a aquisição da linguagem (Archer, 1995: 284; Zahavi, 2001: 204).
6. A necessidade de o sujeito ter outros em conta e de os convencer de que está certo, para ter razão e, por outro lado, a consequência de antes de comunicar com eles não poder ter certezas e depois não poder ter dúvidas (Zahavi, 2001: 192).
7. A teoria da ação comunicativa pressupõe o consenso social como critério de verdade, e, por outro lado, aquele consenso não é apenas obtido por discussão entre iguais. Os atores situam-se, na sua vida, em diversas estruturas, onde prevalecem relações de poder que determinam critérios de verdade, sendo frequente que indivíduos isolados se submetam apesar de defenderem posições diferentes, ou que aceitem os argumentos por questões de interesse. Em qualquer caso o consenso intersubjetivo não impede discordância individual

115

¹¹⁵ Zahavi (2001:193) questiona como pode Habermas “afirmar que a individualidade é o resultado de um processo de socialização – que é primeiro produzido por socialização, pela relação com outros

8. A intersubjetividade, como relação em que os indivíduos se veem como iguais; e, por outro lado, também se veem como diferentes e capazes de criticar posições até chegar, ou não, ao consenso, pois não são meras partes do social (Zahavi, 2001: 187-188).
9. A consideração de toda a ação como social e, por outro lado, a redução de toda a existência do indivíduo (colapsando a tricotomia de Weber) com impacto social à ação que comunica (Campbell, 1996: 35).

Por outro lado, a consideração fenomenológica do sujeito significativo da sua experiência intersubjetiva, 1) possibilita a colaboração entre a teoria da subjetividade e da intersubjetividade, aproveitando acumulativamente os contributos respetivos, 2) não limita a intersubjetividade à linguística, e por isso considera as manifestações pré e extralinguísticas da intersubjetividade na subjetividade, e 3) não reduz a intersubjetividade a uma factual, e por isso contingente, relação entre sujeitos, mas em vez disso, estabelece a relação *a priori* do sujeito com a intersubjetividade (Zahavi, 2001: 205).

III.6. EXPERIÊNCIA, SIGNIFICAÇÃO E DISCURSOS

A partir de estudos antropológicos em sociedades tradicionais, Scott (1990) coloca a questão de

“Como podemos estudar as relações de poder, quando os que não o têm são frequentemente obrigados a adotar uma posição estratégica, na presença dos que o têm, e quando estes possam ter interesse em enfatizar a sua reputação e dominação? Se tomamos tudo isto pelo valor facial, arriscamos a enganarmo-nos sobre o que pode ser uma tática para toda a história.” (Scott, 1990 xii).

A sua resposta é a de que, na estrutura social, os que detêm o poder mantêm uma “transcrição escondida” enquanto discurso típico que reflete as suas posições partilhadas sobre as relações na estrutura, do ponto de vista do seu interesse. Por seu lado, nas posições abaixo e com menos ou nenhum poder, tal também acontece. Este discurso é a expressão linguística apropriada (Smircich, 1983) numa definição estratégica de situação (Goffman, 1959) adquirida pelos membros de um grupo em situação estrutural.

sujeitos – e ao mesmo tempo escrever que a intersubjetividade e o consenso pressupõem a autonomia e absoluta diferença dos sujeitos em causa?”.

Os discursos públicos contêm uma estratégia de domínio ou conformismo, e os privados de resistência e sobrevivência (Scott, 1990: xii), que não devem ser tomados apenas no seu “valor facial”. Os que detêm o poder mantêm uma “transcrição escondida” enquanto discurso que reflete as suas posições partilhadas sobre as relações na estrutura, do ponto de vista do seu interesse. Por seu lado, nas posições abaixo e com menos ou nenhum poder estrutural, tal também acontece. Estes desenvolvem esse discurso de uma forma anónima através de rumores e rituais, que definem uma posição, um espaço cultural e ideológico próprios e não públicos de não concordância, que acompanham ações de resistência, sabotagem ou diminuição da eficácia da dominação, uma “infrapolítica dos fracos” enquanto “campo disfarçado de luta política” em que “o significado do texto é raramente direto; é frequentemente pretendido comunicar uma coisa aos que o conhecem e outra a estranhos e às autoridades (...) e fornece muito da cultura e estrutura subjacente à ação política mais visível em que a nossa atenção normalmente se foca” revelando a “luta material em que ambos os lados testam continuamente as fraquezas e exploram pequenas vantagens” e através da qual os fracos “se adaptam a uma resistência a um oponente que provavelmente ganharia em confronto aberto” (Scott, 1990: 183-184).

Se, por um lado, os discursos privados possibilitam uma identidade e resistência ao poder estrutural, por outro lado, fornecem ao coletivo social as justificações necessárias para o conformismo ou a tentativa de mudança.

A constatação de diferentes definições coletivas de situação, conforme a posição estrutural, para além de diferentes definições individuais de situações por parte de indivíduos, conforme os vários contextos em que se possam situar, revela, por um lado, a existência de *selves* autónomos e com capacidade de se referenciar à sua própria significação da experiência individual e social, e, por outro lado, que em contextos comuns os indivíduos, como coletivos sociais, constroem significações partilhadas. Além disso, revela que as significações individuais ou as partilhadas, referindo-se ao social estruturado, são conduzidas por interesses estratégicos.

Os vários tipos de discursos resultam de construções definidoras de situação e não refletem adequadamente os modos coletivos e individuais de significar o contexto, as atitudes e as tensões existentes que influenciam a ação e os resultados. Coloca-se, então, a interessante questão de conhecer os discursos individuais, que em ambiente de confiança e em processo de reflexão se revelam, mostrando os valores ou modos de ver que cada indivíduo assume pessoalmente, e que dialogam com discursos públicos e privados dos seus coletivos, nas suas decisões de comportamento.

A consideração do contributo de Scott (1990), feito a partir do ponto de vista da pragmática linguista, afasta ainda assim a afirmação de domínio absoluto da validação social sobre a significação individual. Revela a existência no indivíduo de um *self*, que apesar de em constante confronto e validação com o social, mantém a sua unidade nos vários contextos sociais de experiência e significação, onde analisa interesses, define estratégias e comportamentos. Trata-se de uma síntese que iremos considerar, na formulação do modelo teórico de entendimento do objeto de estudo e na proposta de metodologia.

III.7. SÍNTESE CONCEPTUAL DO CAPÍTULO III

Tal como nos Capítulos I e II, ao concluir este capítulo, apresentamos a seguir um quadro com uma síntese conceptual dos temas tratados. Este quadro não pretende reduzir a revisão de literatura efetuada a um conjunto de títulos, esquecendo-a. O conteúdo do presente capítulo mantém-se o ponto de partida para as escolhas teóricas e metodológicas, a elaborar no Capítulo IV. No entanto, pareceu-nos útil apresentar esquematicamente uma síntese dos principais conteúdos, no fim do capítulo, com a mera intenção de complementar a informação sistemática que o índice inicialmente prestou.

São referidos os principais temas e autores, assim como as problemáticas levantadas e os conceitos a considerar nas escolhas teóricas do Capítulo IV.

Temas e Principais autores	Problemáticas	Conceitos a considerar nas escolhas teóricas
<p>O indivíduo e o social, refletidos pela filosofia clássica da modernidade</p> <p>R. Descartes, D. Hume, E. Kant, K. Marx e F. Engels, A. Schopenhauer, F. Nietzsche, W. James, S. Freud, E. Husserl</p>	<p>A experiência e significação na filosofia clássica da modernidade</p>	<p>A discussão da consideração de um <i>self</i>, do social no indivíduo e da possibilidade de conhecimento</p>
<p>O <i>self</i> e os paradigmas</p> <p>James (1950/1890), Freud (1999/1900), Husserl (2008/1936)</p>	<p>Os paradigmas que se debruçam sobre temáticas importantes para o objeto de estudo:</p> <p>Pragmatismo, Psicanálise, Fenomenologia</p>	<p>Como as teorias influenciadas pelos paradigmas, iluminam o objeto de estudo e a sua investigação</p>
<p>A sociedade nos clássicos, como origem das ideias e da verdade</p> <p>Comte (1947/1844), Durkheim, 1980/1895), Pareto (1963/1916)</p>	<p>A sociedade, analisada de um ponto de vista social estrito</p>	<p>A sociologia enquanto estudo de factos sociais, como contexto em que se desenvolve a ação</p>
<p>A sociedade nos clássicos, como interpretação de significações</p> <p>Weber (1978/1925), Simmel (1927/1908)</p>	<p>Formas de sociabilidade e os modos de o social existir no indivíduo</p>	<p>O indivíduo, por um lado, com significado na sua ação, por outro lado, envolvido em modos de sociabilidade</p>
<p>A sujeição da consciência ao social</p> <p>Mead (1934), Simmel (1972/1890), Park (1927), Parsons (1964), Cooley (1998), Goffman (1959), Collins (2005)</p>	<p>Predominância do contexto sobre a ação, que se mantém livre, mas sempre condicionada. Início da formulação da envolvente social como linguística</p>	<p>Relevo para os estudos por observação, das justificações e ações dos atores</p>
<p>A influência da fenomenologia</p> <p>Schutz (1977/1932), Manheim (1960: 11), Berger e Luckmann (1967), Mills (1939), Garfinkel (1967)</p>	<p>Predominância do social, como repositório de significação simbólica, sobre a ação significativa. Esta é intersubjetiva, linguística, socialmente validada</p>	

Temas e Principais autores	Problemáticas	Conceitos a considerar nas escolhas teóricas
A sociologia da vida quotidiana Simmel (1972/1890), Goffman (1959), Husserl (2008/1936), Schutz (1977/1932), Berger e Luckmann (1966), Pais (2007; 2010; 2012)	Relevo à vida de reflexão limitada no quotidiano, com a consideração do macro e do micro, onde subsistem perspectivas linguísticas, mas também fenomenológicas	Numa perspectiva fenomenológica do quotidiano, as representações dos atores são acessíveis na linguagem e nas significações por detrás
A viragem linguística na sociologia Wittgenstein (2008/1953), Heidegger (1996; 1959), Merleau-Ponty (1945); Foucault (1974), Althusser (1969; 1971), Adorno e Horkheimer (1972)	Afirmação do social baseado na linguística simbólica, debate sobre a existência ou interesse da subjetividade	Utilização das análises sobre a ação comunicativa e intersubjetiva, numa perspectiva de acumulação de conhecimento
Linguística na modernidade recente Habermas (1984; 1987), Giddens (1976a; 1991), Dennett (1991), Ricoeur (1991; 1992), Sayer (2000), Bhaskar (1979)	Afirmação do social baseado na linguística simbólica, exclusão da subjetividade como inexistente ou desinteressante	
Reação à linguística na modernidade recente Archer (1995), Campbell (1996), Zahavi (2001)	O indivíduo tem ação social comunicativa, mas também ação significativa e mero comportamento. Recuperação da subjetividade, enquanto <i>self</i> construído no social	O indivíduo tem um <i>habitus</i> e é aberto a perspectivas. Tem a sua significação para a ação e ação social, que pode expressar
Experiência, significação e discursos Scott (1990)	Em cada contexto, os indivíduos definem estrategicamente a situação e utilizam a linguagem apropriada e intersubjetivamente validada	Os indivíduos expressam-se com vários tipos de discursos, em que justificam a sua ação. Em ambiente seguro, o indivíduo pode refletir sobre si próprio e os papéis sociais

CAPÍTULO IV. UM MODELO TEÓRICO E UMA METODOLOGIA PARA ABORDAGEM DO OBJETO DE ESTUDO

IV.1. A ACUMULAÇÃO DE CONHECIMENTO E AS ESCOLHAS TEÓRICAS

A multiplicidade de contributos, mais ou menos conflitantes, na teoria das organizações, assim como na teoria sociológica, reclama, por um lado, a sua consideração numa perspectiva de acumulação de conhecimento e, por outro lado, exige escolhas sobre os seus aspetos que, com mais possibilidades explicativas, podem contribuir para o estudo do objeto, sobre os quais a investigação concreta se quer debruçar.

Quanto ao primeiro aspeto, os conceitos e as teorias escolhidos não devem abandonar revisitações dos não escolhidos, na procura de capacidade explicativa, permitindo a disponibilidade de uma “caixa de ferramentas” (Mouzelis, 1991; 1995) constituída pelos conceitos analíticos das várias teorias, que “Não deveriam, porém, ser com soberba totalmente descartados por pecado original dos seus pressupostos ou enviesamentos” (Pires, 2007: 11), mas antes utilizados conforme a situação e de acordo com a sua função específica, evitando um processo de “balcanização conceptual” e de recíproca “desqualificação global e sistemática dos quadros teóricos rivais” (Costa, 1999: 482), que Alexander (1987: 80-81) atribuiu à “sobredeterminação discursiva” a partir de pressupostos conflitantes, que não permite a identificação de “pontes de articulação” (Pires, 2007:15).

Quanto ao segundo aspeto, as escolhas devem respeitar essa acumulação de conhecimento, e simultaneamente estabelecer uma inteligibilidade conceptual lógica que permita abordar o objeto de estudo.

Por isso, pretende-se, em primeiro lugar, propor um modelo teórico que justifique e ilumine teoricamente o objeto de estudo. As escolhas têm em conta as várias propostas, apesar de procurarem aquela inteligibilidade lógica de conceitos que, de modo coerente, permita responder à questão inicialmente colocada, sobre a validade sociológica das descrições individuais de experiências e significações para o conhecimento do coletivo social.

O modelo teórico deve permitir conceptualizar o próprio objeto de estudo, explicitando de que modo se constituiu e como se pode investigar, excluindo a intervenção de propostas de interpretação do que se investiga, enquanto se investiga. Estas propostas, teóricas ou outras, que pretendem interpretar de modo tipificado essa realidade viva, devem

esperar os resultados da investigação, e só então participar na discussão desses resultados, desafiando-os ou suportando-os.

Assim, pretende-se, em segundo lugar, que o modelo teórico oriente uma metodologia, que permita o acesso teoricamente controlado aos dados contidos nas descrições dos participantes e, através das significações que transportam, os deixem falar *per si*, no sentido em que a metodologia exija a abordagem do objeto de estudo sem lhe impor as referidas tipificações da realidade.

Se reconhecemos a dificuldade de o fazer na totalidade, pois as próprias preferências teóricas orientam a curiosidade e a escolha do objeto de estudo, a negação deste caminho levaria a enviesamentos imprevisíveis. O conhecimento mais aprofundado possível das possibilidades teóricas diversas, dos conceitos analíticos, das sínteses e das classificações que pertencem às diversas teorias, permite ao investigador observar o seu impacto na observação e na ideação dos fenómenos, e suspender esse impacto, se não totalmente numa observação, em maior grau noutra, tentando evitar a influência de pré-conceitos não explicitados. Por isso, a função da teoria não é encarcerar o contexto num quadro teórico, mas sim fornecer e criticar os meios de abordagem do objeto de estudo e explicitamente clarificar o modo como o faz, efetuando uma suspensão de outros conceitos, para permitir à investigação, a partir dos dados observados, avançar na sua síntese, colocando numa fase posterior a reflexão e comparação com as teorias disponíveis.

É por isso que, em terceiro lugar, o modelo teórico que permite o acesso ao objeto de estudo de uma forma aberta aos dados, mas efetuando uma suspensão teórica, deve continuar aberto depois da análise e síntese do trabalho de campo. Os resultados do trabalho de campo, a partir da construção de tipos ideais em que se procurou suspender a influência das várias teorias, podem agora ser discutidas à luz das diversas propostas teóricas, possibilitando o eventual acrescentar de conceitos e interpretações, ou criticar outras já existentes.

Esta abertura pode levar ao questionamento do próprio modelo teórico adotado, permitindo-lhe evolução. Quanto melhor tenha sido o processo de suspensão ¹¹⁶, mais

¹¹⁶ Existe um debate sobre quão vasta pode ser esta suspensão de conhecimento para atentar à consciência das coisas ou situações em estudo – dar-lhes a última palavra, segundo Husserl, (2005/1901: 20). Não se trata de mero afastar de preconceitos reconhecidos enquanto tal, mas de todo o conhecimento de modo a descrever o conteúdo consciente, enquanto ideia, e só posteriormente o utilizar em formulações e comparações teóricas. Se a impossibilidade de suspensão completa é argumentada por autores como Merlau-Ponty (1945: xv) ou Douglas (1973: 22), o que não for suspenso constitui uma ameaça ao conhecimento.

produtiva esta terceira fase se realiza, porque os resultados do trabalho de campo podem ser confrontados com diversos pontos de vista a que não se nega, à partida, igual importância.

Este é de um processo de confronto intersubjetivo, com outros investigadores ou investigações, que por um lado ajuda a afastar dificuldades na aplicação na suspensão teórica e, por outro lado, realiza acumulação de conhecimento.

IV.2. O MODELO TEÓRICO DE COMPREENSÃO DO OBJETO DE ESTUDO: ESCOLHAS

As escolhas teóricas

A revisão crítica de literatura, efetuada em capítulos anteriores, permite-nos agora responder às questões colocadas na Introdução, sobre a própria viabilidade do objeto de estudo e sobre o modo de o abordar teórica e metodologicamente ¹¹⁷.

À questão central da validade sociológica das descrições individuais (questão 1.), as abordagens mais próximas de Weber, como Archer ou Campbell, respondem pela afirmativa (1.1.). O indivíduo é simultaneamente um *self*, um *self* inserido estruturalmente no social e um *self* que assimilou e continuará a assimilar significações individuais, resultado das suas experiências e da influência das instituições sociais. A ação do indivíduo tem, em primeiro lugar, significado para si próprio, podendo ou não ser dirigida a outros; através da comunicação a significação individual passa por um processo de confronto com a significação de outros sobre o mesmo tipo de experiências, negociando-se intersubjetivamente uma nova verdade, que pode ser acordada, ou não, ou até imposta estruturalmente e cuja aderência permite legitimidade e acesso a recursos.

De uma forma mais limitada e em graus diferentes, autores como Bourdieu (1977) e Lahire (2005) apontam a aquisição de um *habitus* como fonte de determinações, em maior ou menor grau acessível à racionalidade do indivíduo e em maior ou menor grau reestruturável pelas novas significações, assumindo as determinações como modos de ser em construção, mas a racionalidade sobre elas como questão empírica do indivíduo, recolocando questões inicialmente propostas pela fenomenologia de Husserl.

¹¹⁷ Ver na página 3, sob o título “Os conceitos relevantes e a teoria social”.

Por outro lado, vimos que o paradigma pragmático linguista responde pela negativa (1.2.) a esta questão central, sobre a validade sociológica das descrições dos participantes. Afirma que as descrições são modos de justificação da ação, segundo modelos possíveis e socialmente aceitáveis, e que toda a ação é, por isso, dirigida a outro(s), isto é, comunicativa. As descrições dos indivíduos colocam questões sobre 1) se eles são sinceros ou se utilizam a entrevista como um tipo de meio de comunicação com outros atores não presentes, levando assim o investigador a aceitar descrições não sinceras e destinadas (pelos participantes) a cumprir agendas não explicitadas, e sobre se 2) mesmo que sejam, se o investigador é capaz de compreender a sua linguagem e as suas significações ¹¹⁸.

De modo exemplar, Dean e Whyte (1958) responderam à primeira questão e evidenciaram a necessidade de uma relação de confiança e confidencialidade, de o entrevistador estar atento à correspondência entre declarações e comportamento. Afirmaram a perspectiva do investigador de determinar “o que, de facto, aconteceu numa ocasião pertinente para a pesquisa” e não como tal aconteceu para o participante. Os enviesamentos do participante, desde a possibilidade de ter percebido mal os acontecimentos até os relatar propositalmente de forma errada, são verificados através de critérios do próprio investigador – *plausibilidade, credibilidade e saúde mental* por parte do participante, e um outro critério, intersubjetivo, o de *comparação e correlação* da informação com a de outros participantes. Estes autores concluem que não é possível saber se as descrições correspondem ou não à verdade, pelo que não é esse o objetivo da entrevista mas, em vez disso, da expressão em situação social de entrevista. A validade sociológica das descrições prende-se, neste paradigma, com a recolha de informação para o investigador concluir sobre as significações culturais e simbólicas que os indivíduos partilham, assim como da possibilidade de o investigador compreender os símbolos da mesma forma que os participantes, resultando o conhecimento adquirido relativo à sinceridade e expressividade dos participantes, e à capacidade de compreensão do próprio investigador.

Este paradigma pragmático linguista, através de diferentes abordagens, influenciou, como vimos atrás, importantes desenvolvimentos da teoria social, em volta da observação da interação social – o interacionismo, do questionamento da expressão dos atores –, a etnometodologia, da formalização dos aspetos da interação – a escola de Auston e a

¹¹⁸ Este tema foi discutido por Moerman (1974: 62-67), que evidenciou as substancialmente diferentes visões do mundo de tribos nativas e a dificuldade de o investigador sequer aceder aos significados individuais e aos constructos culturais partilhados nessas tribos, alertando para o facto de os quadros de referência teóricos do investigador se imporem na sua recolha de informação.

psicologia social, assim como as mais modernas sínteses teóricas de Giddens (1979) ou de Habermas (1984; 1987), que valorizam as regras linguísticas e a ação comunicativa que a linguagem possibilita. Este paradigma efetuou ainda a crítica ao modelo de internalização normativa de Parsons (1964) e ao modelo de internalização disposicional de Bourdieu (1977).

O facto de desvalorizar o papel da consciência e de um *self* individual não impediu estas abordagens de fazerem importantes reflexões sobre as relações sociais e de proporem modelos sobre a ação, as instituições e a estrutura, as questões do poder, que qualquer investigação sobre organizações não pode deixar de considerar e utilizar nas reflexão sobre os seus dados.

Ao adotarmos, porém, a primeira perspectiva, que responde diferentemente à questão da validade sociológica das descrições, também consideramos a possibilidade de o participante não ser sincero, mas valorizamos o facto de propormos a caracterização do coletivo através de uma ideia típica, levar a que tais idiossincrasias sejam afastadas na sua construção.

A possibilidade, menos frequente, de uma parte importante dos entrevistados entender, de forma coordenada ou não, expressar opiniões semelhantes e não sinceras com objetivos estratégicos, de tal forma que tal fique insuspeito para o investigador, é considerada mas diminuída nesta perspectiva, pois o que é pedido aos participantes é que descrevam *o que* viveram e *como* o viveram em termos do seu modo próprio de significar¹¹⁹. Os participantes que pretendam passar opiniões sobre os temas são surpreendidos pelo pedido do entrevistador para se reportarem às experiências, isto é, *ao que* são, às objetividades experienciadas e *ao modo como* são experienciadas. As descrições resultam profundamente individuais, dificultando a simples comunicação de opiniões ou acordos com outros participantes. Os participantes que persistam na comunicação de opiniões acordadas ou não, ou seja numa definição de situação diferente da respeitante às suas próprias significações, serão vistos pelo entrevistador como não disponíveis para refletir sobre a sua experiência e sobre si próprios, e a entrevista desqualificada em termos de valor informativo para a investigação. Estes dados são, nesta perspectiva, vistos como informação de base e idealmente sintetizáveis pela sua essência e não meras expressões possíveis no contexto da entrevista.

Nesta investigação procurámos ir mais além desses discursos, explorar as suas significações próprias, através de uma metodologia adequada. Reconhece-se que o indivíduo

¹¹⁹ Tais opiniões individuais ou coletivas desenvolvem-se nos coletivos em estrutura e expressam-se em discursos com finalidade de definição de situação de interação estratégica de dominação ou resistência (ver página 166).

se constrói em sociedade e que as suas significações são resultado da sua história biográfica de experiências, situadas no tempo e no contexto intersubjetivo, mas também que existe uma subjetividade como centro monológico que é o indivíduo. A sua expressão linguística é sempre a partir da sua subjetividade, em contexto intersubjetivo.

Além disso, procurámos saber como é o contexto social coletivo para cada um dos participantes, porque é com essa representação que eles se relacionam e não com o que, segundo outros pontos de vista, o contexto possa ser. O acesso a este contexto é atingido, primeiro porque as representações dos participantes são a seu propósito e, segundo, porque é possível ao investigador verificar similitudes e discrepâncias nas representações.

Estas “categorias subjetivas da experiência” são resultantes das “experiências de vida [que] constituem o alimento de que se nutrem as subjetividades, ancoradas a formas de sentir, pensar, conhecer”. Mesmo quando relatados pelos indivíduos podem não corresponder ao que se vive, sendo necessário desmontar os discursos e só assim revelar os valores que os orientam, procurando o sentido do que é dito, para melhor compreendermos o significado das realidades em torno das quais gira o dito (Pais, 2012: 16-17).

Esta perspetiva de um mundo quotidiano em que se vive no presente, num aqui e agora, mas relacionado com instituições, espaços e temporalidades que o ultrapassam, é a base epistémica que permite estabelecer a “ligação entre os grandes dispositivos sociais e os dispositivos microssociais” (Pais, 2012: 87-88), *não como um destino mas como um caminho* para a compreensão do social (sublinhado nosso) (Pais, 2012: 35). Encarando a sociedade nas suas formas de sociabilidade (Simmel, 1972/1890), não como coisas em si mas do modo que os indivíduos a percebem, descrevendo tais perceções subjetivas de um mundo intersubjetivo onde os indivíduos interagem numa ordem social (Goffman, 1983), com papéis definidos ou indefinidos, mas sempre intersubjetivamente compreendidos.

A fenomenologia permite uma abordagem teoricamente informada, a partir da sua tese de que o que está acessível ao fluxo de consciência é a significação subjetiva do mundo, percebido de um modo adquirido (um *habitus*), e não o próprio mundo (Husserl, 2008/1936; Pais, 2010: 101-104). Um mundo intersubjetivo, em que o indivíduo valida as suas significações construindo conhecimento e cultura objetivos, partilhados. No entanto, ele pode também discordar e confrontar o social, ou até submeter-se estrategicamente.

O “dito” dos participantes, se em ambiente de confiança, permite efetuar, com a sua participação, a separação do discurso público, do discurso privado do seu grupo profissional e dos seus valores pessoais, mostrando, por um lado, um discurso individual e, por outro lado, a

negociação que o participante elabora entre os vários discursos na sua vida de trabalho ou fora dele.

É a consideração do significado dessa “base epistémica” e desta teoria sobre o que é ser indivíduo em sociedade, que aponta para uma metodologia de investigação que constitui um *a priori* da investigação, em vez de uma aproximação de dominância estruturalista em que a teoria preceda sempre a observação (Pais, 2007: 113), pois “um investigador com ideias rígidas acaba apenas por ver os factos que confirmam as suas teorias”. O caminho de investigação é iluminado pela teoria, mas a esta não é dada a prerrogativa de o condicionar (Pais, 2007: 116).

A passagem do nível individual, dos participantes para a caracterização do coletivo, é feita por abstração construtora de um tipo ideal (Weber, 1949/1924), que contém o que é tipicamente coletivo. Porque o tipo ideal não inclui todas as especificidades individuais, subtipos como os referentes ao género, origem social, tipos de percursos de vida, carreiras profissionais podem ser estabelecidos e revelar padrões particulares. Ao tipificar o coletivo procura-se “dar o salto analítico da apreciação do idiossincrático para a tipificação do geral”, reconhecendo o seu carácter de simplificação dessa realidade, sem a reificar ou sobrepor uma essência às idiossincrasias encontradas (Smelser, 1997: 14).

Respondida a questão central e justificado como utilizar a perspetiva oposta, respondamos às restantes questões colocadas na Introdução:

Em primeiro lugar (1.1.1.), trata-se de considerar a questão da transcendentalidade da consciência, que permite à experiência e significação do mundo explicar esse mundo a partir da consciência que os participantes dele têm. Se a experiência é sobre o trabalho, a descrição da experiência informa sobre o contexto e sobre o modo como foi individualmente experienciado, permitindo, num conjunto de entrevistas, distinguir entre os modos de experienciar e as relações sociais no contexto de trabalho que são reconhecidas comumente.

Em segundo lugar (1.1.2.), o *habitus*, enquanto estrutura de significação da experiência e das perspetivas futuras, influencia a experiência. O estudo do *habitus* individual só pode ter interesse sociológico para, atingido algum conhecimento sobre como o indivíduo valoriza, julga e sente as suas relações sociais, evitar a inclusão desses modos individuais no tipo ideal do contexto que se pretende caracterizar, exceto se forem também partilhados pelos

indivíduos do coletivo e enquanto modo coletivo de experienciar o contexto ¹²⁰. Por isso, no capítulo sobre a metodologia, será proposta uma fase biográfica em cada entrevista.

Em terceiro lugar (1.1.3), tal como na perspectiva pragmática linguística, não assumimos que as descrições sejam fiéis quanto às significações individuais; no entanto, porque foi considerada a existência de um *habitus* individual, existem, por um lado, valores individuais, e por outro, valores individuais partilhados, os quais têm, por isso, um caráter social enquanto cultura. Este caráter social permite que o abandono de alguns e a entrada de outros não altere significativamente (na medida da importância da proporção) a cultura partilhada. A partilha de valores, em organizações complexas com contextos diferentes, faz-se com concretizações contextuais particulares, havendo culturas profissionais, departamentais, nacionais, etc. ¹²¹. Existem ainda valores que, não sendo partilhados, podem ser dominantes porque defendidos por atores situados em níveis estruturais mais influentes. O poder de influência pode ainda ser exercido por atores externos (legais ou não) com interesses variados que vão desde a ética social, a preservação da natureza, religiosos, económicos, etc., através de atores internos, da comunicação social, da legislação, etc.

Em quarto lugar (1.1.4.), a consideração de que as descrições individuais têm validade sociológica e de que as suas experiências são sobre o seu contexto coletivo permite afirmar que potencialmente cada indivíduo pode descrever esse meio, como vimos atrás, a seu modo. O conjunto dos indivíduos descreverá de forma extensiva os aspetos do contexto que experienciam; deste modo, as políticas e as normas definidas ao nível do topo serão descritas pelos participantes apenas na medida em que forem, de algum modo, conhecidas e/ou vividas, podendo a descrição de um coletivo situado na base ou a nível intermédio não coincidir com a descrição que se encontraria no topo. De qualquer modo, conforme a sociologia das organizações amplamente estudou, é a organização que os indivíduos realizam nas suas relações sociais concretas, com aspetos formais e informais, a que de facto existe e produz os resultados que produz.

¹²⁰ Nesta aproximação, há por um lado uma forte atenção ao modo de experienciar e significar o contexto de trabalho pelo indivíduo, um interesse em verificar como o seu *habitus* se revela e se renova; mas por outro lado, há o afastamento posterior das suas indeossincracias, incidindo a análise e a tipificação no que é coletivo, tanto sobre as relações sociais objetivas como sobre os modos de experienciar e significar essas relações.

¹²¹ Bilhim (2008: 103), Freire (2002: 153), Lopes e Reto (1989: 12-26), Pimentel (1996), Sainsaulieu (1987) estudaram e evidenciaram a variedade de culturas que resulta de contextos profissionais e tecnológicos, dentro de uma mesma organização.

Em quinto lugar (1.1.5.), a constituição de um conceito ideal sobre o contexto coletivo que reflita as relações sociais e materiais pode ser feita pelo método do tipo ideal, conforme descrito por Weber ¹²².

Em sexto lugar (1.1.6.), pode ser efetuada uma colaboração produtiva entre a fenomenologia, com a sua forma de entender a expressão como expressão sempre limitada do significado, e a pragmática linguística, com a sua forma de entender a expressão como a significação que se junta à ação para a enquadrar no conjunto simbólico social disponível através da linguagem. Se o estudo da biografia feito através da exploração dos *quê* e dos *como* das experiências recordadas permite, até certo ponto, caracterizar o *habitus* individual, ele permite também efetuar alguma separação entre os valores individuais, os valores partilhados, e os outros aspetos incluídos na cultura, enquanto influência institucional de origem interna e externa à organização. Esta abordagem não contradiz que a expressão reflita um posicionamento na simbologia social partilhada intersubjetivamente, uma definição de situação. Assim, definir-se-á uma metodologia que tenda a distinguir significações individuais das institucionalmente promovidas.

Em sétimo lugar (1.1.7), se este conjunto de respostas se aproxima decisivamente da abordagem de interpretação da significação individual e da sociologia compreensiva, como forma de aceder ao estudo das relações sociais, com fontes diretas de Max Weber, Georg Simmel, Edmund Husserl, Margareth Archer, Collin Campbell e José Machado Pais, não afasta o contributo de outras abordagens e a oportunidade de reflexão sobre os dados sociais à sua luz, conforme proposto na resposta anterior.

Na teoria social, consideramos o interesse das teorias que apresentam quadros explicativos do papel das organizações no todo social, como sistemas abertos, ao nível mais macro possível. Estas teorias propõem diferentes explicações abrangentes, mas que colaboram no apontar da influência da institucionalização sobre as organizações ¹²³. Para o objeto de estudo, mais do que efetuar escolhas no quadro daquela abrangência, interessa considerar o que de comum propõem.

Assim, relevamos o poder explicativo das teorias do novo institucionalismo e a forma como justificam a influência prescritiva nas organizações, por parte dos mitos sociais, que aconselham modos de pensar e fazer que se sobrepõem ao dos indivíduos, umas vezes conduzindo de facto a ação coletiva, outras produzindo mitos internos desses mitos externos,

¹²² A descrição da tipificação ideal, segundo Weber (1949/1924), foi descrita atrás (ver página 14).

¹²³ Scott (2004: 11) afirma que durante a maior parte do século XX, as organizações seguiram uma estratégia de internalização, absorvendo ou estruturando as respostas comuns aos desafios comuns.

para que a organização possa manter daqueles uma distância, sem perder legitimidade social e adequado acesso a recursos. Como Almeida (2005: 96) refere, há, por um lado, um enfoque nas transformações dos processos produtivos que a economia do trabalho e social estudam, e, por outro lado, um outro enfoque nas modalidades intersubjetivas de experiência na produção (pelos empregados) ou na utilização dos serviços (pelos clientes), que a sociologia compreensiva estuda. Ambos os enfoques se relacionam com experiências e significações tipificáveis sobre o que é trabalhar e recebem propostas de significação por parte dos “mitos racionais” (Meyer e Rowan, 1977), enquanto poder mas com possibilidades de oposição DiMaggio (1988) e por isso de mudança.

Conforme atrás exposto, a revisão crítica de literatura efetuada demonstra que o objeto de estudo é menos problematizado pelas abordagens que se reveem próximas do paradigma pragmático linguístico. Por isso, as escolhas epistemológicas são situadas em volta das que reconhecem a existência de um *habitus* e de um *self* simultaneamente independente e socialmente inserido, do papel da experiência e significações individuais, da possibilidade das suas investigações, da(s) cultura(s) como *habitus* partilhado(s), dos coletivos como entidades que partilham processos culturais, institucionais e estruturais independentes de cada indivíduo. Pretende-se depois definir um caminho metodológico coerente com o que se estuda, mas porque outros paradigmas abordam aspetos do que se estuda, as escolhas pretendem, por um lado, respeitar o objeto de estudo e permitir a sua problematização o mais vasta possível, e, por outro lado, não excluir uma reflexão posterior dos dados e das conclusões da investigação, à luz das abordagens entretanto suspensas.

Assim, considera-se um *primeiro passo* em que a abordagem epistemológica pretende garantir o acesso amplo aos fenómenos a estudar e a síntese da informação recolhida e um *segundo passo* de elaboração teórica e discussão com a teoria existente.

Os conceitos do modelo teórico

A consideração do objeto de estudo, a revisão crítica de literatura anterior e as opções teóricas tomadas apontam para a utilização de um quadro teórico de relacionamento dos seguintes conceitos, que adiante iluminam a metodologia proposta:

- 1) Um conceito de indivíduo – A socialização multifacetada dos indivíduos e a internalização de uma estrutura sedimentada individual de valores, julgamentos e modos

de sentir, que representam modos de interpretar cada nova experiência, a qual, por sua vez, produz significado que reforça desafia essa estrutura, num processo de constante recriação de um *habitus* formador de atitudes e comportamentos, em contexto. Subjacente às nossas escolhas teóricas está a possibilidade de uma relativa compreensão do *habitus* dos participantes pelo investigador, adquirida através da sua descrição biográfica, tal como no *aqui e agora* da entrevista se recordam e renovam significações. Uma exploração desse *habitus*, com a profundidade que cada participante se disponibiliza, no contexto limitado da entrevista, ajuda os participantes a refletir sobre a significação que atribuem às suas experiências e a reconhecer o que assumem como seu, o que de algum modo se distanciam mas aceitam partilhar da influência institucional e cultural predominante no contexto de trabalho, assim como aquilo de que se distanciam. Em qualquer caso, a situação de entrevista procura que o façam numa definição de situação mais autêntica, afastada dos discursos sociais que partilham.

- 2) Um conceito de organização como contexto estrutural e cultural, que persegue um ideal burocrático de racionalidade com vista a fins, mas situado temporalmente numa modernidade recente e globalizada. A cultura prescrita e a estrutura da organização, que influenciam o contexto, estão em diálogo com os valores pessoais do indivíduo e a sua definição de situação, de modo a negociar a sua presença e ação no contexto. Em cada nível, os atores relacionam-se entre si de acordo com a estrutura definida mas também em alianças conjunturais; em ambos se desenvolvem relações de poder que influenciam as relações. A globalização e o desenvolvimento tecnológico exigem das organizações uma racionalidade atualizada, em que a delegação e responsabilização atingem graus antes imprevisíveis, mas em que, mercê da mesma tecnologia, o controlo se tornou mais detalhado e preciso, invadindo esferas antes não consideradas, tais como as relativas à caracterização subjetiva dos indivíduos e dos grupos.
- 3) Um conceito de institucionalização social – o papel da cultura e modos de estar e fazer enquanto padrões prescritos de relações que predominam na sociedade, e cuja aceitação pelas organizações lhes confere legitimidade, permitindo-lhes acesso a recursos necessários, os quais lhe seriam negados ou dificultados se a organização escolhesse caminhos idiossincráticos, mesmo que eventualmente mais produtivos em determinada situação. Estes aspetos culturais, que têm poder prescritivo ao nível externo e ambiental das organizações, representam verdades pouco discutidas, que Meyer e Roman (1977)

conceptualizaram como “mitos racionais”, e que, no âmbito do capitalismo, Boltanski e Chiapello (2005) definiram como “espírito do capitalismo”, revelam-se explicativos na discussão da relação subordinante entre os valores sociais, organizacionais, contextuais e pessoais. Por um lado, como afirma Smelser (1997: 33), é necessário apelar às ordens conceptuais de organização mais altas que constroem os processos das mais baixas, para que estes processos sejam entendíveis; por outro lado, a institucionalização exerce poder mas a oposição é possível (DiMaggio, 1988), ou seja, os processos de mudança mantêm-se possíveis através da adaptação da agência, em vez do seu conformismo.

- 4) Ao nível da organização, um conceito de ideologia, enquanto cultura prescrita na organização pelo seu topo hierárquico e influenciado pela institucionalização social, a par de culturas contextuais, estas verificáveis de facto, e eventualmente tipificáveis idealmente numa cultura organizacional. Estas culturas contextuais resultam da partilha dos valores e significação dos membros, podendo ser descritas através de um ideal tipo.
- 5) Um conceito sociológico de moral prática (moral-em-uso) enquanto resultado a) do posicionamento ético da hierarquia organizacional influente, consubstanciado no planeamento estratégico, na prática diária e no controlo ético, b) da pressão exercida para concretização de objetivos, e c) das opções éticas dos indivíduos em cada nível. O tema do relacionamento ético da organização com *stakeholders*, principalmente os mais fracos em termos de poder e informação que são os clientes, revela nos estudos de Jackall (1988; 2006) uma importância a todos os níveis da organização, assim como da organização para com a sociedade. Se, na atualidade, a exigência de seguimento dos princípios da sustentabilidade se impõe às organizações e estas respondem com declarações e políticas em conformidade, levanta-se a questão de saber se a sustentabilidade é um conceito assumido, ou se é mais um “mito racional”, cuja aplicação na organização resulta em declinações do mito (Henriques, 2012a).
- 6) Um conceito sociológico de experiência e significação coletivos e a sua possibilidade de investigação de um modo que revele a sua situação histórica pela contextualização das experiências vividas. Reconhece-se a validade sociológica das descrições individuais sobre as experiências de trabalho, como revelando a significação dessas experiências para os participantes, mas também opiniões em apoio ou recusa de aspetos culturais partilhados na organização.

Expusemos um conjunto de escolhas que enquadra uma seleção ampla de abordagens teóricas, mas orientada em benefício do objeto de estudo. A seguir, a proposta metodológica efetuará o inevitável fechamento, que é resultado das escolhas teóricas. Posteriormente, nas conclusões desta tese, a abertura orientada regressará para sobre o objeto de estudo refletir e possibilitar propostas de conhecimento, reflexão teórica e futura investigação.

IV.3. A FORMULAÇÃO DE UMA METODOLOGIA DE ABORDAGEM DO OBJETO DE ESTUDO

O objetivo dos subcapítulos seguintes é descrever a metodologia utilizada na investigação do objeto de estudo situado num contexto social de relações, e responder às questões de investigação: 1) como se caracteriza o coletivo em termos de um ideal tipo de significações partilhadas, e 2) que moral é praticada (em uso) na relação dos participantes com os seus clientes, o que assume particular importância, dado que é através deles que a organização bancária se relaciona face a face com esses clientes, como explicitado no capítulo de Introdução desta tese.

Após a indicação desse objeto de estudo e das questões em investigação ¹²⁴, as opções epistemológicas, teóricas e metodológicas são tomadas como base para a apresentação de uma proposta metodológica. Tal é precedido de uma discussão sobre metodologias quantitativas e qualitativas, e sobre o contributo de algumas das metodologias qualitativas mais relacionadas com o que pretendemos estudar, nomeadamente as que se referem à fenomenologia, referindo os aspetos importantes em que uma metodologia de base fenomenológica melhor se adapta ao estudo.

Explicitando as considerações epistemológicas concretas, a proposta de metodologia é explicitada, em termos do papel do investigador, das questões éticas que considera, da escolha de amostra de participantes, das fases e da técnica das entrevistas, e das possibilidades de generalização enquanto conhecimento.

¹²⁴ O que feito feito no início desta tese, na página 1.

Do mesmo modo, as considerações epistemológicas iluminam também a análise dos dados recolhidos, desde a própria recolha à transcrição, categorização, discussão da validade e síntese conclusiva.

O trabalho de campo e os resultados da investigação serão apresentados no capítulo seguinte.

IV.4. O OBJETO DE ESTUDO E AS QUESTÕES DE INVESTIGAÇÃO

O objeto de estudo é a experiência e significação coletiva de um coletivo que experiencia há vários anos o mesmo contexto, a partir das descrições dos seus membros sobre as suas experiências de trabalho importantes (do seu ponto de vista).

As questões de investigação referem-se ao que se pretende saber sobre o objeto de estudo: em primeiro lugar caracterizá-lo no seu contexto e, em segundo lugar, compreender que moral orienta as relações sociais com os clientes ¹²⁵.

Tais experiências decorrem em burocracias modernas, em que a evolução tecnológica galopante implicou globalização dos mercados e das comunicações, novas formas de organizar o trabalho onde indivíduos e grupos perseguem interesses e racionalidades próprias, e onde se procura uma personalização intensa do relacionamento com as entidades externas (servicialização), num ambiente social mais vasto que é fonte de incerteza e desafios.

O coletivo social é o dos gerentes de agência ou gerentes de conta no caso em que a estrutura não contém agências, de organizações burocráticas modernas, racionalmente organizadas. Estes profissionais estão situados no último nível hierárquico, por um lado condicionados pelas regras organizacionais, e por outro lado com liberdade de organização da sua ação comercial de modo a atingir os objetivos definidos.

Trata-se de um caso típico de ligação entre o nível básico do indivíduo e o do nível seguinte, o seu coletivo, que não sendo apenas a junção ou soma dos indivíduos constituintes e por isso possuindo propriedades que não dependem da permanência de cada indivíduo no coletivo, se coloca a questão sobre em que medida o conjunto das suas representações define o coletivo e as suas relações estruturais ¹²⁶.

¹²⁵ Estas definições foram já feitas, no início da tese, na página 1.

¹²⁶ Pinto (1984) releva a importância de que existam teorias, “auxiliares” das teorias sobre relações sociais mas ao nível dos indivíduos, que executem uma crítica metodológica e contribuam para

A posição teórica, atrás explicitada, é a de que o que os indivíduos reconhecem nas suas relações sociais na organização é aquilo que têm em conta na sua ação e que tal está em constante atualização nessas relações sociais e no meio envolvente. O que houver para além desse reconhecimento – e haverá através da ação não explicitada de outros atores e níveis, nomeadamente os de topo, assim como do ambiente envolvente – apenas lhes está acessível através desses reconhecimentos, sendo estes que influenciam a sua ação individual e coletiva.

As questões discutidas há muito na sociologia entre o formal e informal são aqui explicitadas entre as expectativas do topo da hierarquia sobre a cultura, normas e a ação na organização e as representações dos níveis abaixo, abrindo caminho ao repensar estratégico da estrutura e das normas, tornando mais eficiente a estrutura mas simultaneamente facilitando processos não formais que favorecem a comunicação ¹²⁷.

A promoção de valores culturais que representem um posicionamento simultaneamente ético para com a natureza, a sociedade, os empregados e todos os que se relacionam com a organização fica facilitada pelo conhecimento das preferências éticas e da moral prática e dos valores culturais que reconhecem, mesmo que em contradição com definições públicas. Este conhecimento da situação ética e cultural presente permite sobre ela refletir e traçar objetivos com vista a um posicionamento sustentável no longo prazo, a “chave para o bom negócio”, que é bom porque proporciona, a longo prazo, uma posição ética e simultaneamente competitiva (Solomon, 1997: 59) ¹²⁸.

A utilidade desta caracterização prende-se com a compreensão adequada de como os empregados envolvidos entendem a estrutura em que trabalham e como esta condiciona as suas experiências de trabalho e de vida. Esta compreensão, enquanto conhecimento, não questiona a racionalidade em que os vários tipos de agentes legitimam as suas relações e ações, mas procura estudá-las (Carapinheiro, 1993: 11) de um ponto de vista sociológico, no presente estudo pela via da experiência e significação coletiva.

Assim, a organização pode efetuar uma reflexão sobre como pode evoluir de modo a melhor cumprir os seus objetivos, 1) melhorar a qualidade de experiência de trabalho dos seus empregados 2) efetuar inovações na sua estrutura formal, 3) facilitar tipos de comunicação

estabelecer pontes entre as teorias sobre os fenómenos sociais e as teorias sobre as experiências subjetivas comuns dos participantes. O quadro teórico e a metodologia propostos desempenham tal função auxiliar, possibilitando posterior discussão teórica ampla dos resultados.

¹²⁷ A discussão destes temas, nas organizações, justifica-se pela possibilidade de aumentar a sua eficiência e eficácia, de modo a perseguir uma “coesão social suficiente que torne produtiva e competitiva cada situação de trabalho” (Sainsaulieu, 2009: 15-16).

¹²⁸ Ver a discussão da ética organizacional, na página 97.

não formal facilitadores da integração dos grupos e dos indivíduos, ou dificultando outros, e 4) melhor se situar eticamente na sociedade.

IV.5. AS OPÇÕES TEÓRICAS QUE INFORMAM A METODOLOGIA

A escolha de uma metodologia é uma decisão sobre epistemologia ou colaboração de epistemologias, isto é, sobre o modo possível de aquisição de conhecimento sobre o objeto de estudo na perspectiva colocada pelas questões (Rubin e Rubin, 2005: 19; Lincoln *et al.*, 2011: 97; Creswell, 1994: 11; Patton, 2002: 80; Giorgi, 2005: 8). Expostas atrás as escolhas efetuadas, discutimos a seguir as principais propostas metodológicas e as escolhas efetuadas, agora de cariz metodológico.

Escolhas quantitativas e qualitativas

A definição do objeto de estudo impõe a recolha de informação direta, em entrevista, para conhecer quais são as experiências importantes para os participantes e como as significam ¹²⁹.

Para além do estabelecimento entre o investigador e os participantes, de uma relação de confiança e da prestação da garantia de confidencialidade como condição de sucesso da entrevista, os participantes descrevem nesse espaço relacional as suas experiências e significações, de diversas formas e níveis de profundidade até o investigador atingir os seus objetivos, do modo adiante indicado ^{130 131}.

¹²⁹ Como refere Seidman (2006: 11), a adequação da metodologia depende do objeto de estudo e das questões em investigação. A observação participante adequa-se ao estudo do comportamento em contexto, o inquérito a correlações, as quase experiências ao efeito da ação ou de contexto em ação futura, e as entrevistas à compreensão da vivência subjetiva.

¹³⁰ É também este o ponto de vista de Rubin e Rubin (2005: 4), que argumentam: “As entrevistas qualitativas relacionam-se com questões pessoais, vividas socialmente, que se abordam de vários ângulos, só possíveis de aperceber no curso da entrevista (...) A pesquisa baseada em entrevistas em profundidade ajuda, além disso, a compreender as nossas vidas de trabalho”.

¹³¹ Ferrarotti (1981) afirma, numa perspectiva linguista, a prioridade do grupo social sobre o indivíduo. Não deixa, no entanto, de considerar que é nas experiências dos indivíduos, na sua vida e trabalho, que encontra a melhor forma de compreender e construir as abstrações do social.

Tal não implica qualquer preconceito em desfavor de metodologias quantitativas. No entanto, nesta investigação e na perspetiva do objeto de estudo, a sua aplicação seria vulnerável a críticas, que noutras situações poderiam não se justificar: 1) a atenção prioritária em relação aos conceitos do investigador e ao fechamento neles, em desfavor do que os participantes possam entender como importante, segundo si próprios, 2) a assunção de que tais conceitos são operacionalizáveis e medíveis sem problematizar as suas relações com a subjetividade, assim como as condições individuais e sociais de resposta, 3) a assunção de que não há distinção entre a influência institucional do *dever ser* e do *dever pensar*, enquanto prescrição ideológica, ou os aspetos culturais (significações) partilhados ou não, e aquilo que cada participante tem como valores e significações próprios; tal atitude implica a impossibilidade de diferenciar definições de situação e discursos, desvalorizando os valores próprios do indivíduo ou tomando as suas declarações pelo valor facial, 4) a utilização de métodos estatísticos que medem, nivelam, agregam e tentam reduzir a variedade da vida organizacional a conceitos responsáveis por todos os outros considerados, e 5) a aplicação em contextos muito diferentes, no dia-a-dia das organizações, de modelos de pesquisa estandardizados, com particularizações que já não se referem às teorias que os sustentaram mas à sensibilidade de senso comum dos decisores dessas organizações, amiúde sem respeitar as próprias regras estatísticas dos métodos utilizados ¹³².

Estas considerações apontam para o uso adequado dos métodos quantitativos para fenómenos medíveis, enquanto os qualitativos se revelam mais adequados à compreensão das manifestações da subjetividade; em complementaridade ambos podem ajudar a compreender uma realidade contextual composta por ambos os aspetos (Giorgi, 2005: 80). Apesar de desde a década de 1970 os métodos qualitativos ganharem progressiva posição nos estudos académicos (Tesch, 1990: 22), subsiste um forte e atual *mainstream* que, reconhecendo as dificuldades indicadas (Schwartz, 2008), não deixa de defender a possibilidade de quantificação de opiniões subjetivas.

Se é verdade que os defensores dos métodos qualitativos encontram modos de fazer a crítica negativa dos métodos quantitativos, quando estes tentam medir conceitos subjetivos ¹³³, a construção de uma crítica positiva tem revelado dificuldades (Silverman, 1985: ix).

¹³² Encontrámos um exemplo notável desta afirmação, no decurso do trabalho de campo, a descrever no capítulo seguinte (ver página 235).

¹³³ “As entrevistas em profundidade contrastam com a pesquisa quantitativa. Muitos dos nossos colegas acreditam que só as técnicas estatísticas são rigorosas e evitam todas as formas de pesquisa qualitativa enquanto conto de histórias, úteis, na melhor das hipóteses como prólogo de estudos

Existem várias abordagens competitivas na pesquisa qualitativa e nem sempre um aprofundamento das bases epistemológicas e processos metodológicos (Creswell, 1994: 143-144; Tesch, 1990: 3-4; Becker, 1996: 3) ¹³⁴.

Paradigmas e metodologias qualitativos

Desde o século XIX, um movimento teórico “reconhece a experiência vivida dos seres humanos, o sentir emocional e vital da vida, e o envolvimento que os humanos têm com outros e com o mundo” (Polkinghorne, 1983: 21), investigável de um modo bem mais frágil e menos estandardizado que as abordagens positivistas (Tesch, 1990: 9-10), as quais apostam na medição de variáveis que operacionalizam conceitos (Likert, 1932; Thorndike, 1951; Braithwaite, 1953; Kerlinger, 1964, 1979).

A pesquisa qualitativa, orientada para a observação, descrição, análise e interpretação, através de processos mais longos e necessariamente com menor número de publicações, começou, apesar disso, bem cedo (Webb e Webb, 1932). Já os estudos a partir de descrições subjetivas tiveram um dos seus precursores em Van Kaam (1959), que fez investigações sobre a “experiência de se sentir compreendido” e inaugurou um novo caminho de pesquisa. Maslow (1966: 12) criticou a “ciência mecanicista” e apontou como prioridade científica a descrição do que se estuda e a necessidade de perguntar aos indivíduos acerca do que neles se observa. Segundo Cassell e Simon (1994: 2), as técnicas qualitativas apareceram como reação ao uso de métodos próprios das ciências naturais, no estudo de fenômenos sociais, tendo emergido a partir dos paradigmas fenomenológico e interpretativo.

estatísticos. Estes colegas têm uma vaga ideia da riqueza das descobertas através das entrevistas em profundidade, das normas cuidadosas, dos testes internos de credibilidade, e da análise sistemática que guia a entrevista em profundidade” Rubin e Rubin (2005: vii).

134 Bourdieu *et al.* (1976: 23) referem a necessidade de sujeitar as técnicas ao tribunal da teoria, realizando uma vigilância metodológica operatória à luz da epistemologia e das teorias existentes, para que haja rutura com o senso comum (Bourdieu *et al.*, 1976: 49) e para que os conceitos sejam teoricamente iluminados (Bourdieu *et al.*, 1976: 52), o que é uma reflexão aplicável tanto aos métodos quantitativos como qualitativos. Já Becker (1996: 3) afirma que “as variedades do que se chama etnografia não se referem ao mesmo, e podem de facto entrar em dificuldades com os detalhes epistemológicos umas com as outras; (...) os argumentos propostos pelos investigadores qualitativos têm um alto grau de validade, mas não do modo dogmático e geral em que são propostos”.

O paradigma epistemológico de base husserliana, através de Giorgi (1985, 2005) ou Moustakas (1994; 2001), apresentou metodologias, adiante consideradas, que se mantiveram, no entanto, tal como toda a pesquisa humanista, como uma abordagem afastada do *mainstream* da pesquisa (Tesch, 1990: 13).

O paradigma interacionista, de base pragmático linguista, fez também a sua crítica ao positivismo, afirmando que este “se baseia numa realidade social com existência independente que pode ser descrita tal como é”, mas que tal realidade não existe pois “é dependente da mente, no sentido em que é pela mente construída”, sendo a verdade uma questão de acordo intersubjetivo, social e historicamente condicionado (Smith e Heshusius, 1986: 5), que resulta em versões e crenças, mas não em certezas (Gardner, 1983: 9).

Este movimento humanista prosseguiu também na antropologia e na educação através dos estudos etnográficos descritivos de Spindler (1955) e Malinowski (1922), entre outros, tendo Denzin (1971) e Guba (1978) usado a expressão pesquisa naturalista para definir o novo movimento.

Na sociologia, a pesquisa nunca esteve dominada pelos métodos das ciências naturais devido à influência da Escola de Chicago, “mais interessada em descrever os padrões de vida nas diferentes partes da sociedade do que em estabelecer ‘leis sociais’. Chamou ao seu método preferido de investigação ‘observação participante’ que era praticado no ‘campo’” (Tesch, 1990: 15).

A pesquisa da Escola de Chicago, mais do que um paradigma teoricamente exposto (Douglas, 1973: 43), foi uma tradição influenciada pelo pragmatismo de James (1950/1890) e de Mead (1934), e pelo formalismo de Simmel (1972/1890), e reforçada pelos muitos estudos realizados e que constituem um acervo sociológico de referência na sociologia. A perspectiva interacionista, a partir da escola das relações humanas e de Chicago (Blumer, 1967; 1969), deu maior relevância às questões da construção do *self* e do *self* social, tendo realizado igualmente estudos fundamentais para a sociologia e para a compreensão dos contextos estudados ¹³⁵.

O leque metodológico qualitativo disponível foi, durante os anos de 1960 e 1970, complementado com outras perspectivas que igualmente focam as interações sociais comuns (Tesch, 1990: 22). Garfinkel (1967) conduziu investigações em que pede aos indivíduos para revelarem os métodos de atribuição de sentido às suas ações, provocando reflexão estruturadora de sentido da ação, para revelar as explicações socialmente aceites que os

¹³⁵ Ver as revisões de literatura, nas páginas 17 e 123 **Error! Bookmark not defined.**

indivíduos produzem ¹³⁶. Segundo Rogers (1983: 106), a etnometodologia evoluiu numa direção de procurar o sentido atribuído à ação em situação, assim como numa outra direção de “análise da conversação” ou “análise de discurso”, onde diversas abordagens influenciadas pelo pragmatismo (van Dijk, 1985) propõem métodos de análise do discurso.

Glaser e Strauss (1967) propuseram uma abordagem metodológica que, sob influência da sua interpretação da fenomenologia, procura colocar entre parêntesis o conhecimento sobre o fenómeno a estudar, e utilizar a observação e os dados, mas através de uma análise de conteúdo linguística, para construir conceitos para comparar com os das teorias disponíveis e verificá-las ¹³⁷. Segundo Hammersly e Atkinson (1983: 10), procura-se fazer “renascer a sociologia interpretativa” e uma visão mais larga e etnográfica, mas na perspectiva pragmática de Mead (1934), onde o indivíduo é um “eu generalizado”.

A etnografia desenvolveu-se, por um lado, pela utilização de entrevistas cada vez menos estruturadas e em que a estrutura de pesquisa se tornou completamente aberta ao que os participantes comunicam (Hammersly e Atkinson, 1983), ou, por outro lado, de um modo mais estruturado, tentando “classificar e evidenciar a organização social e a distribuição dos significados subjetivos, como realidades nativas e diversas” (Gubrium, 1988: 24-26). Os sistemas de significação social partilhados, como a cultura, são vistos como “mapas cognitivos”, revelados através da linguagem de comunicação na expressão dos indivíduos.

A visão de que a linguagem é meio de comunicação de significações individuais e partilhadas como cultura, deduzível de uma sociologia interpretativa de significações individuais de Weber ou de uma perspectiva fenomenológica próxima de Husserl, evoluiu na perspectiva da etnografia estrutural, acentuando-se a maior importância da linguagem como o repositório de significações possíveis e disponíveis. Assim, alargou-se a análise da linguagem e do discurso, através da análise de conteúdo, frequentemente apoiada por sistemas cibernéticos e computadorizados e conjugando processos qualitativos e quantitativos (Weber, 1985: 10) ¹³⁸. A inquirição dos indivíduos é efetuada numa perspectiva de que a sua expressão

¹³⁶ Ver a revisão de literatura, na página 47 e 133.

¹³⁷ Consideramos que a posição de enfrentar os dados, sem o apoio de uma teoria sobre a conceptualização do objeto de estudo, é já em si uma teoria para esse enfrentamento. Tal posição, impede, no entanto, a sua explicitação e acaba por se contradizer o objetivo de não condicionar os dados. Pelo contrário, os dados chamam “a atenção para os contributos fundamentais obtidos a partir deles, numa ótica de enriquecimento e reformulação da reflexão teórica” (Veloso, 2009: 35).

¹³⁸ “Os métodos foram para além da simples contagem de palavras até à categorização de palavras e frases de acordo com o seu significado, a determinação do uso das palavras através de extração do contexto, e mesmo utilização limitada de inteligência artificial” (Weber, 1985: 70).

é, por um lado, justificadora e de atribuição de significado à sua ação social e no contexto da entrevista, e, por outro lado, através da utilização de significações públicas contidas na simbologia linguística.

As histórias de vida, ou etnografia biográfica, em que se procuram descrições aprofundadas de eventos e significações numa perspetiva temporal da vida (Ferrarotti, 1981, 1983; Conde, 1993), refletem também a influência desse debate paradigmático (Tesch, 1990: 26).

O debate disposicionista e a narrativa na entrevista

O debate entre Bourdieu e Lahire ¹³⁹ ilustra o modo como na Europa a discussão de paradigmas de investigação evoluiu. Se Bourdieu (1998) afirmou um determinismo evolutivo de um sistema de disposições individuais, como resultado da socialização através da internalização das estruturas sociais e transponíveis entre contextos, na ação, Lahire (2004) manteve a noção de disposições como produto de socialização repetida mas com um carácter mais evolutivo, com menor determinação comportamental, transponível mas pelo crer, como “maneira de ver, sentir ou agir que se ajusta com flexibilidade às diferentes situações encontradas” (Lahire, 2004: 28-30). Releva o papel do contexto na influência da ação e das disposições para crer, de modo mais importante que disposições para agir, na atribuição de significado à ação como sua parte constituinte, numa perspetiva pragmática linguística (Lahire, 2005: 17).

Ambos partem do “social individualizado”, deslocando a análise social dos grupos, dos movimentos, das estruturas e das instituições, para a dos indivíduos singulares que simultaneamente ‘vivem em’ e ‘são constitutivos de’ esses macro-objetos” (Lahire, 2005: 12), para investigar como o social existe nos indivíduos, através do *habitus* que cada um conceptualiza, ou seja, como se dá a socialização e quais são os seus efeitos. Lahire (2004: 38) refere a captação, de modo biográfico e diacrónico, dos efeitos causados pelas grandes matrizes socializadoras”, a família, a escola, o universo do trabalho, as “instituições culturais, desportivas, religiosas, políticas, movimentos de jovens...”, de forma não independente, captando as variações entre indivíduos e as variações entre domínios, através das propriedades das situações e onde os indivíduos ocupam posições e interagem com outros, visando a reconstrução ideal típica de hábitos (no sentido de Weber), estilos de vida e culturas sem, no

¹³⁹ Ver atrás, página 50 e seguintes.

entanto, eliminar heterogeneidades. Tal permite avaliar, tanto o grau de coerência como o de heterogeneidade do património individual de disposições.

Segundo Lahire (2004: 43-44), o questionamento é sobre eventos e sua temporalidade e espacialidade (quando e onde?), sobre os relacionamentos (com quem?) e sobre a modalidade das práticas (como?), cruzando exemplos múltiplos para apurar diferenças contextuais, e permitindo, por um lado, elaborar os ideais tipo sobre os contextos, as relações que neles se desenvolvem e os costumes práticos, e, por outro lado, descrever as suas heterogeneidades e caracterizar os patrimónios individuais de disposições para agir e para crer.

Lahire dirige a sua atenção ao indivíduo enquanto resultado de uma socialização, mas recusa a existência de um *self*. O indivíduo é, na sua perspectiva, um mero portador de disposições, capacidades, saberes e saberes-fazer, que pode sentir, face aos constrangimentos sociais, a ilusão da existência de um “eu interior” ou de um “eu íntimo” (Lahire, 2005: 38).

Se, em Bourdieu (1977), a noção de indivíduo, com o seu *habitus* disposicional rígido, revela uma tensão com a multiplicidade de contextos onde se pode situar, em Lahire (2004; 2005), a tensão é entre a multiplicidade de contextos que experiencia e a inexistência de algo permanente no indivíduo, um ego, que de modo transversal seja o indivíduo nessa multiplicidade.

A perspectiva que apresentamos aborda de modo diferente esse “eu íntimo” que sente, que o faz do seu modo próprio, de acordo com a sua história biográfica e segundo as suas perspectivas e contextos em que se situa, eu seja, é um “eu íntimo” de pleno direito e não uma mera instanciação do social. O social, por sua vez, é o conjunto de contextos que se relacionam entre si e no interior dos quais os indivíduos experienciam e significam, através de um *habitus*.

As narrativas possíveis dos indivíduos estão condicionadas pelo contexto social e organizacional em que se situam, assunto que foi discutido atrás ¹⁴⁰.

Conforme Scott (1990) mostra, os indivíduos oferecem discursos distintos e adaptados ao contexto, sem experienciar dissonância cognitiva, porque tais discursos resultam de definições de situação estratégica, visam a sobrevivência e o atingimento de objetivos individuais e coletivos, nesses contextos.

A situação de entrevista, em que se propõe aos participantes que reflitam sobre a sua experiência e significações próprias, é também uma proposta de definição de uma situação,

¹⁴⁰ Ver páginas 72 e 149.

em contexto social de entrevista, que, se percebido como seguro e confidencial, possibilita o aprofundando de significações e a clarificação do seu modo muito próprio de olhar para experiências, que são suas, mas experienciadas de modo análogo por outros colegas de trabalho.

É neste sentido que entenderemos as narrativas dos entrevistados, como começo de exploração de significações próprias, uma exploração individual que tem como objetivo clarificar como eles experienciam o social.

As metodologias de inspiração fenomenológica

O objeto de estudo levou-nos a pretender caracterizar um coletivo através das descrições de experiências vividas dos participantes. Apesar da variedade de experiências e significações, por serem relativas ao trabalho comum, elas permitem a constituição de uma ideia essencial comum sobre esse mesmo contexto de trabalho. Esta assunção de que existe uma essência ou essências na experiência partilhada é o que diferencia as abordagens fenomenológicas das restantes (Patton, 2002: 106).

A sociologia interpretativa de Weber introduziu as noções de mero comportamento sem significado, de ação com exclusivo significado para o ator da ação, ou de ação com intenção comunicativa, as quais, como Campbell (1996: 25) refere, são colapsadas na moderna linguística social. Tal noção, coerente com a fenomenologia de Husserl, foi, segundo Campbell (1996: 30-31), igualmente afastada por Alfred Schutz que valorizou a ação como acontecimento ou como ponto de vista subjetivo, exclusivo do ator, e tratado toda a ação social como significado comunicativo, que deve esperar a reação do outro, assim reduzindo toda a existência do indivíduo à comunicação ¹⁴¹.

Este argumento, no nosso entender, permite compreender porque em Schutz (1954) a metodologia passa por uma tipificação ideal, conforme Weber e Husserl, não das significações subjetivas, mas dos comportamentos e das interações observados, a partir dos quais se pressupõem estados subjetivos de significado ¹⁴², os quais alimentam a formação de conceitos cujas características se assumem testáveis em situações semelhantes.

¹⁴¹ Ver página 158 e seguintes.

¹⁴² “Assim, adotando a atitude científica, o cientista social observa padrões de interação humana ou seus resultados, na medida em que são acessíveis à sua observação e abertos à sua interpretação. Tem de interpretar esses padrões de interação, contudo, em termos da sua estrutura de significado

Esta abordagem, interacionista de uma forma própria, reconhece a subjetividade mas não procura aceder-lhe, na pesquisa sociológica. O processo de tipificação ideal é dos significados públicos a que o investigador acede, ou seja, das suas próprias atribuições de significado, sem questionar a subjetividade dos participantes. Sendo as análises de Schutz muito importantes para compreender o conhecimento e os significados partilhados no mundo da vida de senso comum, encontramos, apesar disso, dificuldades em por esse caminho distinguir as partilhas subjetivamente assumidas, das supostas pelo investigador que observa comportamentos e discursos, em definições de situação institucional e estruturalmente influenciadas.

As sociologias do conhecimento e da construção social da realidade (Manheim, 1960/1940; Berger e Luckmann, 1967) focam menos a subjetividade e mais a noção de conhecimento partilhado a que Schutz (1977/1932) se referiu e descreveu. A análise é sobre os processos de construção de conceitos sobre a realidade, de modo intersubjetivo a partir de significações sociais que são expressas discursivamente, pelos atores em interação, e assume uma importância de maior relevo do que a própria experiência e significação. Ou seja, a consideração de que a experiência se desenvolve em estrutura (Nunes, 1993) levaria a considerar em que definição de situação o ator se exprime.

Mills (1939), Garfinkel (1967), Graser e Strauss (1967), atrás referidos, desenvolvem esta linha de pensamento, mas já sem admitir uma subjetividade constituinte do indivíduo, cuja expressão assume um carácter de justificação social.

Segundo Tesch (1990), Giorgi (1985; 2005; 2006), sob a influência inicial de Van Kaam (1959), inaugurou uma pesquisa sistemática de inspiração fenomenológica, com base na fenomenologia de Husserl. Giorgi (1985) propõe um método em que a descrição da significação da experiência na vida pelos participantes pode ser estudada pelo investigador, conforme o seu ponto de vista de ciência social (Giorgi, 1985: 11).

Este ponto de vista científico pode ser de investigação de uma função *psicológica* (por exemplo, tentar caracterizar a função de aprendizagem), caso em que inquirirá a vários indivíduos sobre experiências do mesmo tipo; ou de investigação *psicoterapêutica*, caso em que a exploração dos significados leva a um processo de clarificação sucessiva em profundidade dos modos de significar sedimentados (*habitus*); ou de investigação *sociológica* em que a inquirição incide sobre as experiências de relações sociais; ou ainda *antropológico*,

subjetivo, a não ser que abandone qualquer esperança de interpretar a ‘realidade social’” Schutz (1979: 273).

com inquirição sobre experiências em que os aspetos culturais tenham relevo ¹⁴³. O objetivo é obter descrições em primeira mão, cuja análise de significações leva a uma síntese ideal, colocando-se o investigador numa posição constante de suspensão de conhecimento sobre o tema em investigação, e atento ao modo como os participantes veem o seu mundo e as suas experiências. Segundo este método, o investigador faz a entrevista e procura, por ideação imaginativa, construir a estrutura de significações, que reflete o modo de ver a experiência do participante, por ele próprio.

Também Moustakas (1994: 2001) apresenta uma metodologia com base na fenomenologia de Husserl, que acentua os aspetos do contexto da entrevista e procura criar condições para uma relação de confiança durante a entrevista, procurando posteriormente imergir repetidamente nos dados, de modo a aceder às significações importantes, e, finalmente, por ideação imaginativa, fazer luz sobre a essência dos dados de modo a poder sintetizá-los.

A sociologia da vida quotidiana, influenciada em primeiro lugar por Simmel (1972/1890) e Weber (1949/1924), defende que o social existe e revela-se nos indivíduos. Se esta posição é partilhada por diferentes paradigmas e escolas, a sociologia do quotidiano, como perspetiva sociológica que procura não se fechar num paradigma, foca de modo especial e diferenciador a atenção às pessoas no seu quotidiano, onde experienciam o social, isto é, os locais, os outros, as relações, as suas significações e sentimentos, no contexto humano. Numa perspetiva em que o social não é visto como significação única e instanciável nos indivíduos, mas sim típico da diversidade das significações individuais, Pais (2007: 28-29) afirma que,

“o que é típico encontra-se enfatizado no particular; o normal, no acidental; o essencial ou significante, no que parece superficial ou fugaz. (...) Assim se compreende que Simmel pretende preservar nas suas observações da realidade aquilo que nela é único e transitório, ao mesmo tempo que dela extrai o essencial da forma, a tipicidade” Pais (2007:28-9).

Se podemos encontrar perspetivas diferentes que se reconhecem sob o termo de sociologia da vida quotidiana, a obra de José Machado Pais apresenta uma abordagem que nos parece de particular interesse para a investigação do nosso objeto de estudo. Se, no

¹⁴³ Giorgi (2006: 353) afirma que o ponto de vista de ciência social que se quer praticar, orienta “a sensibilidade adequada para a análise e providencia uma perspetiva que permite aos dados ser manuseáveis. Os dados serão sempre mais ricos do que a perspetiva que se traz para eles, mas é esta última que torna a análise possível. Sem a estrita aplicação de uma perspetiva delineada, o investigador perder-se-ia nos pormenores”.

capítulo anterior, expusemos o contexto teórico da sociologia da vida quotidiana, Pais (2012) apresenta em *Sexualidade e Afectos Juvenis*, uma metodologia em que se reconhecem os traços das influências de Simmel ¹⁴⁴, bem como de uma fenomenologia que procura compreender o social através dos indivíduos em contexto e das significações que expressam.

Com o objetivo de caracterizar (topografar, na expressão do autor) a expressão subjetiva dos jovens (Pais, 2012: 19), o autor fez uma seleção da amostra que procurou abranger contextos diferentes, para poder expressar a variedade dos contextos em que o objeto de estudo existe como fenómeno social. Assim, foram escolhidos contextos diversos de classe social, posição geográfica e urbanidade *versus* ruralidade. Por outro lado, a homogeneidade social da amostra foi garantida pela escolha de jovens dentro de um mesmo escalão etário e de ensino. Tratou-se de estudar o mesmo tipo de pessoas, através de temas idênticos (as pessoas que o objeto de estudo quer estudar, abordando-as da mesma forma), em contextos diversificados (para detetar similitudes e diferenças).

A “representação meramente estatística” é preterida face ao potencial de “enunciação” sobre o objeto de estudo, em cada um dos contextos escolhidos. Assim, nos contextos escolhidos proporcionaram-se espaços de expressão de jovens em grupo e individualmente, à família. Em grupo procurou-se recolher significações (discursos) coletivas (os “*ethos sociais*”), individualmente as significações individuais; em ambos os casos sobre o objeto social em estudo. A repetição de recolhas, durante um período e passado alguns anos, permitiu verificar evoluções, assim como assegurar a saturação de informação que garante a validade da sua síntese (Pais, 2012: 20).

Se bem que o autor não desconsidere o potencial cognitivo dos inquéritos, o seu reporte “a um tempo preciso e a questionamentos necessariamente diretivos, por imposição de protocolos de inquirição assentes em questionários fechados” (Pais, 2012: 15), não lhe permite abordar o objeto de estudo relacionado com a significação (“problemática dos afetos”) em volta do objeto de estudo, produzindo antes “uma contabilidade dos relacionamentos”.

Procurando, em vez disso, valorizar “as categorias subjetivas da ‘experiência’” resultantes das “experiências de vida [que] constituem o alimento de que se nutrem as subjetividades, ancoradas a formas de sentir, pensar, conhecer”, “mesmo quando nos

144 O autor cita Simmel (2004/1903: 78): “Todas as relações afetivas interpessoais se baseiam na individualidade das pessoas, enquanto nas relações racionais as pessoas são reduzidas a números, a elementos que, em si próprios, são indiferentes e apenas têm interesse do ponto de vista da sua produção objetivamente comparável”.

aparecem como experiência relatada”, o autor afirma que “os discursos não correspondem obviamente aos fazeres. O que nos interessa, sobretudo, é interpretar os dizeres como fazeres discursivos”, “desmontando os discursos” e revelar a sua impregnação por valores (Pais, 2012: 16).

O discurso é entendido como mediação por expressão, de significações sedimentadas em representações individuais ou coletivamente partilhadas, constituindo indicações da significação subjetiva da experiência ¹⁴⁵.

Porque se pretende questionar “a construção das identidades pessoais” através das percepções dos participantes, o estudo foi feito por entrevistas, onde se revelam discursos sobre realidades vividas, mas também opiniões sobre “representações sociais circulantes”, procurando “*o sentido do que nos é dito, para melhor compreendermos o significado das realidades em torno das quais gira o dito*” (Pais, 2012: 16-17) (sublinhado nosso).

Foram assim utilizados grupos de discussão para confrontar opiniões, crenças, valores e configurações ideológicas e depois entrevistas, individuais e aprofundadas, procuram “dar conta de variações e invariantes” através de exploração de sentidos analógicos nos vários casos encontrados, pelo que é semiestruturada, ou seja, cobre “um conjunto de tópicos predeterminados” para assegurar a comparabilidade de determinadas categorias de análise”, mas permitindo “dar conta da variedade de recursos cognitivos e emocionais”.

A narrativa surge aqui como apontando para um sentido no “horizonte semântico” dos participantes, enquanto o significado da experiência vivida se revela pela interpretação, por parte do investigador, desse horizonte.

¹⁴⁵ “Na verdade, as representações são mediações veiculadas pela linguagem e, por assim ser, as palavras são chaves de acesso ao mundo das representações sociais. O referencial empírico de análise é pois constituído por discursividades. Estas serão tomadas como realidade indiciante do modo como os jovens interpretam a vida que os rodeia, mas também a própria vida: a da intimidade onde se refugiam os sentimentos de si” Pais (2012: 16).

IV.6. A METODOLOGIA

Aspetos da metodologia proposta

Como vimos, as metodologias qualitativas vêm-se afirmando desde a década de 1970, ocupando parte do espaço antes quase exclusivo das metodologias quantitativas e sendo já utilizadas em numerosos estudos académicos. No entanto, como vimos, a afirmação das metodologias qualitativas precisa de ser feita através da sua afirmação positiva, como método científico que produz conhecimento, e simultaneamente de estabelecer modos de colaboração com as metodologias quantitativas. Não se justificam, por isso, “guerras de paradigmas”. mas antes uma colaboração, à luz do objeto de estudo e das questões de investigação para constituir uma estratégia metodológica no âmbito da qual sejam acionadas as técnicas mais adequadas para a concretização dos objetivos da pesquisa”, pelo que, neste contexto, o debate puro entre metodologias qualitativas e quantitativas resulta estéril (Veloso, 2009: 36).

A proposta de uma metodologia, se contém escolhas segundo este critério, não pode por isso afastar outras como não científicas, mas apenas como menos adequadas à investigação definida, mantendo-se o diálogo com pesquisas que se tenham relacionado com o objeto de estudo ou as questões de investigação. Assim, abordagens que focam os aspetos públicos de comportamento e significação partilhada poderão participar na reflexão após os resultados da investigação, no capítulo de conclusões. Os próprios resultados de estudos quantitativos relacionados, em vez de desprezados, são considerados enquanto informação complementar sobre o contexto, participando na interpretação dos primeiros e sujeitando-se igualmente à crítica.

Adicionalmente, um esclarecimento ético deve constar da própria metodologia, para que, da aplicação da metodologia no trabalho de campo através de entrevistas, onde são inquiridos participantes que têm o seu emprego na organização em estudo, não resultem quaisquer prejuízos (legais, profissionais, de relacionamento, psicológicos).

A metodologia a seguir proposta recolhe inspiração da abordagem da perspectiva da sociologia da vida quotidiana proposta por Pais (2007; 2010; 2012), da proposta de Giorgi (1985; 2005; 2006), de Moustakas (1994: 2001) e de Seidman (2006). É também inspirada pela fenomenologia de Husserl, pela sociologia interpretativa de Weber e da sua noção de tipo

ideal, assim como de inúmeros autores que se preocuparam em estudar o social através dos indivíduos que o compõem ¹⁴⁶.

A metodologia proposta que apresentamos pretende obter conhecimento sociológico, caracterizador das relações sociais típicas de um coletivo e do seu contexto de trabalho, através do que seja coletivamente essencial, nos indivíduos que compõem o contexto.

As fases e a técnica da metodologia

As entrevistas têm uma estrutura em fases, na qual se procura atingir objetivos de recolha de experiências importantes dos participantes (do seu ponto de vista), e das respetivas significações. Durante cada fase, as perguntas são abertas, características de um diálogo socrático, procurando aprofundar descrições sobre as importâncias dos entrevistados em termos dos acontecimentos e da forma como foram vividos.

A “reconstrução” ¹⁴⁷ das experiências vividas é feita na atualização proporcionada pelas circunstâncias de *aqui e agora* da entrevista. O *aqui* refere-se ao espaço comum entre o investigador e o participante, que se procura de confiança; o *agora* refere-se a que as experiências passadas são lembradas e a sua significação atualizada, de acordo com a estrutura sedimentada atual (*habitus*) do participante, ou seja, não se assume possível reconstruir o passado, senão como visto agora. Assim, as entrevistas recolhem informação sobre a visão dos participantes, no aqui e agora, e não como do ponto de vista histórico possa, de facto, ter acontecido. Por isso, o objeto do estudo refere-se à significação atual dos participantes, que constituem um coletivo contextual.

As descrições pedidas aos participantes, durante toda a entrevista, são sobre experiências concretas (sobre *o quê* dessas experiências) e sobre como foram vividas e significadas (*o como* das experiências), tendo presente a observação anterior sobre o aqui e agora.

A estruturação em três fases segue a proposta de Seidman (2006: 16-18), modificada para adequação ao objeto de estudo e às questões de investigação. Assim,

¹⁴⁶ Seguimos aqui o conselho de vários autores, sobre a definição das questões epistemológicas e teóricas, antes de abordar o desenho metodológico (Rubin e Rubin, 2005: 17; Lincoln *et al.*, 2011: 97).

¹⁴⁷ Seidman (2006: 15) indica como objetivo deste tipo de entrevista “fazer o participante reconstruir a sua experiência acerca do tópico em estudo”.

Numa *fase inicial*, procurou-se que os entrevistados descrevam, na sua biografia, os factos que consideravam importantes e qual a importância, tal como vista no presente. O objetivo desta fase foi ter uma noção da visão do mundo do entrevistado, da sua forma de significar as suas experiências, para melhor compreender depois como significam as suas experiências relacionais no trabalho. Esta noção permitiu, ao refletir depois sobre as experiências do conjunto dos entrevistados, melhor compreender o que é específico do entrevistado e o que é coletivo e objeto principal de estudo. Dito de outra forma, ter uma noção do *habitus* do entrevistado, dos padrões sedimentados de aperceber o seu mundo, enquanto visão individual do mundo e especificamente das condições de trabalho, permitiu simultaneamente ter em conta a sua influência nas expressões individuais e melhor valorizar os aspetos coletivos, centrando a análise sociológica nas significações coletivas sobre o trabalho, que foram objeto da fase seguinte.

Na *segunda fase* das entrevistas, pediu-se aos entrevistados que descrevessem experiências importantes, por eles tidas como favoráveis ou desfavoráveis, no trabalho que desempenhavam, assim como que importância e significação reconheciam nessas experiências. Além dessas descrições de experiências, os participantes exprimiram opiniões, sobre generalidades a que as experiências se referiam, que foram entendidas não como significação de experiência mas como expressões socialmente aceites ou críticas, sobre as experiências e reflexo da negociação entre significações e expressão social ¹⁴⁸.

Deste modo, as experiências relatadas como importantes foram objeto de análise sobre a que se referiam e ao modo como o participante as significava, no quadro de uma compreensão suficiente entretanto formada sobre o *habitus* do participante, como referido na descrição da primeira fase.

Na *fase final* das entrevistas, o entrevistador perguntou como foi para o entrevistado a entrevista, se em alguma situação o entrevistador foi intrusivo, e da resposta se reforça ou não

¹⁴⁸ A partir de uma perspetiva diferente, Lahire (2005: 19) também constata que é essa “a razão [pela qual] algumas crenças ou convicções morais, culturais, educativas, ideológicas ou políticas, embora por vezes muito fortes, não são efetivamente atualizadas, a não ser verbalmente. Isso explica-se, nomeadamente, pelo facto de aqueles que são portadores dessas crenças terem constituído essas convicções e crenças independentemente dos hábitos de ação que paralelamente incorporavam. Existem, pois, opiniões, convicções ou crenças ‘de conversa’, de ‘discurso’, ou ‘de declaração’”.

a impressão de boa relação estabelecida que informa sobre a qualidade da informação recolhida.

A pergunta foi simples, aberta, seguida de silêncio até que o participante fizesse a sua reflexão e respondesse, sendo uma oportunidade para o entrevistado fazer um balanço e eventualmente referir aspetos adicionais. Sempre que a relação estabelecida foi de confiança, o entrevistado referiu os aspetos discutidos sobre os quais normalmente não reflete, as novas ou renovadas atribuições de significados que teve oportunidade de fazer, assim como estados emocionais por que passou, durante a entrevista. Frequentemente acrescentou nova informação que, segundo ele, permite melhor compreender acontecimentos ou a sua forma de os significar, podendo iniciar-se uma reflexão entre entrevistador e participante sobre esses temas que aprofundam e/ou acrescentam as significações ¹⁴⁹.

Durante toda a entrevista, assim semiestruturada, procurou-se conduzi-la sem apressar os entrevistados, aproveitando a expressão clara de experiências e significações e opiniões, mas também as dificuldades que encontraram na descrição de situações para eles mais difíceis. Foi um equilíbrio difícil, constantemente monitorizado e mediado por um estar lá e com o entrevistado, tentando compreender, mas sem julgar nem com ele se identificar, e realizando um constante alerta para que as teorias e preconceitos que se vão explicitando fossem colocadas entre parêntesis, permitindo escutar e tomar nota do que, de facto, o entrevistado descreve.

O desenho do projeto e das entrevistas segue um “princípio de governabilidade no seu desenho” que “persiga um processo racional tanto repetível como documentável” em cada entrevista (Seidman, 2006: 22) ¹⁵⁰.

A duração prevista das entrevistas foi de duas horas. A duração representou um equilíbrio entre, por um lado, a necessidade de não apressar os participantes, favorecendo uma situação de conforto e garantindo um tempo suficiente de contacto; por outro lado, dado que as entrevistas foram realizadas durante o horário de trabalho, procurou-se não pedir o

¹⁴⁹ Este processo, que acontece também nas duas fases anteriores das entrevistas, é referido por Seidman (2006: 18) como “reflexão sobre a significação”. Para Husserl (2008/1936) a exploração do que é referido e da sua significação, acaba por trazer à discussão novas referências a experiências importantes com novas referências e significações, num processo de compreensão em profundidade da sedimentação do habitus, a que chamou de análise intencional.

¹⁵⁰ A possibilidade de repetição terá de ter necessariamente em conta que 1) o contexto e cada participante evoluem no tempo, 2) a repetição de entrevista, por não ser um experimento físico, só pode ser vista como sequência da anterior e, 3) se mantém a disponibilidade organizacional para uma continuação do estudo.

planeamento de um esforço excessivo à organização, pois antecipou-se a dificuldade das organizações aceitarem um segundo processo massivo de entrevistas. A duração iria depender, como aconteceu, dos hábitos organizacionais na utilização do tempo, assim como da disponibilidade dos participantes ¹⁵¹.

Assim, a estruturação das entrevistas é condicionada, por um lado, pelo objeto de estudo e pelas questões de investigação e, por outro lado, pela previsão das condições de acesso à organização.

O investigador como instrumento da pesquisa: algumas reflexões

O investigador não deixa de fazer parte da investigação, o que é especialmente relevante nas metodologias qualitativas, e em particular na que propomos. Note-se que,

“em vez de condenar o facto de que o instrumento usado para a recolha de dados afeta o processo, nós dizemos que o entrevistador humano pode ser um instrumento maravilhosamente inteligente, adaptável e flexível que pode responder às situações com capacidade, tato e compreensão” Lincoln e Guba (1985: 107), citado por Seidman (2006: 23).

Celso e Carreiras (2013: 3) referem um processo reflexivo cujo ponto de partida “é o de que não é possível para um investigador social permanecer não envolvido no que observa”. É “um processo que desafia o investigador a examinar explicitamente como a sua agenda e assunções, a localização dos participantes, as crenças pessoais e as emoções, estão na sua investigação. Por isso, o investigador é conceptualizado como um participante ativo, em vez de uma presença neutral. Este reconhecimento envolve um processo constante de monitorização acerca da sua contribuição e influência na tomada de forma dos resultados da investigação” (Hsiung, 2008 citado por Celso e Carreiras, 2013: 3).

Os dados, referentes a experiências e significações são recolhidos em função da qualidade da relação estabelecida entre investigador e participante. Seidman (2006: 27) aconselha o investigador a ganhar experiência de entrevista antes de iniciar o processo de investigação, para perceber as suas próprias capacidades e dificuldades e afirma que a “técnica [da entrevista] não é tudo, mas é muito” (Seidman, 2006: 78).

¹⁵¹ No capítulo seguinte mostraremos que apenas um número reduzido de entrevistas durou menos que a duração autorizada, tendo os participantes alongado as suas descrições. Tal foi possível porque a proposta de estrutura inicial foi aceite pela organização e, posteriormente, porque os participantes não se sentiram ameaçados e comunicaram confiança aos níveis superiores (segundo expressão destes).

Como afirmámos atrás, a suspensão de conhecimento ou de crenças sobre a organização e sobre o contexto concreto de trabalho é importante para permitir respeitar as significações dos participantes. O processo reflexivo conduz ao conselho de Becker (1996: 4) sobre “não inventar o que se pode encontrar” e que tal não seja sequer uma posição epistemológica, mas, afirmamos nós, de mera honestidade.

A suspensão refere-se então a dar atenção aos fenómenos descritos sem os interpretar¹⁵², ou, interpretando, colocar “entre parêntesis” para que a informação continue a fluir, se bem que orientada pelo ponto de vista da investigação e pelas perguntas na entrevista, que deste modo resulta semiestruturada. Não se trata de apagar o conhecimento já existente ou de privilegiar a ignorância, sendo benéfico o conhecimento teórico aprofundado, exatamente para que cuide de não o aplicar (Husserl, 2010/1929: 68).

É um processo de aprendizagem que implica também a capacidade de se conhecer e suspender os próprios preconceitos, e que possibilita conduzir o questionamento, procurando através da descrição do *que* o participante se refere, e também o *como* ele refere que viveu a experiência, tal como a recorda no aqui e agora da entrevista, e procurando encontrar padrões de significação das suas relações sociais.

A prática da suspensão permite ainda atentar aos dados do modo como eles se apresentam, como parte de fenómenos da consciência dos participantes, no seu mundo da vida de evidências não questionadas, e questioná-las no que seja relacionado com a sua experiência do social, levando-o a problematizar questões antes talvez não refletidas (Husserl, 2008/1936: 203). Trata-se de uma reflexividade para aumentar a qualidade e a responsabilidade no processo de pesquisa (Celso e Carreiras, 2013: 2).

Sem este controlo metodológico, também se produzem tipos ideais. Como seres humanos, mais do que elaborar computações a partir de medições, usamos toda a informação disponível para tipificar o mundo em que estamos inseridos, possibilitando a nós próprios uma relação relativamente estável com a imprevisibilidade do mundo em que vivemos e das relações sociais. Este processo de tipificação e sua validação intersubjetiva pode ser mais ou menos científico, mas possibilita-nos um controlo da incerteza e do caos. É um processo com níveis de reflexão e de cientificidade variados, que aceitamos de modo “ingénuo” (Husserl, 2006/1913: 94; Schutz, 1977/1932: 176).

¹⁵² Becker (1996: 5) afirma que do “ponto de vista epistemológico, os métodos qualitativos insistem em que não deve inventar o ponto de vista do ator, e só lhe devem ser atribuídas ideias que ele de facto manifeste, se queremos compreender as suas ações, razões e motivos”.

Com base na aplicação da metodologia e nas considerações feitas, o investigador constrói os tipos ideais segundo o método de Weber (1949/1924) ¹⁵³.

As questões éticas na pesquisa

Uma atitude ética exige o respeito pelos participantes e pela organização.

A organização é um local de relações explícitas e implícitas, que abre as suas portas a uma investigação que poderá eventualmente explicitar o que alguém em algum nível possa considerar inconveniente, pelo que, a haver comunicação de resultados, esta deve ter a reserva e o compromisso ético do nível que os recebe.

Além disso, a inquirição durante as entrevistas é sobre aspetos do “eu íntimo” dos empregados de uma organização competitiva e moderna, organizada segundo uma estrutura de poder idealmente racional, mas onde se desenvolvem também inúmeras relações não formais, que se forjam na ação do dia-a-dia.

Por um lado, esta intimidade diz respeito a aspetos do *self* do participante, às suas experiências e significações passadas, ao seu modo íntimo de perceber o mundo e de se relacionar socialmente. Por outro lado, a expressão dessa intimidade revela aspetos do trabalho na organização e da própria organização, assim como significações, que o participante só revela em confidencialidade.

Se é verdade que o tipo ideal tende a afastar as idiosincrasias e a sintetizar o essencial, este essencial pode ainda conter informações cuja divulgação possam criar dificuldades ao coletivo estudado e ao segmento amostral escolhido em especial ¹⁵⁴.

Seguimos as indicações do Código Deontológico da Associação Portuguesa de Sociologia (APS, 1992), que enuncia as orientações de boas práticas de investigação e cuja aplicação detalhamos no capítulo de descrição do trabalho de campo.

Foi necessário o investigador pedir o acesso à organização explicitando o objeto de estudo e as questões de investigação, assim como colaboração necessária no acesso aos membros da organização e informação formal a participantes sobre o estudo. Este

¹⁵³ Ver a descrição do tipo ideal de Weber, página 14.

¹⁵⁴ No concreto dos contextos de trabalho, onde as pessoas se conhecem por vezes há muito tempo, não é difícil detetar os indivíduos que mais facilmente tenham expresso determinada significação inconveniente para alguém colocado estruturalmente acima. Os que protestam mais, ou são mais críticos, ou têm dificuldades, são facilmente culpabilizados. É por isso que, nos discursos públicos frequentemente se diz o que não se pensa.

esclarecimento foi eticamente exigível, ainda que isso pudesse impedir a concretização do estudo.

A seleção dos participantes foi feita segundo os critérios do investigador e as empresas apenas colaboraram fornecendo informação sobre a sua distribuição dos grupos a estudar e disponibilizando o tempo para as entrevistas. Tudo se fez para ser claro, para as pessoas da organização que autorizaram ou que disponibilizaram meios, que as entrevistas eram confidenciais e que nenhum detalhe lhes iria ser comunicado, à organização ou a outra entidade, para além do círculo restrito de avaliação da tese e mesmo assim sob compromissos éticos quanto à confidencialidade.

Os participantes, empregados de organizações onde todos procuravam definir uma situação vantajosa, contaram o que consideravam essencial e importante na sua história biográfica e na sua experiência profissional, com detalhes que provavelmente danificariam essa definição de situação, se fossem tornados públicos. A transcrição, mesmo que eliminasse nomes, datas e outros aspetos, não conseguiria respeitar a exigência ética de não relacionar descrições com participantes concretos, e simultaneamente ser uma descrição apropriada das experiências e significações. Por esta razão, as transcrições, no modelo adotado, não serão incluídas no texto desta tese, mas estarão disponíveis para avaliação ao júri e sob compromisso ético de confidencialidade.

As conclusões do estudo são ideias essenciais sobre as relações sociais e não devem conter nada que identifique isoladamente ou setorialmente os participantes. Não era eticamente viável a comunicação de conclusões que pudessem prejudicar os participantes, por mais interessante que esse conhecimento fosse. Pelas mesmas razões, as gravações das entrevistas devem situar-se no controlo pessoal do investigador, e as partes de transcrições a publicar, sob qualquer forma, não devem conter detalhes identificadores do participante.

Um estudo sociológico como o presente, apesar de orientado para o valor do conhecimento das relações sociais, tal como os participantes as experienciam e significam, não resulta, no entanto, neutral. Ele expõe conhecimento sobre relações onde se manifestam interesses, alianças, poderes e, nessa medida, pode tornar-se um instrumento de intervenção na ação e beneficiar grupos em relação a outros. Como refere Christians (2011: 62) uma ciência social que se assuma livre de valores esconde as implicações do conhecimento.

Por seu lado, Weber afirmou que,

“Uma atitude de indiferença, não tem nenhuma relação com a ‘objetividade’ científica” (Weber, 1949/1924: 60). “Os problemas das ciências sociais são selecionados pelo valor de relevância do fenómeno tratado” (Weber, 1949/1924: 21), “sem a convicção do investigador, a propósito da

significância de factos culturais particulares, qualquer tentativa de analisar a realidade concreta é absolutamente sem significado” (Weber, 1949/1924: 82).

Amostra, saturação e generalização

A consideração de um contexto restrito de trabalho vivida por um coletivo, no qual as suas características típicas são comuns, permite com maior segurança: 1) definir como seleccionar a amostra do coletivo, 2) utilizar o conceito de saturação de informação resultante das entrevistas para definir o seu tamanho, e 3) fazer uma generalização do resultado (o tipo ideal) da amostra para o coletivo estudado e para coletivos semelhantes.

Dado que a escolha da amostra tem o propósito (Patton, 2002: 230; Seidman, 2006: 52) claro de entrevistar pessoas que partilham experiências e significações, pois essa partilha é condição necessária para que haja uma tipificação ideal desse contexto na organização, a dispersão da amostra pelo coletivo tende a evitar qualquer enviesamento.

As múltiplas referências na literatura sobre pesquisa qualitativa, ou evitam apontar um número de entrevistados para constituírem a amostra ou, em alternativa, apontam números bem diferentes conforme os autores e os tipos de investigação realizados (Mason, 2010).

Neste estudo, além de garantir a dispersão da amostra em cada coletivo que se estuda, efetuámos um número de entrevistas claramente superior ao necessário para constatar a saturação de significações. Isso significou que, à partida, o entrevistador não sabia quantas entrevistas teria de fazer, tendo-se preparado para continuar a entrevistar até a repetição ou redundância de categorias ¹⁵⁵ (Denzin e Lincoln, 2000: 520; Glaser e Strauss, 1967; Fontanella *et al.*, 2008: 17) ser verificável, ou seja, adotou uma perspectiva de que seria a verificação de saturação que fecharia a amostra. A garantia de que se atingiria um tipo ideal estável era a de que, a partir de certo número de entrevistas, não se encontrassem mais tipos de experiências nem significações novos que pudessem caracterizar o coletivo em termos ideais, no sentido de Weber (1949/1924), em que a construção de um tipo ideal não tem de corresponder a todos os indivíduos, mas sim caracterizar idealmente o coletivo.

A generalização por inferência (estatística) da amostra para a população pressupõe que a população é homogénea em relação às características que se pretende analisar e tem a

¹⁵⁵ Aqui a noção de categoria aplica-se aos temas contextuais importantes para os participantes, ou seja, de cujas experiências eles referem a importância, e não a quaisquer categorias do entrevistador.

confiança de uma probabilidade sobre um erro. De modo diferente, a generalização ideal pressupõe a semelhança de contextos do grupo estudado e da sua população, do ponto de vista das experiências e significações; o observado na amostra estará representado em termos típicos ideais se for importante para a caracterização do coletivo contextual a que se reporta.

A possibilidade de generalização, para além desse contexto de trabalho, depende da medida em que se aceite que outros contextos são semelhantes, possibilitando experiências semelhantes. Por exemplo, é razoável considerar que no banco A, com uma mesma estrutura mas geograficamente distribuída, os gerentes assim como os diretores de outras regiões do país experienciem contextos semelhantes, mas também que ajustes ao tipo ideal possam necessitar de ser feitos, pois as distâncias para os serviços centrais do banco são maiores assim como podem existir diferenças regionais. O facto de o banco poder ser considerado uma burocracia no sentido de Weber (1949/1924) que procura uma racionalidade, a estrutura única nacional e o contexto semelhante das direções regionais apoia este caminho de generalização limitada.

Por outro lado, e do mesmo modo, generalizações mais cautelosas e mais limitadas, que excluam aspetos da idiosincrasia do banco A, poderão ser feitas sobre outros bancos com tamanho e estrutura semelhante. Uma tentativa de generalização será proposta no capítulo das conclusões.

A análise da informação

“O desafio da análise qualitativa consiste em produzir significado a partir de quantidades massivas de dados. Isto envolve reduzir o volume da informação de base, separar o trivial do significante, identificar padrões de significação, e construir um quadro de comunicação da essência do que os dados revelaram” Patton (2002: 432).

O objetivo da análise é atentar nas descrições dos participantes, verificando os aspetos sociais que relevam e o significado que atribuem, construindo idealmente e a partir daí as relações sociais e as significações típicas aplicáveis ao coletivo ¹⁵⁶.

¹⁵⁶ Segundo Patton (2002: 482) “A análise fenomenológica procura encontrar e elucidar o significado, a estrutura e a essência da experiência vivida de um fenómeno para uma pessoa ou grupo de pessoas”.

Trata-se de caracterizar relações sociais e significados em termos ideais, no sentido de Weber (1949/1924) e Husserl (2008/1936) ¹⁵⁷. A linguagem é entendida como instrumento de comunicação das significações que por detrás delas são produzidas. Nas entrevistas fomos além das expressões imediatas e procurámos que os participantes analisassem a sua experiência e a sua própria significação, no quadro de uma situação definida como de confiança. Por isso, e como vimos atrás, procurou-se atingir uma expressão própria.

A repetição de palavras, ou de sequências, é menos importante do que a significação expressa ¹⁵⁸, podendo assuntos importantes ser expressos uma única vez em algumas entrevistas e mais noutras, dependendo da abertura dos participantes ou da atenção do investigador, que possa pedir um maior esclarecimento sobre um assunto durante a entrevista ou apenas notar a sua importância depois, talvez porque outros participantes se lhe referem de forma mais forte ou alargada.

A necessidade de definir as etapas deste caminho, para que seja, simultaneamente, metodologicamente planeado e auditável, deve corresponder ao conceito de síntese que decorre das escolhas paradigmáticas adotadas.

Foi utilizado um *software* de transcrição (*Express Scribe* da NCH ¹⁵⁹) que facilitou a audição e tomada de nota dos momentos em que declarações exemplares foram proferidas.

Não foi, no entanto, utilizado nenhum *software* de análise qualitativa ¹⁶⁰. Prefere-se, em vez disso, fazer audições repetidas e notas sucessivas até se esgotar a análise das

¹⁵⁷ A multiplicidade de abordagens que se reclamam da fenomenologia (Patton, 2002: 482) foi, em diferentes medidas, influenciada por Weber (1949/1924) e Husserl (2008/1936). Pela necessidade imposta pelo objeto de estudo e pelas perguntas de investigação, e de acordo com as análises atrás feitas, seguimos estes autores e as propostas metodológicas de outros autores que mais se mantêm nessa tradição, como atrás indicado.

¹⁵⁸ “guias, sugestões de procedimentos e exemplos não são regras. Porque cada estudo é único, a abordagem analítica deve ser única (...) O fator humano é a grande força e a fraqueza fundamental da inquirição e análise qualitativa – uma espada científica com dois bicos” (Patton, 2002: 433).

¹⁵⁹ A identificação completa é: Transcription Software for Typists version 5.04, NCH Software. Disponível em www.nch.com.au/scribe.

¹⁶⁰ “Os computadores e o software são ferramentas que *assistem* a análise. O software não analisa de facto os dados. Os programas de análise qualitativa facilitam o arquivo, a codificação, a procura, comparação e ligação – mas os seres humanos é que fazem a análise” Patton (2002: 442). De um modo mais acentuado, Lofland e Lofland (1995: 77) afirmam que “está disponível atualmente um considerável número de programas para a manipulação e análise de dados qualitativos (...) Não temos, no entanto, demonstração sólida dos méritos do uso destes programas para propósitos analíticos, e não há poucas dúvidas do seu valor para armazenamento e procura de dados (...) Transformar dados em análise é uma tarefa difícil por si própria. Pouco se ganha, pensamos, ao

descrições, em termos das suas significações, construindo e reconstruindo idealmente as significações de cada participante uma continuidade e profundidade na procura da tipificação das significações.

Assim, a análise das entrevistas, em larga maioria através de gravações, mas em alguns casos através de notas tomadas no seu decorrer por não ter sido autorizada a gravação pelo participante, passa pelas seguintes etapas (ver a Figura 1 - Etapas de execução e análise das entrevistas):

- 1) Audição preliminar de cada gravação, para lembrar os pormenores, e repetindo a audição até ficar com uma ideia das experiências importantes e de que modo. No caso de não haver gravação, faz-se a leitura atenta das notas tomadas,
- 2) Audição para transcrição em discurso indireto, num “disse que”, relatando as descrições das experiências e os significados expressos ¹⁶¹, ou, não havendo gravação, procurando reconstruir esse discurso indireto.
- 3) Análise das experiências e significações contidas no texto longo anterior,
- 4) Síntese das experiências e significações,
- 5) Síntese dos aspetos coletivos de cada entrevista, tal como significados pelo participante,
- 6) Construção do tipo ideal; apenas nesta fase desaparecem as informações relativas a cada participante; o passo consiste em ler todas as sínteses individuais (resultantes do passo 5), procurando fazer uma ideia por imaginação ¹⁶², um tipo ideal, no sentido de Weber

aumentar a dificuldade da tarefa pela adição do ónus de alcançar um alto nível de literacia informática”.

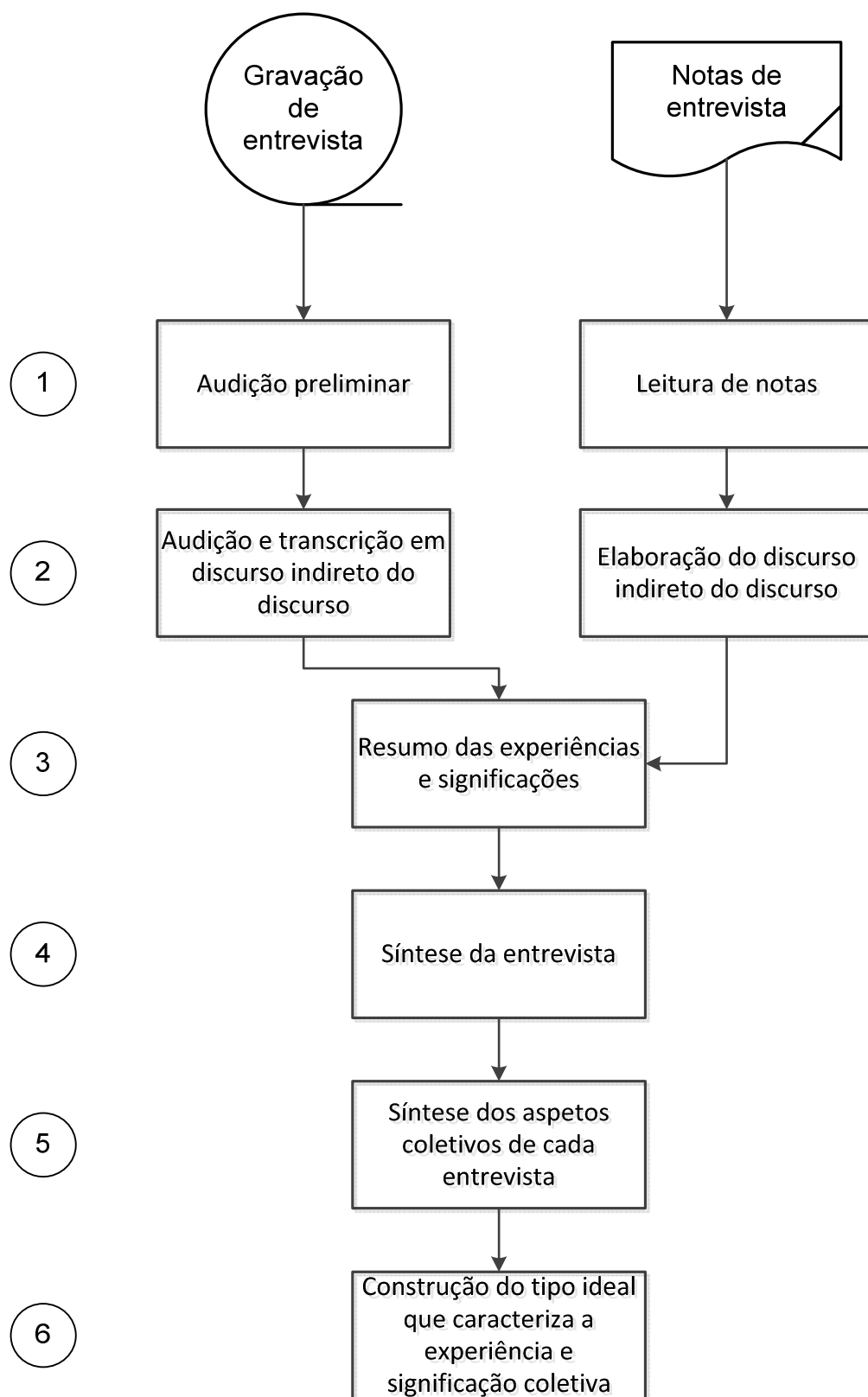
¹⁶¹ A análise efetuada tem um caráter eidético e não linguístico, em que se procura descrever a ideia que contém a essência das experiências e suas significações, em vez de caracterizar as combinações de palavras. A transcrição *verbatim* foi feita inicialmente em algumas entrevistas, mas abandonada porque o muito longo esforço de transcrição de palavras e entoações resultou contrário à atenção necessária para a descrição das experiências e expressão das suas significações, e porque, uma vez feita em alguns casos, para tal não contribui.

¹⁶² Giorgi (2007: 64) indica que o uso da imaginação variante serve para determinar o que é essencial a um fenómeno, assim como o que é contingente. Se ao imaginar a eliminação de um aspeto desse fenómeno, o tipo ideal colapsa, então esse aspeto é essencial. Se não, o aspeto é meramente contingente. Uma vez estabelecidas, segundo este método, as características essenciais do fenómeno, elas podem ser descritas. Neste processo, nada é adicionado ou retirado, ao que se apresenta à consciência do investigador.

(1949/1924) e Husserl (2008/1936), caracterizador do que é coletivo nas experiências e significações ¹⁶³.

¹⁶³ Rubin e Rubin (2005: 243-244) suportam esta abordagem ao afirmarem que “a análise não é acerca de quantas vezes um conceito ou tema aparece, mas da força da evidência pela qual aqueles temas e conceitos dependem e na importância dos conceitos e temas na construção de uma teoria. Os programas de computador não são capazes de o fazer e não deve esperar isso deles”.

Figura 1 - Etapas de execução e análise das entrevistas



Nota: A primeira etapa pode ser parcialmente repetida durante as fases seguintes, quando necessário, para lembrar ou reanalisar aspetos em esclarecimento.

A duração média para análise completa de uma entrevista com a duração média de execução prevista de duas horas, foi de cerca de dez a doze horas. Pela intensidade de atenção necessária, foi frequente que essa duração fosse repartida em três ou quatro dias de trabalho.

O método intensivo utilizado, pela revelação dos aspectos coletivos ideais da experiência e significação dos indivíduos que constituem o social, permite a passagem do nível de experiência individual à conceptualização dos fenómenos coletivos, e abre caminho para a sua discussão à luz das teorias disponíveis, dos resultados dos inquéritos que se efetuem ou de outros dados secundários. Podem ainda ser encontradas áreas de análise para as quais não se recolheu informação suficiente, o que deve ser explicitado ¹⁶⁴.

Ou seja, depois da verificação da evidência dos dados ideais caracterizantes, fica aberto o caminho da interpretação e enriquecimento teórico.

Validade da metodologia e dos dados

Patton (2002: 552-553) refere-se à credibilidade de um estudo qualitativo, conseguida através 1) de um método rigoroso para o trabalho de campo, que possibilite informação de qualidade a ser analisada com critérios confiáveis, 2) da credibilidade do pesquisador, dependente do seu treino, experiência, *curriculum*, estatuto e apresentação de si, e 3) da crença filosófica no valor da pesquisa qualitativa. A pesquisa, que deve exibir o seu rigor, deve também referir-se a conclusões diferentes de outros estudos (Patton, 2002: 553), assim como aos casos negativos que fogem à tipicidade (Patton, 2002: 554).

Por seu lado, Creswell (2007: 202) refere o debate sobre a validação dos estudos qualitativos. Enquanto alguns autores defendem a necessidade de validade interna semelhante à validação dos métodos quantitativos, outros vão progressivamente adotando critérios mais subjetivos, até ao uso de metáforas para descrever os fenómenos. A prolongada permanência do investigador junto dos participantes; a triangulação de origem de informação, métodos, teorias, e investigadores; a revisão por colegas e a disponibilidade dos dados para conferência;

¹⁶⁴ “Frequentemente o trabalho de campo adicional é impossível, por isso os buracos e as ambiguidades não resolvidas são anotadas como parte do relatório final (...) Encontrar padrões é um resultado da análise. Encontrar vaguezas, incertezas, e ambiguidades é outro” Patton (2002: 437).

a explicitação dos viesamentos possíveis do investigador; auditorias externas, são aconselhados.

Creswell (2007: 45-47) indica ainda “uma lista de *características de um ‘bom’ estudo qualitativo*” das quais destacamos com interesse no nosso estudo: 1) indicação dos procedimentos rigorosos de recolha de dados, do seu resumo e tempo despendido, possibilitando constatar as grandes quantidades de dados recolhidos, 2) o estudo está enquadrado na abordagem qualitativa escolhida, quanto ao desenho, a apresentação do contexto, a reflexão do investigador como instrumento de coleta de dados, e um foco nos modos de ver dos participantes, 3) a abordagem é construída a partir de abordagens reconhecidas ¹⁶⁵, 4) existe um foco num conceito simples e explícito, 5) os dados são analisados a níveis diferentes de abstração, 6) a escrita permite ao leitor situar-se no contexto, como se lá estivesse ¹⁶⁶, 7) o estudo reflete a história, a cultura e as experiências pessoais do investigador, posicionando-o no estudo, 8) o estudo respeita a ética.

No essencial e de acordo com o modelo teórico e metodológico, assim como na execução da pesquisa, descrita no capítulo seguinte, a metodologia em proposição respeita estas condições. A unicidade da situação do coletivo, no período temporal do trabalho de campo, impossibilita a repetição da investigação, que a realizar-se seria sobre uma nova situação. No entanto, para além da descrição da abordagem e do trabalho de campo, os dados originais e os passos da sua análise ficarão disponíveis, no quadro das questões éticas e de confidencialidade atrás colocadas.

Se o contexto é único e não repetível, as conclusões do estudo, quando discutidas à luz da teoria social das organizações e dos aspetos sociológicos da consciência humana, revelam aspetos comparáveis e que contribuem para a formação de tipos e conceitos enriquecedores da teoria; a validade advém deste contributo positivo e a invalidade é penalizada pelo esquecimento ou pela consideração como caso atípico.

¹⁶⁵ Este reconhecimento tem dois aspetos: por um lado, o envolvimento de uma comunidade científica com uma metodologia que, segundo a sua perspetiva é validada, dá coerência à sua aplicação posterior; por outro lado, “operando dentro do paradigma aceite na sua comunidade, os cientistas sociais fazem o que é aceitável para os seus colegas (...) mas tal é uma afirmação acerca de organização social, não de epistemologia, acerca de poder em sistemas hierárquicos, não de lógica” Becker (1996: 9).

¹⁶⁶ A metodologia proposta produz ideias típicas, essenciais, sobre a significação dos indivíduos. A realidade social é conhecida através das descrições das suas experiências e apenas do modo como eles as consideram importantes, para si próprios. A apresentação das conclusões essenciais assim como das gravações, transcrições e notas das entrevistas, não apresenta mais do que isso.

CAPÍTULO V. O TRABALHO DE CAMPO E OS RESULTADOS

V.1. DESCRIÇÃO DO TRABALHO DE CAMPO

O capítulo anterior permitiu definir o modelo teórico, em termos das escolhas epistemológicas e teóricas suscitadas pelo objeto de estudo e perguntas de investigação. Considerou também a relação da proposta teórica com outras abordagens que não permitindo, de modo adequado, o acesso aos dados necessários, podem no entanto contribuir com conhecimento complementar para a compreensão do contexto, para além da expressão dos participantes.

Permitiu depois apresentar uma proposta metodológica de entrevista e de análise, refletidas à luz da discussão teórica pertinente.

Neste capítulo descrevemos o trabalho de campo e os resultados, em cada um dos contextos de investigação, de modo a que possamos depois nas Conclusões da tese refletir sobre esses resultados contextuais, mas também sobre os resultados intercontextuais, assim como à reflexão teórica e perspectivas de posterior investigação.

Na escolha das organizações, na seleção dos entrevistados, nas entrevistas e na sua análise, procurou-se envolver as pessoas chave nas tarefas necessárias, assim como garantir a aplicação da metodologia escolhida e dos princípios éticos requeridos ¹⁶⁷.

Escolha das organizações

Conforme anteriormente exposto ¹⁶⁸, o estudo foi feito em grupos de gerentes de bancos.

O primeiro tipo de organização bancária escolhido foi o dos bancos portugueses que sobreviveram à crise financeira de 2008, ou seja, a maioria. Dentro desse tipo, foram escolhidos bancos de pequena e média dimensão, os quais têm menos áreas comerciais na macro região da Grande Lisboa. Assim, como intenção inicial, havia a perspectiva de obter

¹⁶⁷ Referimo-nos, quanto à aplicação dos princípios éticos na investigação feita com os participantes, ao Código Deontológico da Associação Portuguesa de Sociologia (APS, 1992), e mais especificamente aos seus preceitos de recolha de informação (números 6 a 10).

¹⁶⁸ Ver indicação, na página 1 e seguintes.

resultados sobre esta macro região, com dimensão importante neste tipo de organizações, que possam ser discutidos nas conclusões, acerca do setor bancário, embora salvaguardando a distância entre o que se estudou e as generalizações possíveis.

O outro tipo de organização bancária escolhido foi um dos bancos que entrou em processo de falência. O processo complexo pelo qual o banco passava, no período do trabalho de campo, suscitou a curiosidade sobre que ensinamentos especiais acerca do objeto de estudo se recolheria, na sua investigação neste banco. Os gerentes de conta e os clientes estavam a passar por experiências únicas e irrepetíveis, pois o processo de despedimento coletivo e a sua dispersão iria concretizar-se nos próximos meses.

O primeiro grupo, constituído por cinco bancos, foi contactado formalmente através de carta do Departamento de Sociologia do ISCTE-IUL a quem foi pedida a colaboração no pedido de autorização para investigação, de modo a garantir a essas organizações que a investigação se inseria num projeto universitário formal. A carta foi assinada pelo autor desta tese, mas também pelo orientador e pelo Coordenador Executivo do Programa de Doutoramento em Sociologia, e continha um anexo com a explicação resumida dos objetivos da investigação e um pedido de autorização (Anexo A , Modelo de pedido de colaboração às organizações bancárias). O pedido foi aceite por dois bancos (adiante referidos com Banco A e Banco C), tendo um terceiro recusado por estar a passar uma fase de venda e reestruturação profunda e os restantes dois por necessidade de pedir autorização à casa-mãe no estrangeiro e tal ser considerado inconveniente no período difícil pelo qual passavam ¹⁶⁹.

No banco em processo de falência, gerido por uma Comissão Administrativa, foi feito um contacto inicial com o diretor responsável pelos recursos humanos, que não obteve resposta, o que atribuímos ao período atribulado pelo qual o banco passava. Foi, por isso, muito importante o “abrir de porta” proporcionado primeiro pela Direção do Sindicato Nacional dos Quadros Técnicos Bancários e depois pelo seu delegado sindical, o qual

¹⁶⁹ Para além do processo de autorização formal para executar o trabalho de campo, tiveram um papel importante pessoas colocadas nas proximidades do topo das organizações, conhecidas do investigador, as quais receberam os pedidos de autorização e apresentaram-nos nos níveis máximos de decisão. Apesar de o contexto organizacional bancário não conter todas as especificidades estruturais e culturais fortes de um meio militar, beneficiamos com a referência de Celso e Carreiras (2013a: 178-179), sobre a importância de ponderar a relação do investigador com a organização e de conseguir que indivíduos bem colocados estruturalmente confiem na investigação e proponham a autorização do acesso. Como referem os autores, trata-se de conseguir gerir a interação do investigador com a estrutura e com as perceções dos atores.

proporcionou os primeiros contactos de gerentes a entrevistar e divulgou um pedido formal de participação (Anexo B , Modelo de informação prestada aos participantes do banco B).

Seleção de entrevistados

O estudo foi realizado nos três bancos atrás indicados e que passamos a referir por A, B e C. Os nomes dos bancos não são referidos porque é “possível ocorrerem situações em que interesses de conhecimento e valores da prática científica não sejam facilmente compatibilizáveis com interesses e valores predominantes noutros domínios ou setores sociais” (APS, 1992: 6) e para cumprir o dever de “evitar que da recolha, utilização e divulgação de informação decorram prejuízos para quem a presta” (APS, 1992: 9) informação.

Estes bancos estavam legalmente autorizados a uma atividade bancária universal, de todos os tipos, mas orientavam a sua atividade de modo específico.

O banco A desenvolvia uma atividade universal com uma rede de agências a nível nacional ¹⁷⁰. A macro região da Grande Lisboa continha quatro direções regionais, cada uma liderada por um diretor regional ¹⁷¹, que por sua vez continha cerca de vinte agências, cada uma liderada por um gerente de agência, onde trabalhavam mais três ou quatro colaboradores, conforme o volume de trabalho da agência. O trabalho, no período do trabalho de campo, consistia em vender produtos financeiros de crédito e de recursos ¹⁷², principalmente sem risco para os clientes, e dependia muito da localização de cada agência. Foram escolhidas vinte agências, nas quatro regiões, seguindo um critério de dispersão geográfica abrangente da macro região da Grande Lisboa. O processo de marcação das entrevistas foi formalmente acordado com a direção comercial nacional, que pediu diretamente aos gerentes a sua participação e informou os diretores regionais do processo de entrevistas. Todos foram informados da finalidade das entrevistas através do documento anexo à carta enviada e que

¹⁷⁰ Os termos agência, ou balcão, são usados nos bancos estudados e na linguagem do dia-a-dia dos empregados, sem haver qualquer diferença de significado. Encontrámos participantes que utilizavam ambos os termos, nas suas descrições.

¹⁷¹ Outras vezes designado como diretor comercial, ou diretor comercial regional quando necessário distinguir do diretor comercial nacional.

¹⁷² Os recursos incluem todos os produtos pelos quais os clientes aplicam os seus recursos financeiros, tornando-se assim recursos do próprio banco na sua atividade. Referimo-nos a depósitos à ordem ou a prazo, assim como a aplicações financeiras dos clientes.

deu origem à autorização de estudo (Anexos 1 e 2, como atrás referido). Esse contacto foi feito pelo secretariado dessa direção comercial nacional, com base num calendário de entrevistas proposto pelo entrevistador.

O banco B, por seu lado, desenvolvia uma atividade de venda de produtos financeiros com risco. A sua atividade de retalho não tinha agências, mas apenas a sede em Lisboa e uma delegação no Porto. Os gerentes de conta, sob os quais incidiu o estudo, eram responsáveis por uma carteira de clientes que contactavam presencialmente ou por telefone, com base naquelas duas instalações. Após as entrevistas iniciais, estes entrevistados contactaram diretamente outros colegas num processo “boca-a-boca” que incluiu a maioria dos gerentes de conta e, também, o diretor comercial, o diretor de *marketing* e o próprio presidente do banco.

O banco C desenvolvia também uma atividade de venda de produtos financeiros com risco. A sua atividade de retalho era desenvolvida a partir de quatro agências na macro região da Grande Lisboa. Cada agência tinha quatro ou cinco gerentes de conta, coordenados por um gerente que, além de coordenar a agência e a equipa, desenvolve cumulativamente o mesmo tipo de atividade numa carteira maior. As entrevistas com os quatro gerentes, sob os quais incidiu o estudo, foram marcadas através de um diretor adjunto que fora o contacto inicial de entrada, e que tinha apresentado a proposta à Administração e obtido a aprovação. Pela semelhança da função de todos estes comerciais, os restantes gerentes de conta foram entrevistados também, tendo as entrevistas sido combinadas após as entrevistas com os gerentes de agência. Deste processo, resultou que toda a estrutura comercial da Grande Lisboa foi entrevistada, exceto o diretor comercial.

Em cada organização procurou-se garantir a diversidade da amostra e o maior número possível de entrevistas, pois inicialmente não se sabia sobre a sua qualidade, sobre a quantidade necessária para encontrar uma saturação evidente de informação, ou mesmo se todos os gerentes que inicialmente aceitaram ser entrevistados de facto o seriam, por desistência ou impossibilidade de alguma ordem. O Quadro 4 - Seleção de participantes, na página 226, indica o tamanho dos universos em estudo, assim como as quantidades de participantes.

Confidencialidade e condução das entrevistas

A larga maioria das entrevistas foi gravada. Tal intenção de o fazer constou do pedido de autorização (no seu anexo explicativo dos objetivos da investigação), dirigido às Administrações dos Bancos A e C. No Banco B essa informação foi prestada por um documento assinado pelo entrevistador e entregue ou enviado aquando do pedido de entrevista, a cada potencial participante.

A justificação apresentada para a gravação foi a necessidade de ter em conta os detalhes da expressão dos entrevistados, pela impossibilidade de o entrevistador fazer a entrevista e ao mesmo tempo tirar notas detalhadas. Os entrevistados que aceitaram a gravação foram informados de que poderiam pedir a sua interrupção ou inutilização. Em nenhum caso tal se verificou, mas em várias situações os participantes acrescentaram pormenores, sobre a entrevista, depois de terminada a gravação.

Dado o cariz extremamente pessoal do conteúdo das entrevistas, foi garantido a todos os entrevistados, assim como à Administração nos casos dos Bancos A e C, ou à Direção do Sindicato Nacional dos Técnicos Bancários e ao seu delegado sindical, no caso do Banco B, a total confidencialidade do que passou em cada entrevista.

Dado que o estudo procura apresentar um tipo ideal da experiência e significação coletiva, esta caracterização não representa todos os elementos que caracteriza mas sim o seu conjunto ¹⁷³, ou seja, as idiossincrasias não estão nele representadas. No entanto, recorre-se ocasionalmente a declarações de entrevistados para ilustrar as características do tipo ideal construído, tendo o cuidado de não incluir qualquer pormenor que permita a identificação quer pessoal quer de uma área ou grupo.

A análise das entrevistas passa por várias fases até à construção do tipo ideal e só na última, de síntese desse conceito, a informação característica do coletivo está completamente separada de aspetos pessoais dos entrevistados. Assim, a publicação desta tese não contém os extensos detalhes dos vários passos da análise, que estão, no entanto, disponíveis ao júri, com

¹⁷³ Conforme definição de tipo ideal, indicada na página 14 e seguintes.

caráter provisório e confidencial ¹⁷⁴. Após a defesa da tese, as gravações e as fases de análise que contêm informação pessoal serão destruídos ¹⁷⁵.

As entrevistas foram planeadas e executadas segundo as fases da metodologia atrás descritas. Para detalhar cada fase, foram feitos dois guiões principais – um adaptado aos gerentes dos bancos A e C, e o outro adaptado aos gerentes do Banco B ¹⁷⁶. No caso do grupo dos diretores do banco A foi feito um guião próprio. Para as entrevistas aos diretores do banco B, foram feitos guiões individuais.

O decorrer das entrevistas respeitou as fases da metodologia mas, no que diz respeito aos guiões, estes apenas foram importantes para explicitar o que se previa ser possível conseguir com cada entrevista. Na execução de cada entrevista aos participantes foi dada liberdade de fazerem as suas descrições e a intervenção do investigador não foi além de uma condução leve. As questões do guião provaram ser adequadas porque os próprios participantes, de um modo próprio, em grande medida as seguiram.

A experiência de trabalho no campo

Uma parte importante da carreira profissional do agora investigador foi passada no setor bancário, embora não nas áreas comerciais a que pertencem os coletivos que o trabalho de campo abordou. A escolha do setor bancário deveu-se, por isso e para além das razões indicadas na Introdução, a uma antecipação de maior facilidade de acesso às organizações neste setor. Conhecíamos os trâmites normais de aprovação de abordagens externas para o estudo de organizações, através do acesso concedido a consultores, e que passavam sempre por uma aprovação ao mais alto nível. Além disso, a linguagem técnica do setor era-nos já completamente acessível.

O conhecimento que tínhamos sobre essa atividade bancária comercial, se resultante do contacto frequente com pessoas que a exercem e ao longo de anos, resultou em primeiro lugar do modo próprio, pessoal e idiossincrático, pouco sistematizado e não teoricamente refletido; um senso pessoal que se inseria, de modo próprio, no senso comum social.

¹⁷⁴ O que resulta do preceito número 9, do Código Deontológico da Associação Portuguesa de Sociologia (EPS, 1992: 9).

¹⁷⁵ Salvaguardada a diferença entre a organização bancária e militar, anteriormente feita, beneficiamos aqui também dos conselhos sobre ética feitos por Celso e Carreiras (2013a) no que diz respeito ao imperativo de confidencialidade sobre os conteúdos de entrevista.

¹⁷⁶ Estes dois guiões constam do Anexo D , Guiões de entrevista.

O trabalho de revisão de literatura permitiu situar teoricamente o objeto de estudo, as questões de investigação e a metodologia. Foi feito antes do trabalho de campo mas muitas vezes revisitado e adensado pelas questões teóricas que se foram levantando durante as entrevistas.

A metodologia permitiu suspender tal conhecimento, do mesmo modo que o conhecimento teórico entretanto adquirido. Se em todo o tempo que durou a investigação tais pré-conceitos estiveram presentes, é nossa convicção que nos momentos em que foi preciso ouvir os dados e sobre eles refletir sempre conseguimos separar o que esses dados nos disseram de um enquadramento no nosso conhecimento pessoal e na teoria social. Sem possibilidades de retorno à situação anterior, o conhecimento pessoal evoluiu de forma sustentada pelo trabalho de campo e pela sua reflexão.

O facto de termos um conhecimento dos processos de decisão do setor bancário não nos diminuiu a ansiedade sobre a possibilidade de conseguir a necessária autorização. O carácter muito pessoal das entrevistas e o objetivo de compreensão das experiências e significações individuais e coletivas, que nunca foi escondido às organizações contactadas, suscitava-nos a preocupação de que tal fosse entendido como pouco inserido na normalidade dos processos de investigação, regularmente feitos por inquérito.

Por isso, definimos um contacto com as organizações que demonstrasse a credibilidade da investigação. Para além do contacto pessoal com pessoas bem colocadas na estrutura hierárquica, pedimos ajuda à Coordenação do Doutoramento em Sociologia e ao nosso orientador, para subscreverem o pedido formal. A carta, com timbre do ISCTE-IUL, informava sobre os detalhes suficientes da investigação, pedia a autorização, e tinha o peso da instituição universitária. Os resultados excederam por isso as expectativas, tendo este processo sido aceite por dois bancos (A e C).

Já o banco B foi escolhido pela sua situação específica de estar em processo de falência. Sentimos que a nossa investigação, para além de estudar a experiência e significação dos comerciais do banco, poderia inserir-se nas investigações que estudam os processos éticos nas organizações bancárias e elucidar sobre a questão de investigação relacionada. O acesso foi conseguido através da ajuda do SNQTB e do seu delegado, no nosso entendimento porque sentiam que a uma investigação científica sobre os comerciais do banco poderia contribuir para um melhor conhecimento público do que se passou.

O trabalho de campo decorreu com ênfase permanente no planeamento e na execução, tendo-se conseguido um boa colaboração das estruturas internas dos bancos A e C após a autorização das administrações, e dos comerciais do banco B após o abrir de porta

proporcionado pelo sindicato. No total foi feito um número de entrevistas superior a setenta durante cerca de três meses.

A rapidez do processo não evitou que os participantes tivessem iniciado uma discussão entre si e com a hierarquia sobre as suas impressões acerca das entrevistas. Esta rapidez e o facto de essas impressões serem genericamente positivas (conforme explicitado pelos diretores entrevistados e por vários gerentes, nos banco A e C, e por gerentes de conta no banco B) possibilitaram que o processo chegasse ao fim sem interações que nos tenhamos apercebido que possam ter perturbado as entrevistas seguintes.

No decorrer do trabalho de campo, aconteceram algumas dispersões face ao planeado inicialmente, que assumimos como úteis para a investigação presente e futuras. No banco A, apesar de o objetivo inicial ser o coletivo dos gerentes de agência, acabámos por estudar também o coletivo dos seus diretores. Além disso, e por mero acaso, enquanto decorriam as entrevistas o banco efetuou um inquérito de satisfação, cujos resultados nos disponibilizou e que nos permitiram fazer a comparação possível com os resultados da nossa investigação. Tal permitiu investigar, por comparação, os diferentes discursos que os indivíduos, e por via deles os coletivos, utilizam em situações diferentes, o que veio ao encontro de uma das perplexidades que expusemos na Introdução.

Também no banco B, no decorrer do trabalho de campo, nos apercebemos que outros grupos poderiam ser abordados com a mesma metodologia e que uma compreensão mais geral do processo de falência e das questões éticas que levantou. Essa abordagem foi feita e foi adicionalmente recolhida informação sobre os processos de comunicação pública do banco mas, os quais fariam aumentar de modo excessivo para o objetivo desta tese, e por isso não foram considerados, aguardando um estudo futuro.

A análise das entrevistas e o chegar aos resultados foi um trabalho de progressão lenta em que se utilizou a maioria do tempo despendido nesta tese. A totalidade das entrevistas foi objeto da reflexão repetida da primeira etapa, até garantir a saturação de informação completado o processo.

A atenção aos muitos detalhes das entrevistas, o recordar dos contextos da entrevistas, o trabalho de detetar a intervenção de conhecimento teórico e prático na interpretação do que os participantes exprimiam e simultaneamente suspender tais pré-conceitos para posterior utilização e para dar a voz aos dados, exigiu disponibilidade de tempo, de atenção e muitas vezes visitar o que já se tinha analisado, para que as ideias formadas sobre as especificidades individuais e os aspetos coletivos referidos contivessem o essencial sem serem afetadas por aqueles pré-conceitos.

Estamos convictos de que o trabalho feito atingiu os objetivos metodológicos propostos e estaremos atentos a posteriores estudos relacionados, para de modo intersubjetivo discutir os resultados.

V.2. O PROCESSO DE ANÁLISE DAS ENTREVISTAS

O processo de análise das entrevistas seguiu as etapas de execução descritas na metodologia ¹⁷⁷, para o número de entrevistas indicado no quadro sobre a Seleção de Participantes ¹⁷⁸, como *Análise detalhada*.

No caso do banco A, realizaram-se entrevistas a cinco gerentes de cada uma das quatro regiões da macro região da Grande Lisboa. Cada região tem perto de vinte agências pelo que perto de 30% do total dos gerentes foram entrevistados.

Os diretores das quatro regiões foram também entrevistados e constituíram um coletivo que durante o trabalho de curso se descobriu disponível e interessante do ponto de vista da investigação. Por isso, foi utilizado como um outro grupo, situado no nível estrutural acima e no mesmo contexto, pelo que a investigação acabou por abranger dois coletivos, neste banco A, com um total de vinte entrevistas a gerentes e mais quatro aos seus diretores.

No caso do banco B, e porque se tratava de um banco em fase de desaparecimento por falência, foi aproveitada a disponibilidade para participar de indivíduos de outros grupos pertencentes ao contexto, na perspectiva de uma investigação futura com um objeto mais alargado – o da própria falência do banco B.

Por isso, um total de dezassete entrevistas realizadas foi afastado do processo de análise, as quais constituem um acervo valioso para um projeto futuro de investigação que integre da experiência e significação coletiva dos gerentes (objeto do estudo nesta tese) com a experiência e significação coletivas de outros grupos no contexto e de interpretação do processo de falência. Aproveitou-se, deste modo, informação para investigação futura e salvaguardou-se o objeto de estudo e as questões de investigação, pois se aquelas entrevistas fossem incluídas expandiriam o objeto de estudo para além de si próprio. Na perspectiva de realização futura dessa investigação separada mas que utilizará os resultados da investigação

¹⁷⁷ Ver na página 208, a Figura 1 - “Etapas de execução e análise das entrevistas”.

¹⁷⁸ Ver o quadro, na página 222.

desta tese, foi também recolhido todo o material publicitado pelo banco B desde 2000 até ao encerramento em 2008.

No caso do banco C, o coletivo inicialmente considerado - o dos gerentes de agência, foi expandido para todos os elementos da agência. A razão subjacente tem a ver com a similitude de funções, ou seja, o gerente da agência faz o mesmo que os gerentes de conta e, além disso, coordena os outros elementos da agência. Por isso todos os elementos das agências da macro região da Grande Lisboa foram entrevistados, num total de 15 pessoas.

O processo de análise atrás definido, foi aplicado em toda a sua extensão a um número de entrevistas que garantiu o atingimento de uma saturação de informação. As restantes, passaram apenas pela primeira etapa de audição preliminar repetida ou leitura repetida de notas de entrevista (nos poucos casos em que não foi possível gravar as entrevistas).

Na construção inicial das amostras, procurou-se, como referido atrás, garantir a sua diversidade e o maior número possível de entrevistas, porque não se sabia sobre a sua qualidade e suficiência de quantidade para atingir a saturação ¹⁷⁹.

Não se quis que, sob qualquer forma, a questão da saturação de informação fosse preterida, face a uma saturação do entrevistador. Apesar do trabalho longo que encetámos e que permitiu recolher um número de entrevistas que cedo começámos a perceber ser excedentário e cuja análise seria desnecessária, realizámos todas as possíveis.

Tal permitiu que as questões importantes, relacionadas com a experiência e significação coletiva, as quais permitiriam depois construir o ideal tipo, fossem revisitadas em cada entrevista e ir além, com segurança, do número de entrevistas mínimo para haver saturação. Que houve saturação, foi repetidamente verificado nas entrevistas seguintes.

No caso do banco A, menos de metade das entrevistas teria sido suficiente para construir o tipo ideal, embora cada entrevista revele as questões importantes com uma vivacidade própria. Porque se pretendia ter a máxima segurança na aplicação da metodologia, neste banco todas as entrevistas foram analisadas seguindo extensivamente todas as etapas de análise.

No caso do banco B, onde se analisaram detalhadamente cinco das doze entrevistas ao grupo em estudo, também a realização desse número de entrevistas permite afirmar em

¹⁷⁹ Esta necessidade de acumular entrevistas até ter a certeza de haver acumulação, antes de iniciar a análise detalhada, implicou que se procurasse fazer o máximo possível. Posteriormente, na fase de análise, confirmou-se ter atingido a saturação e com que quantidade de entrevistas (ver justificação na página 204).

segurança que o resultado da análise sobre um grupo mais pequeno permite construir um tipo ideal sólido.

No caso do banco C, todo o grupo inicial (os gerentes de agência, quatro) e mais alguns gerentes (três) foram analisados em toda a extensão do processo, tendo a audição repetida das entrevistas com os restantes membros (oito) confirmado as características do tipo ideal construído.

O resumo da realização deste trabalho de campo é feito no quadro seguinte.

Quadro 4 - Seleção de participantes

Banco A					
Grupo	Universo	Amostra	%	Análise detalhada	%
Região 1	17	5	29%	5	29%
Região 2	18	5	28%	5	28%
Região 3	19	5	26%	5	26%
Região 4	18	5	28%	5	28%
Diretores Regionais	4	4	100%	4	100%

Banco B							
Grupo	Universo		Amostra	%	Análise detalhada		Outros entrevistados (Diretores, Clientes)
	À data da falência	À data do estudo			#	% do Universo à data do estudo	
Sul	19	14	7	50%	5	17%	17
Norte	19	15	5	33%			0

Banco C					
Grupo	Universo	Amostra	%	Análise detalhada	
				#	% do Universo à data do estudo
Gerentes de Agência	4	4	100%	4	100%
Outros Gerentes de conta	11	11	100%	3	27%

Legenda:

- a) Universo - total de pessoas do coletivo
- b) Amostra – número de participantes entrevistados
- c) Análise detalhada – número de entrevistas analisadas em profundidade
- d) Percentagem - $c) / a) \times 100$

V.3. RESULTADOS DO TRABALHO DE CAMPO

Os resultados do estudo incidem sobre os tipos ideais da experiência e significação dos:

- 1) Gerentes de agência no banco A,
- 2) Diretores comerciais de região do banco A, superiores hierárquicos imediatos do coletivo anterior,
- 3) Gerentes de conta do banco B
- 4) Gerentes de agência e de conta do banco C

De modo genérico, adiante serão referidos como gerentes bancários.

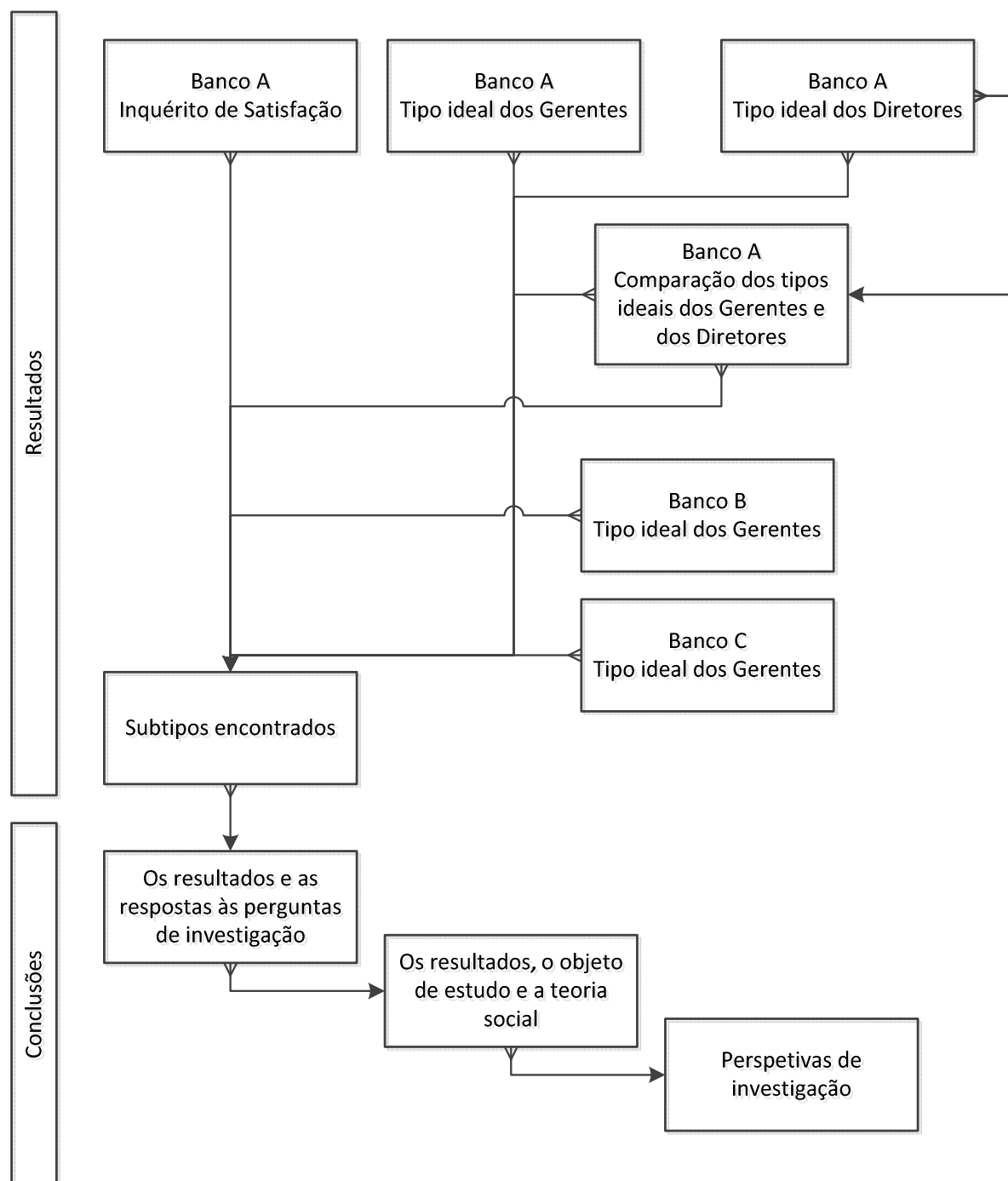
Os tipos ideais e comparações a seguir descritos são resultado da investigação empírica, segundo o quadro teórico e a metodologia definidos, na respectiva das questões de investigação.

É feita uma comparação entre o tipo ideal dos diretores e o dos gerentes de agência, do banco A. Os dois tipos e esta comparação são depois comparados com os resultados de um inquérito de satisfação feito pela empresa durante o período do trabalho de campo (cujos resultados nos foram facultados e sobre o qual não tivemos qualquer intervenção).

No capítulo seguinte e último, estes resultados e comparações, juntamente com os tipos dos gerentes dos bancos B e C, são refletidos à luz das propostas teóricas relevantes, de modo a receberem a sua crítica e também serem propostos eventuais desenvolvimentos e perspectivas de investigação.

Estes dois fluxos de exposição (resultados e conclusões) estão representados na figura a seguir:

Figura 2 - Fluxo de Resultados e de Conclusões



Banco A – Grupo profissional dos gerentes de agência

O gerente típico de agência neste banco (GTA) fez um percurso profissional até ser um comercial sênior ou mesmo já gerente de agência antes de entrar no banco A. As suas descrições de percurso profissional revelaram uma integração na banca no início da década de 1990, num ambiente em que recordam terem trabalhado muito mas em que a organização exibia dinamismo e oferecia oportunidades de carreira. A vinda para o banco A representou uma evolução remuneratória e de carreira profissional.

No entanto, o GTA revelava no período das entrevistas uma dificuldade de adaptação na transição para uma situação que percebia como estagnada no presente e menos previsível quanto ao futuro. Para ele, a crise iniciada em 2008 colocou em causa a obriedade anteriormente assumida sobre a segurança dos bancos em geral e a estabilidade do banco em que trabalhavam. Viam as dificuldades de liquidez ameaçarem a continuidade da organização e, num cenário de fusões a médio prazo, a sua própria segurança profissional ameaçada ¹⁸⁰.

O GTA percebia, no fim de 2010, as dificuldades de liquidez do sistema bancário como um aumento de concorrência entre bancos para manter ou adquirir clientes já menos confiantes, mais exigentes e que repartiam as suas poupanças por vários bancos. Recentemente, a atividade tinha passado a centrar-se na captação de recursos e menos na concessão de crédito, pelo que a oferta passou a situar-se onde o foco da concorrência e o poder dos clientes eram maiores. Pelo contrário, para a concessão de crédito, onde a procura dos clientes empresas era premente, o banco quase não tinha oferta ¹⁸¹.

O GTA manifestou contentamento pela renovação recente da imagem do banco e pela inovação em alguns produtos importantes e afirmou que isso contribuía para diminuir, em parte, as dificuldades descritas ¹⁸². Sentia-se favorável à existência de valores e aos valores

¹⁸⁰ A maioria dos gerentes referiu-se a alterações recentes na administração e sobre o que seria diferente com a nova administração. De um modo geral não se pensava que o banco continuasse sózinho, mas se fundisse com outros ou fosse adquirido por um maior.

¹⁸¹ Estas dificuldades comerciais trouxeram um tensão adicional à relação dos gerentes com o serviço de aprovação de crédito, o qual era visto como mais restritivo e não compreendendo as dificuldades comerciais.

¹⁸² O banco A era, até há cerca de um ano antes do estudo de campo, um banco de média dimensão pouco conhecido, o que dificultava a atividade comercial de retalho, através das agências. Desde então, realizou uma maciça campanha publicitária, tendo internamente realizado um processo de escolha de valores a praticar pelo banco.

escolhidos, mas não via medidas para os tornarem vivos pela aplicação no dia-a-dia, manifestando algum cinismo ao referir-se a esta questão ¹⁸³.

A experiência de vida no trabalho do GTA era uma luta para atingir os objetivos impostos e corresponder às exigências procedimentais do cargo, na situação descrita, com múltiplas ocorrências não previstas no dia-a-dia que dificultavam o controlo sobre as tarefas, e com dificuldades de relacionamento com setores internos do banco necessários para a aprovação de operações de crédito ¹⁸⁴.

Se bem que se encontrasse gerentes de agência que indicassem ser esta experiência vivida com alegria ¹⁸⁵, o GTA vivia o dia-a-dia com incerteza e ansiedade. Responsável por objetivos que devia alcançar com uma equipa, situado numa zona geográfica, o GTA era um homem ou mulher só. Sentia que devia transmitir otimismo para cima e para baixo ¹⁸⁶; na sua zona, toda a responsabilidade era sua; ele(a) sentia-se a cara do banco. As suas alegrias e vitórias, como as dúvidas e incertezas, só eram por ele(a) transmitidas, se ele(a) sentia que se inserem num movimento coletivo, onde se possa evidenciar ou criticar, no quadro do que é estruturalmente aceite. Refiramos alguns aspetos parcelares da experiência do GTA:

a) Os objetivos eram informados, mas a sua participação na definição não era requerida.

Caracterizando o planeamento da atividade na organização como uma “navegação à vista”

¹⁸³ Vários gerentes se referiram aos valores como próprios do carácter da anterior administração, normais para uma organização que valoriza os seus empregados, mas sem alicação direta na sua atividade diária.

¹⁸⁴ A pressão dos objetivos, a necessidade de contacto diário de muitos clientes e de responder às suas solicitações, a dependência dos serviços internos, principalmente do serviço de aprovação, para concretizarem objetivos, a par da necessidade de cumprimento das normas do banco, este regularmente auditado sob ameaça disciplinar, criavam nos gerentes dificuldades de planeamento e revelavam como uma das suas mais importantes qualidades profissionais a capacidade de relacionamento, por um lado, com o diretor que pede atenção ao que considera mais importante – os objetivos, e por outro lado, com os auditores, de cuja relação depende o relevo dado a falhas nos procedimentos.

¹⁸⁵ Encontrámos alguns poucos gerentes para os quais a sua atividade era descrita com entusiasmo e as dificuldades como normais e parte da função. Têm de comum um passado familiar comercial com muitas dificuldades, no qual tiveram desde cedo de participar e em que cada ganho resultava sempre de muito trabalho, considerado no entanto e nessa situação como normal. Que esse *habitus* particular seja explicativo do seu entusiasmo atual pela sua função, de um modo tão distinto de outros gerentes, pareceu-nos evidente.

¹⁸⁶ A luta pelos objetivos depende da incondicional dedicação de todos, desde a equipa no balcão, ao gerente, a seu diretor e ao diretor geral. Por isso, todos os gerentes sabem que o discurso, dirigido para cima ou para baixo, deve ser feito para galvanizar, sendo criticável o contrário.

¹⁸⁷, o GTA via os objetivos irem-se adaptando à situação de crise crescente com desfasamento, apenas depois de verificados insucessos gerais. As prioridades nos objetivos iam mudando durante o período de execução, devido aos efeitos da crise financeira e da evolução rápida das prioridades do banco. O GTA não atingia normalmente todos os seus objetivos, e legitimava esse facto com a dificuldade do mercado ou da sua área geográfica, com o mau funcionamento interno da organização e com a tolerância da direção em relação a objetivos secundários.

- b) A atividade comercial das agências tinha, na opinião dos gerentes, uma carga significativa de trabalho administrativo e de procedimentos que regulamentavam a relação com os clientes, que precisavam de ser respeitados e de estar em ordem, sob pena de uma eventual visita da auditoria do banco poder resultar em sanções ou mesmo despedimento.
- c) O estilo autoritário e, por vezes, desrespeitoso das chefias importantes, assim como a reduzida importância das mais próximas.
- d) As constantes solicitações de clientes e desafios da concorrência, que o impediam de fazer uma gestão organizada do tempo.
- e) A qualidade não homogénea do pessoal à sua responsabilidade e a sua rara intervenção no processo de recrutamento.
- f) A imprevisibilidade dos prémios, que não eram definidos como resultado direto da produção, mas de uma avaliação anual cujos critérios não eram antecipadamente conhecidos com exatidão.
- g) A relação difícil com os órgãos internos com que se tinham de relacionar, especialmente para aprovação de operações de crédito. Havia necessidade de negociação interna envolvendo outros responsáveis, num processo informal que o GTA não conhecia bem e procedia do modo que aprendeu com a experiência; para o GTA, a empresa poderia ser mais ambiciosa e haveria menos ansiedade e perda de tempo, se funcionasse bem.
- h) Imprevisibilidade e dúvida de possibilidade de evolução profissional.
- i) Expectativa sobre o futuro da empresa e sobre a sua continuidade no modelo atual. Apesar de reconhecer recentes melhorias, a comunicação que o GTA recebia era principalmente *feedback* sobre o seu desempenho. Em reuniões trimestrais, a direção geral dava um acesso fugaz ao desempenho de outros gerentes, sendo aí apresentados alguns casos positivos e negativos. Quando não havia produção em determinados produtos, esses

¹⁸⁷ Ao utilizarem este termo – navegação à vista, os gerentes não negam a necessidade de planeamento, mas reconhecem a sua baixa eficácia e a necessidade de uma constante adaptação a condições em mudança ou imprevistas.

“zeros” são expostos e os gerentes chamados a dar explicações em público, o que o GTA considerava vexatório. Eram apreciadas as menos frequentes reuniões em que a Administração dava informações, sobre a globalidade do negócio ¹⁸⁸.

- j) A formação regular era sobre os produtos em venda; outra formação, rara, sobre técnica de vendas ou gestão de tempo era menos valorizada pelo GTA e não havia formação sobre gestão de pessoal.

A ansiedade permanente do GTA implicava um risco de consequências físicas e/ou mentais ¹⁸⁹. Recolheram-se alguns relatos sobre problemas de tensão alta, ou perturbações mentais agudas que puderam ser tratadas e ultrapassadas, em resultado de ansiedade elevada durante longos períodos. Alguns gerentes afirmaram a necessidade de poder falar sobre os seus problemas com alguém, que anonimamente os transmitisse para cima na estrutura ¹⁹⁰.

Banco A – Grupo profissional dos diretores de região

O diretor de região típico (DRT) fez um percurso anterior como gerente de agência e teve um desempenho ao nível dos melhores gerentes, embora não necessariamente atingindo sempre os objetivos; conseguiu, além disso, manter uma boa relação com os seus superiores hierárquicos, o diretor de região e diretor geral comercial, sendo este último decisivo. Através desta relação e do desempenho, o diretor geral considerou-o capaz de ser uma sua correia de transmissão, na luta pela consecução dos objetivos do banco e através da liderança dos gerentes de agência.

Dirigia cerca de vinte gerentes, cada um com as suas próprias características, em situação específica de zona de influência e características da equipa da agência. De um modo típico, menos de metade das agências ia relativamente bem para chegar perto dos objetivos,

¹⁸⁸ O foco constante na sua própria atividade e a escassez de informação sobre o desempenho global do banco num período de grandes incertezas, tornava estas reuniões com administradores importantes pela informação sobre o banco na generalidade e sobre as suas perspectivas.

¹⁸⁹ A generalidade dos gerentes, incluindo os que descreveram a sua atividade com entusiasmo, referia situações de grande ansiedade e conhecimento de outros colegas que passaram períodos difíceis, tanto no banco A como em bancos onde trabalharam antes.

¹⁹⁰ Esta foi uma consequência da metodologia aplicada e da procura de estabelecimento de uma relação de confiança. Alguns gerentes refletiram sobre a entrevista e manifestaram que seria favorável terem facilidade em encontrar um ambiente semelhante, proporcionado pela organização.

mas as restantes tinham dificuldades graves. Enfrentava a diversidade dessas agências, dedicando maior atenção aos que se encontravam atrasados na consecução dos objetivos, onde procurava transmitir modos de organizar e trabalhar, ao gerente e à sua equipa. O seu conhecimento da situação concreta nas agências, derivava desta maior atenção aos défices de desempenho e às equipas que se encontravam em dificuldades, não tendo tempo para ajudar no aprofundamento do estudo da zona de influência de cada agência (responsabilidade do gerente), pelo que tinha maior conhecimento das dificuldades do que das soluções.

Segundo o DRT, não havia uniformidade nos modos de trabalhar dos gerentes, por motivo de terem sido recrutados de outros bancos, ao longo do tempo, e de trazerem essas “culturas” para um banco com muitas normas escritas, mas sem uma “cultura” uniforme e forte de trabalho. Segundo os diretores, cada gerente trabalhava como aprendeu nos bancos por onde passou, adaptando-se com dificuldades às especificidades de organização do banco A.

A posição de interface do banco com os clientes, que os gerentes desempenhavam, era indicada por parte dos diretores, como crucial e difícil, mas a outra parte preferia referir as dificuldades dos gerentes como resultado das suas especificidades individuais, pelo que não havia tipicidade na consideração humana dos gerentes por parte dos diretores.

No entanto, os diretores, tal como os gerentes, desenvolviam um estilo que estava, do mesmo modo, de acordo com a sua experiência anterior e com as exigências da sua hierarquia¹⁹¹. O DRT via o diretor geral como sincero, direto, duro e de palavra agressiva fácil. O próprio diretor geral dirigia um número elevado de diretores, e embora fosse tido como conhecedor da situação em cada agência, a sua intervenção visível era de indicação de objetivos e de controlo. O DRT exprimia-se de modo compreensivo para com os gerentes e afirmava-se próximo deles.

Apesar das atividades de direção estarem definidas como de controlo e apoio à atividade e organização das agências (com maior atenção às que têm mais dificuldades), cada diretor desempenhava com o seu próprio estilo, podendo optar por constantes desafios de comparações de desempenho ou pela intervenção mais ou menos detalhada no planeamento de atividade dos gerentes e suas equipas e reagindo diferentemente às dificuldades e à sua própria dificuldade em ajudar¹⁹².

¹⁹¹ Neste sentido seguiam a diversidade dos *habitus* aprendidos, não havendo tipicidade.

¹⁹² A caracterização por parte de um diretor, que afirmou ter uma relação pai-filho com os seus gerentes (“por vezes só falta bater-lhes...”) aplicava-se bem a essa relação, assim como à relação do diretor geral com os diretores.

Segundo o DRT, o departamento de Recursos Humanos apenas intervinha em questões administrativas, tanto no recrutamento, como na promoção ou afastamento dos gerentes para outras áreas. Eram os gerentes ou diretores quem detetava, pela observação da concorrência, potenciais admissões de comerciais.

A situação de crise económica e financeira veio dificultar a sua função, dado que mais gerentes passaram a estar em dificuldades. Os clientes tinham ficado mais alerta para condições concorrenciais em produtos de recursos (depósitos), e mais frustrados pelas restrições de crédito em termos de volume e preço.

Embora reconhecendo a origem destas dificuldades na conjuntura envolvente, o DRT afirmava que a má organização do banco, o desinteresse da hierarquia e dos serviços internos para com as dificuldades das agências, o desconhecimento do seu esforço intenso e de longas horas de trabalho, a não uniformidade de estilo dos gerentes, assim como a existência de equipas das agências demasiado jovens e mal recrutadas, levantavam dificuldades, que outros bancos mais eficientes não tinham.

Apesar de criticarem o funcionamento e distanciamento dos serviços internos, os diretores promoviam ativamente relações pessoais informais, aconselhando os gerentes a visitar frequentemente os serviços centrais e a manterem boas relações. No caso do departamento de aprovação de crédito, esse relacionamento informal era mais importante do que o cumprimento dos procedimentos, cujo conteúdo nunca foi referido.

Banco A – Comparação dos tipos ideais dos gerentes e dos seus diretores

A luta diária e ansiedade pelo atingimento dos objetivos eram comuns a estes dois grupos profissionais. Ambos tinham de responder perante o diretor comercial geral; os diretores diariamente e diretamente, os gerentes diariamente através dos diretores e periodicamente em reuniões com o diretor geral. Ambos os grupos sabiam que o diretor comercial geral controlava em detalhe os objetivos de cada agência, e que a decisão de prémios e promoções dependia dele.

A qualidade de serviço prestado pelos serviços internos foi qualificada de má, tanto pelos diretores como pelos gerentes das agências.

Os gerentes consideravam os diretores como “facilitadores” junto dos serviços centrais que, na perspetiva de ambos os grupos, não tinham a consideração necessária pela atividade das agências. Assim, a principal ajuda dos diretores residia no relacionamento

informal com esses serviços internos, juntando a sua voz na defesa das operações que esperavam aprovar e que eram importantes para atingir objetivos. Tanto os diretores como os gerentes afirmavam que a atividade e os desempenhos seriam mais eficazes se o funcionamento dos serviços centrais fosse o adequado. Outro tipo de ajuda, menos considerado pelos gerentes, mas mais valorizado pelos diretores, era na transmissão de boas práticas de outras agências, no apoio à organização do trabalho e na pressão sobre a equipa da agência, quando os objetivos estavam em atraso. Como os gerentes com mais dificuldades em atingir os objetivos obtinham mais atenção dos seus diretores, esses gerentes tendiam a afirmar o interesse desse apoio, mas também a desvalorizá-lo pelos resultados.

Os diretores assumiam que a sua principal atividade era essa facilitação e ajuda na organização e planeamento, referindo-se aos gerentes de modo não típico. Apesar de todos se preocuparem em melhorar a atividade dos gerentes e fazer com que atinjam os objetivos, sobre os quais os diretores também têm de responder perante o diretor comercial geral, a atitude de apoio nuns casos é mais compreensiva e noutros, mais crítica.

Banco A – O inquérito de satisfação aos empregados

Este inquérito foi realizado por uma empresa de consultoria contratada pela empresa, com experiência de vários anos na consultoria de recursos humanos e especificamente na aplicação de inquéritos de satisfação. Decorreu durante o mesmo período em que o trabalho de campo do estudo intensivo, atrás descrito, se realizou.

O inquérito procurou respostas a onze temas, que o banco considerou expressarem a satisfação dos empregados, sobre o seu trabalho e sobre o banco, e revelarem a informação necessária à gestão dos recursos humanos: 1) Função que desempenha, 2) Realização no trabalho, 3) Relações pessoais e profissionais, 4) Relações com a chefia direta, 5) Colaboração entre setores, 6) Avaliação de desempenho, 7) Formação, 8) Carreira profissional, 9) Remuneração, 10) Comunicação, 11) Pertença ao grupo.

Os temas foram inquiridos a partir de setenta e oito perguntas, a que se acrescentou uma pergunta sobre satisfação global e outras sobre os valores da empresa, através de escalas de 1 a 5.

O *benchmark* indicado pela empresa de consultoria, enquanto modo mais frequente de interpretação dos resultados, apontava para a consideração como expressão de satisfação positiva quando a média das respostas era superior a 3,5, sendo o desvio padrão aceitável

correspondente de 0,5. A resposta geral era considerada desfavorável ou favorável, conforme o número de expressões positivas (segundo o critério anterior) é inferior a 50% ou superior a 70%; não se atribuía significado a situações intermédias e nesta classificação não era tido em conta o desvio padrão. A direção nacional comercial onde foi realizado o estudo intensivo atrás descrito teve uma média de 3,7 e desvio padrão de 0,8, este acima do máximo definido.

No Anexo C , “Banco A: Inquérito de Satisfação - Temas inquiridos e favorabilidades”, são expostos os temas perguntados e as suas favorabilidades, para seis níveis da estrutura comercial: a direção nacional, as direções regionais, os quadros diretivos das direções regionais, os gerentes de agência, os restantes comerciais da agência e os administrativos.

Verificou-se em todos os níveis indicados uma distribuição dos temas, dispostos segundo a percentagem de respostas desfavoráveis ou favoráveis, que sugerem um agrupamento em temas de avaliação mais pessoal ou mais relacional, por um lado, e outro agrupamento de identificação com a empresa, por outro lado. Os primeiros obtiveram níveis de favorabilidade menores que os últimos. Os temas menos favoráveis foram, por ordem crescente de favorabilidade, a retribuição, a colaboração entre setores, a realização profissional, a carreira profissional e a avaliação de desempenho. Já os mais favoráveis foram, por ordem decrescente de favorabilidade, as relações sociais, as relações com a chefia, a função, e a pertença à empresa.

Ao nível dos grupos profissionais que compõem a direção nacional comercial, registaram-se as seguintes diferenças: os quadros diretivos apenas manifestaram menor favorabilidade em termos da retribuição e da colaboração entre setores, enquanto nos outros temas foram muito favoráveis; os quadros intermédios, onde se insere o grupo no qual foram feitas entrevistas, manifestaram adicionalmente menor favorabilidade na realização profissional; os quadros técnicos comerciais, que apoiavam os gerentes de agência na atividade comercial, manifestaram adicionalmente menor favorabilidade em relação à carreira profissional; os quadros administrativos, no fim da escala hierárquica e dependentes dos gerentes das agências, manifestaram adicionalmente menor favorabilidade quanto ao tema da avaliação de desempenho.

Ou seja, ao descer na hierarquia, alguns temas incluíram-se nos menos favoráveis e a própria favorabilidade de cada tema tendeu a diminuir. A direção comercial nacional, no seu todo, acabou por ter um perfil de desfavorabilidades semelhante aos técnicos comerciais e administrativos, por via do peso destes.

Sobre como responderam ao inquérito, os participantes revelaram haver discrepâncias sobre a utilização da escala. Alguns participantes afirmaram-se rigorosos na avaliação de aspetos positivos e negativos utilizando toda a escala, outros afirmam evitar manifestar demasiado descontentamento tendo utilizado apenas a metade superior da escala ¹⁹³, outros ainda só responderam a perguntas em que tinham satisfação. As declarações sobre o modo de responder ao inquérito sugeriram uma multiplicidade de definições de situação sobre o dever ser e a segurança na confidencialidade, através de discursos públicos e privados, ou de opiniões pessoalmente assumidas.

Não tendo manifestado desconfiança acerca de eventuais quebras de confidencialidade no tratamento da informação prestada no inquérito, afirmam que no geral nunca se sabe. Quando respondem ao inquérito – supostamente uma atividade privada, fazem-no como se estivessem em público, definindo a situação com cautela e expressando o que entendem ser socialmente aceitável, a seu modo ¹⁹⁴.

Banco B – Grupo profissional de gerentes de conta

A descrição que se segue é sobre o tipo ideal da experiência e significação do trabalho, dos comerciais do Banco B, desde a sua entrada na organização até ao momento de entrevista, tal como por eles visto nesse momento. Esse período inclui a entrada e adaptação inicial ao tipo de atividade característico do banco, o desenvolvimento dessa atividade até os acontecimentos do fim de 2008 que levaram ao encerramento do banco e o tempo decorrido desde então até à entrevista, no final de 2010.

Segundo o ponto de vista fenomenológico que adotámos no modelo teórico e na metodologia, as descrições recolhidas nas entrevistas relatam experiências e significações dessas experiências tal como vistas no momento da entrevista e não como de facto possa ter acontecido. As recordações das vivências atualizam o seu significado ¹⁹⁵.

¹⁹³ Alguns destes participantes referiram ter o hábito geral, na sua vida profissional, de se expressarem sempre moderadamente críticos, mesmo nas questões em que estão mais insatisfeitos. Outros afirmaram que o “respeito pela instituição” os levava a ser sempre contidos na crítica.

¹⁹⁴ Daí a utilização, antes referida, das escalas de respostas de modos variados e consoante os participantes.

¹⁹⁵ As descrições não foram comparadas com outras fontes. Não é o que, de facto se possa ter passado, que interessou à investigação, mas sim o que é subjetivamente recordado pelos participantes como importante e significativo, o que é sem dúvida visto também de acordo com as suas perspetivas de

A referência aos “comerciais”, neste contexto, é uma referência ao tipo ideal que os caracteriza idealmente, assim como toda a informação sobre as ocorrências resulta das suas declarações.

O comercial do Banco B era um especialista com experiência adquirida antes, noutra banco, em grau variável, de venda de produtos financeiros com risco a clientes com disponibilidades financeiras e vontade de as aplicar. Os clientes escolhiam segundo a apetência individual e a conjuntura económica e financeira, entre os tradicionais depósitos a prazo (DP), produtos financeiros com risco específicos ou suas associações também chamadas produtos estruturados.

O Banco B, formado em 1998 por especialistas nesta área de produtos financeiros com risco e da sua venda a entidades, principalmente particulares com a apetência atrás indicada, manifestou, segundo os comerciais mais antigos, dificuldades em crescer inicialmente, tendo estagnado por volta de 2000, quando a “bolha tecnológica” desvalorizou muitas empresas e os clientes passaram a evitar produtos de risco. Por isso, em 2001, o banco resolveu vender um produto a que chamou Retorno Absoluto (RA) e em que assumiu ele próprio o risco; tratava-se de um produto estruturado, cuja composição não era detalhadamente informada aos clientes, cujo capital e (na maioria dos casos) uma remuneração mínima (desde que cumprido um prazo acordado), eram garantidos. O RA, sob outras designações, foi também vendido por outros bancos, tanto nessa altura como posteriormente.

Se nos DP o risco era o da falência do banco, caso em que o Fundo de Garantia coordenado pelo Banco de Portugal indemnizaria em 25 000 euros por titular (a maioria das contas tinha um titular, mais raramente dois), no RA, por seu lado, o risco era também o de falência do banco, perdendo-se a garantia de capital e juros, não havendo intervenção do Fundo de Garantia e sendo os clientes donos dos títulos dos produtos financeiros de risco, cujo valor dependeria da cotação de mercado. Do ponto de vista da perceção dos clientes, o DP e o RA eram muito semelhantes, sendo as diferenças remetidas para detalhes contabilísticos obscuros e sem interesse prático.

Em qualquer caso, a falência de um banco era impensável, dado o prestígio do setor bancário e o conhecimento da existência de controlo, por parte das entidades oficiais. Os clientes adversos ao risco e que preferiam DP ficavam descansados com a garantia do banco,

vida no momento do estudo. Deste modo, a investigação não constitui uma afirmação sobre a validade legal ou com outro cariz, dos factos descritos. Afirma sim, sociologicamente, a sua importância para a ação presente e futura daquele coletivo.

os outros, habituados a investir em produtos financeiros de risco, ficavam satisfeitos por ter uma remuneração limitada mas relativamente alta, garantida, tal como o capital investido. Deste modo, o banco B passou a ter o produto perfeito para as expectativas dos vários tipos de clientes.

Tal situação tornou também o banco apetecível para trabalhar. Os comerciais auferiam condições de trabalho caracterizáveis por objetivos muito exigentes e que foram crescendo, mas também de remuneração e prémios anuais relativamente mais elevados que noutros bancos e um apoio intenso da estrutura na sua atividade. Esta ajuda passava por: participação da administração, e ocasionalmente de acionistas publicamente conhecidos como empreendedores de sucesso, em reuniões frequentes, com atuais e potenciais clientes (nenhum banco fazia isso de forma tão extensiva); utilização de consultores, normalmente empregados reformados de bancos, que na sua atividade passada tinham tomado conhecimento sobre pessoas com boas disponibilidades financeiras, as quais apresentavam aos comerciais, auferindo uma remuneração em caso de sucesso; e, uma publicidade requintada, sedutora e que incluía a utilização fictícia da imagem de figuras históricas ou com a participação efetiva de personalidades de vários setores da sociedade, em textos-estórias que idolatravam o dinheiro, o seu valor e rendimento, a independência do banco e a sua superior competência face aos concorrentes. Esta publicidade, na revista do semanário *Expresso*, desde o início de 2000 e até ao fim de 2008, apenas no ano de 2001 referiu a garantia de risco e remuneração, o que era informado no contacto pessoal.

A atividade cresceu sempre desde 2001. Segundo os comerciais, este crescimento era do conhecimento de todos os empregados, mas nunca raciocinaram sobre necessidades de capital para manter o rácio obrigatório de capital sobre responsabilidades. A “adrenalina” da atividade, a informação sempre positiva de uma administração com prestígio e a inexistência de informação negativa no mercado ocupavam toda a sua atenção. Ocasionais suspeições sobre a solidez do banco, por parte de comerciais de outros bancos, relativas às remunerações altas praticadas pelo banco B, eram atribuídas a inveja, pelos comerciais deste banco. Os pormenores relativos ao modo de contabilização do RA, pelo banco, não eram do conhecimento dos comerciais.

Os comerciais, ao serem recrutados, traziam já algum tipo de experiência desta atividade, mas também o conhecimento de clientes alvo e das suas disponibilidades, que o banco B incentivava que fossem contactados e motivados a mudar, através de uma atividade de contacto muito intensa e da garantia de remunerações superiores. Esta atividade atraiu muitos clientes, que abriam conta e, na maioria dos casos, compravam o RA.

O conjunto de produtos do banco resumia-se quase somente ao RA. A atividade era ajudada pelas atividades promocionais da administração, pela publicidade sóbria mas eficaz, pela colaboração com os consultores, mas não havia formação formal. Para além de um código de conduta que era entregue aos comerciais quando iniciavam funções no banco B e cujo cumprimento nunca foi controlado, o banco não relevava as questões éticas e não se fazia qualificação da apetência de risco dos clientes.

O banco B tinha inicialmente uma perspectiva de envolvimento com os clientes através de valores muito altos, mas com o tempo foi baixando, para abranger mais potenciais clientes ou para motivar clientes com grandes disponibilidades a experimentar, com quantias mais pequenas. Em 2008, a par de algumas contas com vários ou muitos milhões de euros, havia uma larga maioria de contas na ordem de centenas de milhares de euros, com um perfil não muito maior que o “private” de outros bancos.

Desde 2001, houve crescimento do número de comerciais, que acelerou próximo de 2007, a par de um crescimento dos objetivos individuais. Alguns comerciais tiveram uma dificuldade maior do que outros em atingir o nível de produção exigido, mas viam isso como um normal período de adaptação. De um modo geral e típico, as condições que o banco disponibilizava permitiam que os comerciais atingissem os objetivos, desde que aumentassem a sua atividade e o seu empenho. Uma parte significativa dos comerciais angariou também amigos e familiares como clientes, de modo a fazer crescer a sua carteira de clientes pessoal, de modo rápido.

Em Setembro de 2008, o mundo financeiro ficou em choque com a notícia da falência do banco gigante americano Lehmans e com as discussões sobre o impacto nas finanças mundiais. Um número significativo de clientes retirou as suas aplicações do banco B, resgatando ou não renovando as suas aplicações e, apesar de haver também novas entradas de clientes, os comerciais têm a perceção de que estas sejam inferiores. A administração exigiu mais atividade e empenha-se ela própria muito mais na angariação de clientes.

A 13 de Novembro, a Moody's baixou o *rating* do banco B, por considerar o banco muito endividado. Tal devia-se à criação de instrumentos financeiros de endividamento para compra de ações de grandes empresas nacionais, que entretanto tinham desvalorizado muito; o capital do banco não cobriria a diferença e a falência estava à vista. Nesse momento, ainda os problemas adicionais ocasionados pelo RA não eram evidentes.

A 19 de Novembro, a atividade de promoção do banco junto de clientes potenciais decorria ainda intensamente, destacando-se uma ampla reunião em Évora em que estiveram presentes membros da Administração e diretores do banco B. No entanto, no fim desse

mesmo dia, o presidente do banco B aproveitou uma entrevista televisiva marcada anteriormente para falar do seu novo livro, para informar que o banco estava em dificuldades e que iria pedir ao Estado um auxílio de setecentos e cinquenta milhões de euros (cerca de três vezes o seu capital social).

Os comerciais relatam a sua surpresa e a dos clientes como “descalabro” e “terror”. No dia seguinte, antes da abertura, os clientes formavam uma fila à porta do banco para resgatarem as suas aplicações. Poucos o conseguiram, porque o processo de resgate demorava três dias e havia pouca liquidez. Entretanto interpôs-se um fim de semana e na segunda-feira seguinte o Governo interveio no banco B, dando origem a um período confuso, sem informação clara sobre o futuro do banco e do dinheiro dos clientes, e em que os comerciais tiveram dificuldades de explicar aos seus clientes o que se passava.

De início, muitos clientes e a opinião pública suspeitaram do envolvimento dos comerciais, no que logo pareceu ser uma fraude, dando origem a um estigma social sobre os comerciais. O contacto permanente dos comerciais com os clientes permitiu, em algumas semanas e na quase totalidade dos clientes, dissipar tal percepção, de tal modo que durante o período do trabalho de campo os comerciais referiram manter boas relações com os clientes; muitos deles apreciaram a sua permanente disponibilidade e a sua atividade de prestação da informação que ia, pouco a pouco, sendo tornada disponível pela nova administração do banco B, nomeada pelo Governo.

A saída de alguns comerciais não perturbou este acompanhamento dos clientes que foram atribuídos aos que permaneceram no banco. Dos cerca de 38 comerciais empregados no fim de 2008, dois anos depois ainda permaneciam no banco cerca de 30, dos quais 12 foram entrevistados. Foram ainda entrevistados o presidente do Conselho de Administração, o Diretor Comercial e o Diretor de Marketing.

Tal afastamento da suspeição inicial, se realizado com os clientes, ficou, apesar disso, incompleto na opinião pública. A comunicação social referia ser um “banco dos ricos”, dada a imagem pública forjada ao longo dos anos pela notoriedade dos seus acionistas e pela própria comunicação do banco. Os comerciais afirmam que tal relevo dificultou o auxílio do banco pelo Governo, o qual argumentou inicialmente que o banco B não constituía risco sistémico e escusou-se, nesse período, a intervir. Posteriormente, o Banco de Portugal aumentou o nível de garantia dos DP, de 25 000 euros por titular para 100 000 euros, e garantiu as aplicações em RA até 250 000 euros. A administração de intervenção nomeada pelo Governo constituiu um Fundo com os produtos financeiros dos clientes, adquiridos

através do RA, o qual tem entretanto vindo a recuperar valor, a partir das grandes desvalorizações de 2008 e 2009.

Ao longo do tempo, o caso do banco B passou a ser menos referido na comunicação social e o tema da cumplicidade dos comerciais do banco B foi esquecido pela opinião pública.

Com a sua imagem limpa, no que diz respeito à grande maioria dos clientes (mas não esquecendo algumas queixas que permanecem) e esquecida na opinião pública, a sua mobilidade profissional conhecia ainda, dois anos depois da falência do banco, grandes dificuldades. Alguns comerciais conseguiram emprego noutros bancos principalmente por terem conhecimentos ao nível das suas administrações e direções.

No entanto, a maioria restante encontra dificuldades de dois tipos. Por um lado, referem que os potenciais empregadores dos comerciais manifestaram em várias situações receio de que os comerciais do ex-banco B pudessem ser um “mau cartão-de-visita”, ou mesmo que os clientes desses bancos pudessem, em algum momento, reclamar sobre a sua presença. Por outro lado, as dificuldades de arranjar emprego, comuns a todas as profissões bancárias, e não só, sujeitou os comerciais do banco B a dois anos de uma atividade caracterizada por mero conforto e transmissão de informação a clientes, em ambiente de continuada pressão social de suspeita acerca da sua cumplicidade (a comunicação social, os clientes, a nova administração, os colegas de outros bancos, a própria família e os amigos, alguns angariados como clientes).

Os comerciais, durante o período desde fins de 2008 até às entrevistas do trabalho de campo realizado, não se sentiam culpados, mas reconheciam que fizeram parte de uma organização culpada, onde foram instrumentais no logro de clientes:

- Parte dos comerciais tinha convencido amigos e familiares e, apesar de isso ser normal na atividade de *private* da banca, a explicação da inocência não resolveu as dificuldades relacionais com essas pessoas, sempre presentes no seu dia-a-dia.
- Os clientes, em geral, tinham sido esclarecidos, aquando da venda, sobre as características do RA e diferenças face aos DP, mas sem dúvida desvalorizando os riscos decorrentes de uma eventual falência do banco B. Outros bancos vendiam produtos semelhantes e continuaram a fazê-lo após 2008.
- Os comerciais viveram com terror os meses seguintes à falência, querendo demonstrar a sua inocência aos clientes, à nova administração que só progressivamente os aceitou, à opinião pública e ao setor de atividade em que trabalham. Intimamente, fazem uma

autocrítica, admitindo que se estivessem mais alerta talvez tivessem suspeitado dessa fraude ¹⁹⁶.

- Alguns comportamentos criticáveis, pontuais, foram exaustivamente referidos na comunicação social e contribuíram para uma opinião pública hostil aos comerciais, uma pressão que dificultou declarações de inocência.
- A intervenção do Sindicato Nacional dos Quadros Técnicos foi vista pelos comerciais como positiva, pois realizou alguma comunicação a defendê-los, mas tal foi considerado escasso e pouco eficaz.

Os comerciais atribuem a estas razões a sua obstinação em ajudar os clientes neste período, por um lado, tornando-se úteis após o encerramento do banco e, por outro lado, mantendo o contacto com esses seus clientes, que continuam a ver como um seu ativo, negociável na aquisição de um futuro emprego, na mesma área.

Na situação complexa vivida entre fins de 2008 e o momento das entrevistas, a generalidade dos comerciais experienciou períodos de depressão, com maior ou menor gravidade e longevidade (com acompanhamento médico na maioria e que ao fim de dois anos ainda se mantinha em parte deles), sendo essa depressão um seu aspeto típico.

Passados dois anos, os clientes receberam regalias e estavam mais conformados. O banco B aguardava a sua extinção oficial e o despedimento coletivo (com indemnização) ia-se concretizando comercial a comercial. Mas enquanto não encontravam alternativas, o emprego com que continuavam no banco B era a continuação de um período que gostariam de encerrar, mas que lhes garante um ordenado e uma eventual indemnização por despedimento. Vivem adiando-se.

Banco C – Grupo profissional de gerentes de agência

O banco C era, comparativamente com os restantes bancos do setor bancário português, um banco pequeno, em volume dos seus ativos e em número de empregados.

¹⁹⁶ Segundo os participantes, a regulamentação da atividade era formal e não servia de referência para a atividade do dia-a-dia. Recolheram-se descrições sobre o facto de assinarem, ao serem recrutados, um Código de Conduta, mas de nem sequer o terem lido nessa altura ou posteriormente. Os procedimentos sobre a atividade, se existiram não foram preocupação do banco até cerca de 2003; alguns comerciais relataram ter sido chamados a participar na sua elaboração nessa altura, mas sem efeitos práticos de organização e controlo da atividade.

Resultou de um projeto de um grupo de profissionais experientes na gestão de fundos e carteiras de ativos financeiros com risco, iniciado no fim dos anos de 1990 ¹⁹⁷. O banco tinha capacidade para efetuar qualquer tipo de operações bancárias, mas posicionava-se especialmente em atividades relacionadas com financiamento institucional (ao Estado e outras entidades bancárias), na gestão da sua própria carteira com risco, na dos acionistas, na de clientes especiais e, através da sua área de retalho, nas de múltiplos clientes de menores disponibilidades.

O foco do estudo nesta organização, no quadro do objeto de estudo desta tese, foram os gerentes das agências da área de retalho da Grande Lisboa e que ao tempo do estudo eram quatro. A sua função era a de comercial simples, com uma carteira própria de clientes, obtida em resultado do contacto de listas de clientes potenciais ¹⁹⁸, à que acumulavam a coordenação e ajuda de outros comerciais, na agência onde eram responsáveis. Assim, a atividade de liderança não era separável da atividade comercial, igual para todos, na agência, onde não existia outro tipo de função. A referência, a seguir, aos comerciais, engloba assim todos os elementos da equipa da agência incluindo gerente, sendo este referido acerca das suas funções que incluíam coordenação.

Conforme atrás exposto ¹⁹⁹, a análise foi mais profunda apenas sobre os quatro gerentes e mais alguns comerciais (total de seis pessoas). Os restantes, para além das ricas descrições individuais, não contribuíram com significações novas sobre o contexto de trabalho, de um ponto de vista do coletivo e da caracterização das vivências de trabalho. Considerou-se, por isso, ter havido saturação de informação no sentido atrás definido ²⁰⁰.

Os gerentes de agência do banco C expressavam, com orgulho, que o banco possuía uma política de transparência para com os seus clientes, adequada à intermediação de produtos financeiros com risco que caracterizava a atividade. De modo típico e, além disso, reportado por todos os entrevistados, os clientes eram informados das possibilidades de rendimento dos produtos, assim como dos riscos inerentes. No caso de ações simples, que têm

¹⁹⁷ Sobre estes aspetos, o do perfil dos seus fundadores e do projeto de banco, o banco C foi, nos seus inícios, muito semelhante ao banco B.

¹⁹⁸ As listas de potenciais clientes, segundo afirmaram os participantes, eram obtidas através de agências legais de informação e delas constavam acionistas ou dirigentes de empresas ou pessoas cujas posses financeiras eram conhecidas publicamente. Não se recorria a informação provinda de outros bancos, porque não se utilizavam colaboradores externos e porque os comerciais que se recrutavam vinham normalmente de outro tipo de atividades.

¹⁹⁹ Ver o quadro da página 222, Quadro 4 - Seleção de participantes.

²⁰⁰ Ver página 204 e seguintes.

risco puro, não era prestado qualquer aconselhamento e a decisão de investimento era deixada ao critério exclusivo dos clientes interessados. No caso de outros produtos, ou de carteiras compostas por vários produtos, o aconselhamento era feito e a composição era proposta de modo adequado ao nível de risco, que cada cliente afirmava querer suportar.

Os comerciais referem que esta política permitia-lhes clarificar os riscos ao cliente e lidar com as situações de frustração normais quando estes sofrem perdas, e veem-na como uma vantagem competitiva do banco, a médio e longo prazo, a qual resultou bem no atravessar da crise de 2008. Esta tinha tido efeitos de retração, por parte de clientes, já no ano anterior, provocando significativas perdas nas carteiras do clientes, que entretanto têm vindo a recuperar, em parte, desde 2009. Tais dificuldades foram aceites pela generalidade dos clientes devido a essa prática de transparência. As exceções devem-se a dificuldades individuais em aceitar grandes perdas, o que com o tempo foi resolvido. Os comerciais do banco C são muito críticos acerca da atividade da concorrência sob este aspeto, nomeando os bancos que faliram em 2008, como referências de falta de transparência.

Além do vencimento mensal, em determinados produtos havia lugar a comissões. Os objetivos eram anuais e davam acesso a um prémio anual, conforme o grau de cumprimento. Estavam divididos em objetivos individuais e coletivos e cada comercial só se tinha acesso a ambos se cumprisse individualmente e a equipa também. Nas agências com dificuldades havia, por isso, comerciais com bom desempenho mas limitados no acesso a prémios, o que era fonte de descontentamento.

Ocasionalmente, os objetivos podiam ser adaptados à conjuntura económica e financeira. Verificava-se, nos últimos anos, que a diminuição de atividade e rentabilidade por efeitos da crise se refletia na diminuição de comissões e prémios, nem sempre de modo suficientemente planeado e comunicado, o que gerava insatisfação da parte dos comerciais.

A estrutura comercial de retalho era chefiada por um administrador de quem dependia um diretor comercial nacional. Deste dependiam um diretor adjunto no sul e outro no norte, ambos acumulando a sua função com a gerência de uma agência principal (a do Porto e a de Lisboa Sede). Em Lisboa, o diretor adjunto intervinha na coordenação de mais duas agências, para além da que era diretamente responsável. Além disso, era responsável pela formação de todos os comerciais recrutados, que passavam algum tempo na agência onde é responsável.

Os gerentes referiram que recorriam ao diretor comercial acerca de questões formais e administrativas assim como de objetivos, e ao diretor adjunto em questões de formação, aconselhamento sobre produtos e relações com clientes. Tal era atribuído à situação de o

banco ser novo e pequeno, onde as características das pessoas concretas, que ocupam posições de direção, determinavam de facto as suas funções, as quais carregam de definição formal. De um modo típico, os comerciais não gerentes, referiam-se de modo crítico à escassa presença e falta de exemplo por parte da direção comercial, principalmente quando tinham uma percepção fraca sobre o papel coordenador do gerente.

A pressão sobre objetivos, feita através do ganho ou não de comissões e menos de controlo hierárquico firme era inferior à encontrada nos outros bancos estudados. Por isso, e pela pequena quantidade de agências, pela predominância de uma relação mais informal e condicionada pelas características pessoais dos diretores e dos gerentes, a experiência de trabalho era significativamente diferente. O tipo ideal de gerente caracterizava os aspetos coletivos de trabalho mas não significações, pois estas não foram encontradas de modo coletivo e típico.

Os comerciais referiam sim, de modo típico, a origem desta atipicidade, ou seja, as características, as competências e a história dos administradores e diretores. Estas eram mais influentes, nas relações sociais da área de retalho, do que a definição formal da organização desta área, e afirmavam que o estilo de organização do trabalho, em cada agência, dependia primordialmente do gerente. Referiam, também, que o desempenho global poderia ser melhor se houvesse mais estabilidade pela formalização organizacional. Apesar disso, os comerciais não referiam que tal afetasse a concretização da política de transparência, para com os clientes, atrás referida, cujo controlo dependia de cada gerente. Numa única situação, em que foi detetada uma falha grave na aplicação desta política de transparência, o banco reagiu com firmeza, despedindo o responsável, o que foi referido por vários participantes.

O recrutamento tinha sido condicionado pela existência de relações de conhecimento profissional, nos ambientes profissionais anteriores onde administração e diretores tiveram origem, o que determinou a estrutura dirigente. Ao nível mais baixo, dos comerciais, os potenciais profissionais seniores eram vistos como caros e podendo trazer vícios não adequados à política de transparência do banco, pelo que no recrutamento se escolhiam pessoas sem experiência anterior de funções semelhantes, embora com perfil considerado comercial. Tal política tem permitido a uma parte dos comerciais destacarem-se e assumirem posições de gerência muito cedo na sua carreira, e bastante mais cedo do que é hábito noutros bancos.

A ambição de crescimento do banco, comunicada pela administração, era vista pelos comerciais como oportunidade de prosseguimento de carreira, a nível interno. A eventual necessidade de recrutamento externo de diretores ou gerentes, assim como possibilidade da

sua formação continuar a ser feita no modo tradicional de passagem pelo diretor adjunto, não foi colocada, no período do estudo.

Subtipos encontrados

A caracterização dos coletivos através do tipo ideal, enquanto constructo, não apaga as especificidades individuais. Por isso, e apesar de já sem caracterizarem o coletivo, é possível encontrar subgrupos caracterizáveis por subtipificações, os quais revelam aspetos menos gerais mas igualmente pertencentes ao coletivo.

No estudo efetuado, dois subtipos se nos afirmaram pelo modo especial de viver o contexto:

Em primeiro lugar, as mulheres: nos bancos A e B, as mulheres descrevem o percurso profissional de um modo específico – o ter filhos, o cuidado com eles, a aspiração por mais tempo de presença junto dos filhos ou o remorso de o não ter feito por causa dos longos horários de trabalho e por, mesmo ao chegar a casa, se continuar a pensar nas preocupações do trabalho²⁰¹. Estas referências, também feitas por alguns colegas homens, são feitas com mais frequência, pormenor e intensidade pelas mulheres, mesmo as que reconhecem que foi essa a sua escolha. Já no banco C, onde a pressão estrutural para atingir objetivos é mais baixa as mulheres que tiveram filhos afirmam que raramente saem tarde do trabalho e não referem falta de atenção aos filhos. Se o ser mulher implica uma forma diferente e mais intensa de fazer uma carreira profissional, os contextos de experiência podem ser muito variados.

Em segundo lugar, os vitoriosos: nos bancos A e C, que se mantêm em atividade, há uma minoria de comerciais que, estando sujeitos às limitações descritas sobre a conjuntura, manifestam níveis de ansiedade muito baixos e uma aceitação das dificuldades – apesar de também por eles vistas como fortes, como algo que, ainda assim, é aceite como natural e acerca das quais a sua tarefa é ultrapassá-las para atingirem os objetivos^{202 203}. O que

²⁰¹ Encontrámos este recordar amargo em gerentes mães de gerações diferentes. As mais jovens referem o pouco tempo dado aos filhos, o ter perdido uma parte da sua infância e a intenção de recuperar no futuro. As mais antigas também o referem, mas sem a oportunidade de recuperação. Encontrámos, no entanto, algumas mulheres que afirmam ter tido apoio familiar ou que conseguiram coordenar bem os horários para assistir aos filhos.

²⁰² Um gerente de agência do banco A, que atinge sempre os objetivos (a “estrela” da sua região, segundo o seu diretor e outros colegas entrevistados) critica os que vêm para a banca sem interesse

encontrámos de comum foi uma vida anterior difícil e muito exigente, cuja experiência é significada como vitória e eles se veem como vencedores. Tal característica faz parte do seu ser e manifesta-se em tudo o que fazem, com relevo para as situações de trabalho, em que a referência principal de sucesso – os objetivos impostos de modo inevitável tal como as dificuldades passadas, é para ser atingida sob pena de ser um falhanço pessoal, algo que se habituaram a não admitir.

As perguntas de investigação e os resultados

Definimos na introdução o objeto de estudo através do foco nas relações sociais que se desenvolvem num grupo profissional, sob a perspetiva da sua experiência e significação coletiva, ou seja, o que coletivamente, em termos típicos, caracteriza a experiência e as significações de indivíduos no seu trabalho – os significados-tipo.

Definimos também as questões de investigação, a responder acerca do objeto de estudo: como se caracteriza em termos ideais essa experiência e significação e como o coletivo se insere estruturalmente numa organização que tem objetivos através da relação que estabelece com clientes, assim praticando uma moral.

A apresentação dos resultados permitiu já mostrar, com detalhe, como responder às questões de investigação. Por isso, no capítulo seguinte, de conclusões, apenas faremos uma síntese, remetendo o detalhe para as descrições apresentadas neste capítulo.

Procuraremos, além disso, afirmar o interesse sociológico do objeto de estudo proposto para 1) a uma compreensão da ação de um coletivo em contexto estrutural de trabalho numa organização, e para 2) tornar útil esse conhecimento na definição de planos de ação na perspetiva de tornar essa organização mais eficiente. Deste modo procuramos contribuir para responder à pergunta de Sainsaulieu (2009: 15): “Como criar a coesão social suficiente para que se torne produtiva e competitiva cada situação de trabalho?”.

e sem empenho e apenas para ganhar dinheiro, e refere a sua educação rígida e em que o pai comerciante tinha de lutar cada dia pela subsistência, como positiva. A sua preocupação ao entrar na banca foi ficar no quadro e progredir. Aprendeu com a família que “a vida não é fácil, traz alguns dissabores e temos de agarrar isso com força”.

²⁰³ Um gerente de conta do banco C, que também atinge sempre os objetivos, relata a vida difícil da mãe para criar cinco filhos, o seu próprio comprometimento em ajudar, os sonhos que se têm e a realidade prática da vida e refere “a diferença entre o desejar e o querer” como marcante do seu modo de ser e de atingir o que quer.

CONCLUSÕES

Ao iniciar este estudo, propusemo-nos estudar um objeto – a experiência e significação de trabalho de um coletivo de indivíduos, num contexto particular – o dos gerentes responsáveis por objetivos organizacionais. Este grupo está situado na base da hierarquia de bancos modernos, que caracterizámos como burocracias modernas, neste período de crise económica, financeira e social, por que passamos.

Definimos como questões de investigação que definem o que se pretendia saber acerca desse objeto de estudo: 1) a caracterização desse objeto de estudo em contexto estrutural de trabalho e, 2) como o coletivo se insere estruturalmente numa organização com objetivos e como ele se posiciona eticamente face aos seus clientes.

A revisão de literatura elaborada teve em conta as dificuldades levantadas pelo objeto de estudo e pelas questões de investigação.

Por um lado, tratou-se de verificar como a teoria sociológica reflete sobre as organizações e sobre elas acumula conhecimento, desde os autores clássicos aos da modernidade recente.

Com este objetivo, discutimos conceitos como o de burocracia, de tipificação ideal, de resultados de expectativas coletivamente assumidas, de organização sistémica e funcional, assim como o que acontece apesar da formalidade sistémica. Discutimos igualmente as explicações da ação em sociedade, seja a racional, a da racionalidade limitada ou a da ação disposicional sob várias formas.

Com o mesmo objetivo, explorámos as relações entre estrutura e ação e a influência sobre estas da institucionalização de crenças generalizadas, dos efeitos da globalização, na passagem de uma lógica de produto para uma lógica de serviços, das relações de poder nas organizações, da reflexão sobre as tipologias e influências das organizações na era da globalização, do aumento da incerteza e dos riscos na modernidade recente globalizada, das questões culturais, quer as que derivam da institucionalização de crenças, quer as que resultam da interação em contextos particulares e resultam em subculturas.

Finalmente, considerámos a gestão prescritiva da cultura, enquanto ideologia de gestão e arma competitiva, as questões éticas e morais que levanta, na relação entre os níveis

estruturais internos, como na relação com o meio envolvente e sobre pressão de objetivos competitivos.

Por outro lado, procurámos compreender o que a teoria social reflete sobre as noções de consciência, de experiência subjetiva e sobre significação dessa experiência, e assumimos claramente a necessidade de um esclarecimento e conceptualização que permitisse solidamente utilizar os conceitos com capacidade explicativa, para o entendimento e previsibilidade (no sentido de mera orientação) da ação dos indivíduos.

Estas são questões que se referem a paradigmas filosóficos mas também sociais, cuja literatura se procurou rever com foco nas utilizações sociais. Recorremos (aplicando-se a mesma observação sobre a inevitabilidade de incompletude mas tentando dar a devida atenção ao essencial) à literatura sobre a consciência na teoria social, com um foco justificado pelo próprio foco das teorias, na influência da fenomenologia e da sociologia da vida quotidiana (pela sua afirmação do objeto de estudo) e nas perspetivas pragmáticas linguísticas (estas pela sua desconsideração do objeto de estudo), assim como sobre contributos da antropologia respeitantes às relações entre significação, cultura e discurso.

O foco no esclarecimento teórico do objeto de estudo, que dá sentido às questões de investigação (caracterização da experiência e significação coletiva e da moral-em-uso), nos contextos de investigação (organizações burocráticas modernas – os bancos), através de contributos da teoria sociológica sobre as organizações e da teoria social sobre consciência, experiência e significação, assim como do conceito de tipificação ideal, permitiram definir um modelo teórico de enquadramento dos objetos de estudo e uma metodologia adequada à investigação a fazer.

O modelo teórico integrou uma perspetiva macro de envolvimento da ação em contexto pelas fortes crenças institucionalizadoras e legitimadoras que condicionam a estruturação e as suas regras, onde se desenvolvem relações de poder, mas onde reconhece a capacidade micro dos indivíduos portadores de uma biografia e de hábitos de ver e fazer (*habitus*) terem perspetivas sobre a sua ação e sobre o seu futuro, em múltiplos graus de liberdade. Por um lado, a envolvente macro define o quadro de experiência e ação; por outro lado, ao nível micro, os hábitos e perspetivas entrelaçam-se em ações de conformismo, de crítica e de mudança. Os indivíduos experienciam o seu trabalho conforme o seu *habitus*, no qual está o resultado da sedimentação de significações de experiências da sua história biográfica até ao presente, um *habitus* sempre com novas experiências e significados, com reatribuições de significado a experiências passadas e aberto às perspetivas que o indivíduo escolha.

Experienciando a seu modo um contexto comum, os membros de um coletivo experienciam-no coletivamente de um modo típico, quanto aos aspetos a que atribuem importância no contexto de trabalho, e quanto aos modos de os significar que partilham – a sua subcultura.

Por isso, a metodologia seguiu o reconhecimento da experiência e significação coletiva como epistemologicamente válida e importante, orientando um trabalho de campo onde se procurou, recolher os discursos sobre a experiência e significação de trabalho que os participantes têm no seu dia-a-dia, definindo as suas situações sociais de modo estratégico, conforme o contexto na organização a que se referem, mas principalmente o que, refletindo num ambiente de confiança, consideram ser a sua própria significação.

Apresentados no capítulo anterior os resultados da investigação, passamos a seguir às conclusões. Se antes se procurou produzir resultados sem a eles sobrepor pré-conceitos, agora, mas de modo explicitado em cada caso, chegou o tempo de eles serem teoricamente refletidos.

CONCLUSÃO I: OS RESULTADOS E AS RESPOSTAS ÀS PERGUNTAS DE INVESTIGAÇÃO

Os resultados apresentados acerca de cada um dos três bancos estudados, por um lado caracterizam os tipos ideias da experiência e significação desses coletivos e, por outro lado, revelam como a luta pela afirmação da organização através dos seus objetivos pode, ou não, implicar consequências graves na moral que se pratica e nos valores éticos que se proclamam.

Neste subcapítulo elaboramos uma reflexão baseada nesses resultados de investigação, sobre o conjunto dos bancos estudados e sobre a atividade bancária, em diálogo com a teoria sociológica.

A crise, envolvendo toda a experiência de trabalho

Em termos gerais e mais uma vez tipicamente ideais, os impactos da envolvente social, económica e financeira da crise em que o estudo foi realizado, marcaram a experiência e significação dos participantes. Durante o período do trabalho, os aspetos da vida de trabalho dos participantes foram sempre referidos ao novo enquadramento que os fez atribuir novos significados a tipos de experiências antes vistas de forma diferente.

As informações veiculadas na comunicação social ou internamente pelos órgãos dirigentes dos bancos, umas vezes mais alarmantes, outras pretendendo transmitir confiança, reforçavam a ideia de que de facto o futuro estava mais imprevisível para todos e nenhuma entidade podia dar garantias. As sucessivas falências de bancos internacionais de grande dimensão e de dois bancos portugueses, as dificuldades por que toda a banca internacional e nacional estava a passar, entidades tidas até então como de solidez indiscutível, questionavam as certezas do passado sobre o setor. No próprio banco em que trabalhavam, a formalidade estrutural mantinha-se mas tudo o resto era diferente, como se a estrutura e o seu topo negassem as novas evidências.

No banco A, os objetivos e os modos de trabalhar continuavam os mesmos, mas as prioridades foram alteradas. Agora a procura de liquidez pela captação de recursos (depósitos) tem primeira prioridade, o crédito continua com objetivos mas com condições muito mais difíceis de concretizar, o mal parado cresce a níveis antes inimagináveis.

No banco B, a falência aconteceu. Os comerciais agora já não vendem, cuidam dos clientes desesperados e procuram outros modos de continuar uma carreira e as suas vidas.

No banco C, pelo contrário, apesar de muito condicionados pela incerteza inerente à envolvente externa e aos produtos com risco que sempre venderam, olham para trás com o alívio de constatarem que o banco onde trabalham teve os cuidados suficientes para não passarem pelas situações que os seus colegas de outros bancos passam, que a solidez da organização é razoável e que há perspectivas de crescimento e de carreira.

A profissão de gerente bancário

Ser gerente bancário nos bancos estudados (de agência ou de conta com carteira de clientes, conforme o banco) era uma profissão comum na banca, em Portugal mas também em muitos outros países. Consistia em vender produtos ou serviços a uma base de clientes, especificamente bancários ou não (para além de financeiros, pode vender também seguros ou outros, através dos quais desafia os clientes a utilizar o seu crédito).

Era esta base de clientes que constituía o seu ativo pessoal valioso, consubstanciado no conhecimento do potencial de negócio dessa base e numa relação duradoura e de confiança com cada cliente. Os gerentes que não possuíam ainda este ativo, por serem novos, ou por terem sido colocados em zonas para eles desconhecidas o que é frequente quando os bancos alargam a sua atividade geográfica, ou porque ainda não tiveram sucesso na sua realização, passam pela incerteza de conseguirem estabelecer essa base de clientes, o que é atenuado por sucessos anteriores ou agravado pela pressão da direção.

É a capacidade de estabelecer, manter e rentabilizar essa base de clientes que qualifica um gerente bancário. Tal pressupõe uma especial capacidade de relacionamento com a case de clientes mas também com a estrutura hierárquica e com os serviços internos. Requer, além disso, a capacidade de planear e replanear a atividade face às muito frequentes interrupções pelos clientes e às solicitações das chefias e dos serviços internos. A capacidade técnica é necessária, mas secundária face à relacional, não cumprindo por isso os critérios de uma profissão regulamentada ²⁰⁴.

²⁰⁴ Do ponto de vista de uma sociologia das profissões, o gerente bancário não se insere no grupo das profissões regulamentadas e o critério técnico (Rodrigues, 2002: 20), baseado em conhecimento sistemático ou doutrina é nesta profissão fracamente atingido, em favor da capacidade de relacionamento dirigida para o cumprimento dos objetivos.

Os objetivos e a moral-em-uso

A relação entre objetivos e moral-em-uso refere-se ao uso de uma moral prática, que legitima num coletivo organizacional uma atividade conducente a atingir objetivos mas colocando de lado ou reinterpretando a seu favor os princípios éticos.

Esta atividade, orientada pelo cumprimento de objetivos, é regulamentada por normas profissionais – códigos de conduta, normas procedimentais, que têm uma importância e influência no dia-a-dia dependente das decisões estratégicas do topo da hierarquia.

No estudo feito encontramos gerentes bancários que afirmaram ser sempre claros para com os clientes e que preferiam enfrentar maiores dificuldades de atingir objetivos do que ter queixas de clientes no futuro. Alguns desses tinham aprendido com a própria experiência. Nenhum desvalorizou o tema, que está presente no seu dia-a-dia.

Nos casos estudados, a) refere-se a venda de produtos financeiros com risco ou de outros produtos ou serviços, a clientes cujo perfil não é adequado (preferências pessoais) ou a quem não são prestados todos os esclarecimentos sobre as suas características, quer ao nível de risco sobre capital e/ou rendimento, quer de maturidade, de comissões, etc., sobre as quais os clientes não são suficientemente esclarecidos, ou b) à prestação de garantias sobre riscos em produtos vendidos, mas para cujos riscos não são tomadas as necessárias provisões e assumidos os respetivos custos.

Se no primeiro caso o fenómeno de legitimação se pode concretizar tanto ao nível de um coletivo que aborda clientes para cumprir objetivos de venda (a1), como da estrutura hierárquica (até um certo nível superior) que mais ou menos explicitamente obriga a vender (a2), no segundo caso (b) a responsabilidade é claramente do topo da hierarquia e pode não ser do conhecimento de níveis inferiores. Admite-se que combinações cumulativas sejam possíveis.

Em ambos os casos, a confiança dos clientes na organização é desrespeitada. No caso do setor bancário, pela sua importância na economia e pelo controlo estatal a que está sujeito, tal assume uma gravidade especial. Do ponto de vista dos clientes, o Estado garante a solidez do setor bancário através do controlo e supervisão regular e plurianual.

Tal confiança foi um ativo do setor bancário até aos acontecimentos do fim de 2008. A perceção de que, afinal, tal controlo não correspondia à sua representação social, veio enfraquecer essa representação e a confiança no setor bancário num período em que ele passou e continua a passar por grandes dificuldades financeiras (fracos rácios de solvabilidade, ajudas estatais, reconhecimento progressivo de créditos incobráveis, estruturas

excessivas para os níveis atuais de negócio, explicitações de responsabilização dos depósitos dos clientes nas falhas de gestão, etc.).

Descrito o contexto geral de aplicação do conceito de moral-em-uso, vejamos como encontrámos a sua aplicação em cada contexto estudado:

No banco A, houve, antes da crise iniciada em fins de 2008, objetivos de venda de produtos financeiros com risco. A deteção, pelos gerentes de agência, de clientes com perfil adequado não é sempre fácil; além disso, os produtos contêm especificações, quer ao nível de risco sobre capital e/ou rendimento, quer de maturidade, de comissões, etc., sobre as quais os clientes não são suficientemente esclarecidos. Nesta situação, ocorreram vendas “mal feitas”, na expressão daqueles profissionais (atrás tipificadas como a1), mas que consideram pontuais e não um fenómeno generalizado no banco A. Contam que noutros bancos por onde passaram, no percurso da sua carreira profissional, a pressão da hierarquia era clara e sobre o seu desconforto em serem praticamente obrigados a vender, sem seguir os critérios legais e o aconselhamento devido aos clientes (tipo a2). Tais vendas resultavam amiúde em problemas de relacionamento futuros, quando os clientes se apercebiam de características dos produtos. Por exemplo, foi referida por participantes a venda, no passado, de produtos financeiros com risco a prazos longos para clientes de idade avançada que podiam precisar de rendimentos ou do próprio capital no curto prazo, ou a venda sem indicação clara das comissões a pagar.

No banco B, a convicção dos participantes, gerentes de conta que vendiam praticamente um único produto aos clientes, foi que a falha ética segue o tipo b. O produto, chamado Retorno Absoluto, era um produto estruturado a partir de produtos financeiros de risco, em que o banco B garantia o capital e amiúde uma remuneração de tipo semelhante aos juros de um depósito a prazo mas ligeiramente mais alta do que a média dos bancos concorrentes. Tal garantia era contratualizada através de um contrato de compra de produto financeiro com risco e de outro contrato em que o banco prestava a garantia ao cliente. Apesar de durante cerca de oito anos o banco B vender extensivamente esse produto, soube-se depois da falência que não fazia as devidas provisões para o risco que assumia e, além disso, assumia outros riscos especulativos para os quais e da mesma forma não se acautelava.

O banco C, pelo seu lado, sempre seguiu uma política de transparência com os seus clientes a quem vendeu, quase exclusivamente, produtos com risco. Os clientes eram informados das características e composição dos produtos estruturados, assim como dos riscos que incidiam sobre capital e remuneração. Quando as grandes desvalorizações vieram em 2008, os clientes sofreram, mas não fizeram reclamações. Desde então, o mercado financeiro recuperou em parte e os clientes mantêm-se no banco e manifestam confiança nos gerentes de

agência e gestores de conta que gerem as suas carteiras. O banco C, desde a crise iniciada em 2008, vem crescendo moderadamente.

Em termos gerais encontramos nos três bancos estudados (e nas descrições de gerentes de agência sobre experiências passadas da sua carreira profissional), situações diferentes quanto ao uso de uma moral justificativa de uma atividade não ética. Parece-nos, no entanto, poder afirmar que o incumprimento ético pode situar-se em qualquer nível da estrutura. A existência de uma estratégia ética e de um controlo adequado da atividade estrutural previne problemas éticos futuros e não impediu que o banco C mantivesse a sua atividade e rentabilidade embora com uma dimensão modesta.

No banco A, há uma estratégia ética afirmada na cultura prescrita e auditada, ao nível dos documentos produzidos na atividade. No entanto, é este último aspeto, formal e de consequências disciplinares, que é mais atendido pela estrutura comercial. A pressão pelos objetivos, não tendo sido acompanhada de uma vigilância ética semelhante à do banco C, permitiu algumas falhas morais, apesar de vistas como pontuais e sem consequências graves.

Já no banco B, o esquecimento da ética ditou a sua falência, um choque social geral e nos clientes e nos próprios comerciais, em particular.

Os resultados sugerem-nos que o cumprimento ou falha ética se situa, em primeiro lugar, no topo da hierarquia. No banco C a exigência e o controlo ético, por parte desse topo, e o condicionamento dos objetivos à ética, resultavam numa moral prática à qual os gerentes se referiam com orgulho. No banco B, foi o próprio topo a falsificar os princípios éticos pela incapacidade de gerir o banco de um modo seguro. As falhas detetadas, após a sua falência, na relação com os clientes, apesar de pontuais, aconteceram por falta desse controlo. No banco A, a exigência e controlo ético existe, tal como no banco C, mas a pressão sobre objetivos é grande, pelo que o perigo moral é maior.

Por um lado, o cumprimento ético é uma questão estrutural resultante do binómio aplicação de valores versus pressão por objetivos. Por outro lado, depende do exercício da agência em cada nível, com evidente maior responsabilidade para o topo.

Ao nível social, a garantia de que cada organização parte da mesma base social de exigência ética e de que as organizações mais cumpridoras não são vencidas pelas que apenas formalmente aceitam a ética ²⁰⁵ é o controlo social que verifique a aplicação, de facto, dos valores essenciais socialmente aceite. A regulamentação legal dos valores mínimos

²⁰⁵ Como vimos atrás, apesar das falhas éticas serem frequentes, nenhuma organização se mantém no mercado proclamando valores socialmente não aceites. O papel da institucionalização social é exatamente o de exigir o conformismo e de retribuir a legitimidade.

socialmente aceites e o controlo de supervisão, tão discutidos novamente após o início da recente crise, revela-se importante para criar as condições socialmente exigíveis às organizações em concorrência.

O pensamento de Friedman (1970), segundo o qual a responsabilidade de definir os valores essenciais pertence à sociedade, que com eles deve enquadrar os negócios, já que “a responsabilidade moral do negócio é produzir lucro”, parece traduzir, de um ponto de vista de uma economia liberal, esta procura social de respeito humano a longo prazo.

A possibilidade ética é afirmada, deste ponto de vista social, por Solomon (1997: 59). “A estratégia é a chave para o bom negócio”, no sentido em que permite definir os valores e as normas e implantar de forma planeada e organizada a cultura empresarial, permitindo prever no longo prazo os comportamentos não éticos, evitando situações em que a empresa necessitaria de suspender a ética para sobreviver e afirma que a atividade empresarial é uma atividade ética e que a procura de excelência, o que quer que isso signifique, começa pela ética (Solomon, 1997: xiii).

O contributo da caracterização da experiência e significação coletiva para a colaboração entre estudos intensivos e extensivos

Os dois coletivos do banco A, que investigámos por uma abordagem intensiva, foram também e simultaneamente investigados através de um método extensivo, por inquérito, como referido no capítulo anterior.

O contexto relativo aos dois coletivos foi o mesmo, no espaço e no tempo, embora o estudo extensivo tenha sido mais abrangente por ter inquirido toda a organização.

Ambos abordaram os aspetos subjetivos dos indivíduos, para aceder a aspetos coletivos dessa experiência. Abordando a mesma realidade social sob pontos de vista e metodologias diferentes, cada abordagem revelou aspetos específicos ou comuns semelhantes ou discordantes.

A necessidade de caracterizar o social, em coletivos grandes, torna inevitável a utilização de métodos extensivos, e a teoria social tem, como vimos atrás, uma tradição de preocupação com a vigilância metodológica necessária ²⁰⁶.

²⁰⁶ Também a utilização de métodos extensivos está preocupada em conhecer os aspetos subjetivos da experiência de trabalho. Para Silva (1998: 173), estes aspetos subjetivos são dependentes do contexto de interação e dos indivíduos concretos que interagem, onde se desenvolvem emoções,

No estudo extensivo realizado através de inquérito, a representatividade da amostra, com cerca de 90% em cada nível estrutural, é desafiada por: 1) não problematização da influência do meio cultural organizacional nas respostas através de definições de situação estratégicas, 2) não problematização da assunção de que a informação das respostas transporta todo o significado individual e de que uma correta utilização da estatística permite efetuar a passagem do nível individual de análise para o coletivo sem enviesamentos das respostas face aos estados subjetivos que se pretende medir²⁰⁷, 3) utilização acrítica das médias com desvios padrão muito grandes face aos valores da média, assumindo níveis de precisão inexistentes e 4) assunção de que as respostas seguem uma distribuição simétrica, único caso em que a média tem significado analítico (Lima, 2000: 194).

Os resultados do estudo intensivo, realizado sobre o nível hierárquico dos gerentes de balcão e dos diretores regionais, podem ser comparados com os do inquérito, nível a nível, mas quanto a outros níveis podem meramente fornecer sugestões de análise, pois seria necessário executar um estudo semelhante nesses níveis, onde se encontram variações de contexto.

Com a restrição de uma abrangência menor, o estudo intensivo revela com uma maior riqueza de pormenores um conjunto mais e temporalmente situado de temas e sugere que nem todos os temas tenham a mesma relevância para os indivíduos.

A remuneração foi um tema não referido pelos participantes no estudo intensivo, apesar de no estudo extensivo ser a principal origem de insatisfação; em vez de a referirem, os gerentes manifestavam preocupação com a segurança do banco e dos seus empregos. O facto de a maioria dos gerentes ter vindo de outros bancos, tendo a mudança sido acompanhada de

crenças e valores sobre o trabalho que influenciam a sua relação com a satisfação global com a vida. Por seu lado, Lima, Vala e Monteiro (1998: 454), referem a constatação empírica da importância da “perceção individual da distância entre os objetivos e valores pessoais e a resposta da organização a estes objetivos e a existência de um desacordo teórico sobre o conceito de satisfação de trabalho e os fatores que o determinam (Lima, Vale e Monteiro, 1998: 441). A nossa proposta teórica de estudo da experiência e significação coletiva resulta num contributo para uma modelização teórica mais consistente que estes autores apontam como necessária (Lima, Vale e Monteiro, 1998: 456).

²⁰⁷ A este propósito o estatístico Falissard (2012:1) questiona: “Está o investigador interessado nas opiniões dos sujeitos, ou apenas na informação contida nas respostas?” e alerta para o facto de tanto o que é respondido, como o que não é, terem significado e de que deste tipo de questões precisam de ser refletidas, antes da aplicação das técnicas estatísticas.

uma promoção na carreira bancária ²⁰⁸, sugere que este aspeto dificilmente seja a sua primeira preocupação ²⁰⁹.

A consideração em conjunto dos dois métodos permite reflexões mais ricas do que em separado ²¹⁰. A observação do gráfico que dispõe os temas em função da favorabilidade das respostas (Anexo C , Banco A: Inquérito de Satisfação - Temas inquiridos e favorabilidades) permite observar que há menos favorabilidade em questões mais relacionadas com vivências e projetos pessoais e maior nas questões de identificação cultural com a empresa, ou seja, o DTB experiencia dificuldades na solidão da sua profissão, mas tem orgulho em pertencer à empresa. Que poderá a empresa fazer para minorar o isolamento e ajudar mais? O estudo dos temas levantados por ambos os métodos contém várias sugestões, mas a riqueza do método intensivo releva prioridades cujo esquecimento induz confusão e erro na análise ²¹¹.

O método intensivo utilizado, pela revelação dos aspetos coletivos ideais da experiência e significação dos indivíduos que constituem o social, permitiu a passagem do nível de experiência individual à conceptualização dos fenómenos coletivos, e abre caminho para a sua discussão à luz das teorias disponíveis, dos resultados dos inquéritos que se

²⁰⁸ A carreira bancária é definida por níveis de 1 a 18, siga o banco um Contrato coletivo de Trabalho ou não, o que facilita a comparação de evolução profissional.

²⁰⁹ De facto, o banco A, por ser recente e por ter desde o início ter seguido uma política de aumento rápido do número de agências, recrutou a maioria dos seus gerentes de agência e quadros superiores de outros bancos. No entanto, todos os níveis se queixaram da remuneração, no inquérito. A tal poderá não ser estranho o facto de a reclamação de maior remuneração ser o único tipo de crítica que se sabe com segurança ser aceite.

²¹⁰ Considerámos a objeção de Likert (1932: 24) quanto ao contributo de estudos anteriores, através de “juízes” que estudam uma amostra e constroem a partir dela as perguntas do questionário. Este autor argumenta sobre a dificuldade de garantir a representatividade da amostra. No entanto, no nosso estudo este aspeto está salvaguardado, pois abordamos coletivos relativamente pequenos e em contexto organizacional e estrutural semelhante ao da amostra.

²¹¹ A crítica aos métodos extensivos procura a seu controlo metodológico e a sua adequação científica, em vez de uma aceitação acrítica sem controlo metodológico. É esse o conteúdo da afirmação de Likert (1961: 228) quando refere que o que é expresso nem sempre corresponde às efetivas motivações e releva o carácter estratégico da expressão. Além disso, “não é o nível favorável ou desfavorável de reação a um item que mostra a importância desse item na influência que exerce sobre a atitude geral sobre o trabalho”, mas o modo como se correlaciona com a avaliação geral da atitude, ou, nos nossos termos, a sua importância no conjunto da significação do trabalho. Likert (1961: 229) exige ainda a interpretação significativa dos resultados de um inquérito por cientistas sociais com muita experiência, revelando o carácter da capacidade de ideação subjetiva dos investigadores sobre os meros resultados estatísticos.

efetuem ou de outros dados secundários. Ou seja, depois da verificação da evidência dos dados ideais caracterizantes, fica aberto o caminho da interpretação e enriquecimento teórico.

Se as abordagens aos recursos humanos partem amiúde das influências institucionais e estrutural e assumem a mera reação dos indivíduos, noutras áreas da gestão das organizações, como o *marketing*, aceita-se de igual modo a influência dos aspetos contextuais e individuais, havendo uma maior colaboração entre metodologias extensivas e intensivas (Weinreich, 1996: 53-4), na procura da caracterização de estilos de vida e preferências para inovação de produtos e serviços. Esta última orientação permite uma maior compreensão das pessoas que trabalham nas organizações e a consideração das condições institucionais e estruturais como envolvente da experiência dos indivíduos, deslocando a tematização da cultura do que deve ser (Boltanski e Chiapello, 2005), para o que de facto é.

Sendo certo que o ambiente estrutural e a prescrição cultural fortes que caracterizam as grandes organizações pode dificultar a realização de estudos que revelem esses mesmos aspetos, a questão de o topo dessas estruturas estar ou não interessado no seu conhecimento para efetuar planos de ação conducentes a maiores eficiências e eficácias não pode ser teoricamente definida, mas antes verificada empiricamente, em cada caso.

Uma maior colaboração entre empresas e setores científicos universitários traria ainda benefícios adicionais para os diversos atores em presença. As empresas disporiam de um conhecimento cientificamente validado sobre os seus recursos humanos, os consultores de um apoio científico próximo na sua atividade, e a própria comunidade científica ganharia acesso a contextos ricos em temas de investigação.

A definição de situação na entrevista

As entrevistas efetuadas de modo semiestruturado conforme atrás indicado, tiveram uma fase biográfica pessoal e profissional, uma fase sobre a experiência de trabalho presente e uma fase sobre a experiência e significação da própria entrevista. Em cada fase, o entrevistador procura que o participante explicita a que especificamente se refere, assim como ao modo como no aqui e agora da entrevista vê ele próprio esse objeto ou situação.

Esta configuração de entrevista nunca antes tinha sido experienciada pelos participantes. A sua experiência anterior, conforme os participantes, passava por entrevistas de recrutamento para emprego, entrevistas em estudos qualitativos, de participação em discussões coletivas (*focus groups*) e resposta a inquéritos. Estavam habituados a ponderar as

questões colocadas e a elas responder de modo refletido, acerca do que seriam as opiniões mais úteis para serem expressas e de que seria inconveniente e aconselhável de ocultar, de modo a se afirmarem no contexto. Os participantes estavam habituados a usar discursos através dos quais procuram constituir uma ordem social em que, por um lado, os seus interesses próprios são estrategicamente defendidos, mas que, por outro lado, tal definição implica conformismo e cedências (Hobbes, 1994/1651; Goffman, 1959, 1983, 1986; Scott, 1990).

Nas entrevistas realizadas, foi pedido a todos os participantes que falassem sobre como foi a sua infância e juventude, sobre o ambiente com pais, amigos e colegas, assim como o percurso profissional percorrido até ao presente e como o veem agora. A reação típica foi de resumir em algumas frases esse período, tentando uma definição de situação no contexto da entrevista que permitisse evitar aprofundar o pedido e passar imediatamente à exposição de um discurso definidor da sua situação na organização.

Reconduzidos os participantes ao pedido inicial por meio de uma pergunta simples, sobre o contexto da infância, sobre os pais ou a família, a descrição começava imediatamente, de um modo mais escorreito e fácil nuns casos e menos noutros. Os pedidos de esclarecimento sobre o que foi sendo dito, sobre *a que* se referia e sobre *o como* via essas situações no presente, possibilitaram reflexões sobre situações e assuntos que se nuns participantes estavam já bastante refletidas, noutros não tanto, e em ambos os casos foram reconhecidas como importantes como parte da formação do que eles são agora. Tais situações ou assuntos importantes referem-se, conforme os participantes, à sua infância ou à juventude ou já à sua vida adulta; umas fazem parte do seu passado longínquo, outras de experiências recentes, por vezes já desempenhando a função de gerente de agência.

Em cada organização, os primeiros participantes, apesar de por escrito informados dos objetivos da entrevista, só após o seu começo os compreendiam. Verificou-se que parte dos restantes já tinham discutido com os primeiros aspetos das entrevistas e tinham recolhido impressões positivas assim como sobre aspetos do seu decurso, pelo que tiveram ocasião de, por um lado, refletir sobre a sua biografia e trazer questões que foram mais aprofundadas na entrevista e, por outro lado, justificações e discursos de definição de situação que também foram refletidos na entrevista.

O facto de alguns participantes terem discutido entre si aspetos das entrevistas já realizadas, e de se dever considerar a hipótese de que por isso algum planeamento possa ter sido feito, não afeta os resultados da entrevista. Se os participantes evitaram referir alguns aspetos do seu passado ou evidenciar outros, foi no modo como o fizeram e como revelaram

traços do seu *habitus* que contribuíram para que fosse possível ao investigador conhecer os aspetos coletivos e objetivos do seu trabalho e o modo subjetivo de o viver.

Como descrito atrás na caracterização da metodologia, foi o ponto de vista sociológico do entrevistador que orientou as descrições individuais. Acerca dos aspetos característicos e coletivos do trabalho, que os participantes foram referindo, procurou-se saber a sua significação individual, por um lado para caracterizar o contexto vivido, por outro lado, para verificar características comuns nos modos de o viver. A exploração de significações das experiências foi parada sempre que estes objetivos estavam conseguidos, ou quando o entrevistador se apercebia de algum desconforto por parte do participante.

A questão que aqui colocamos é sobre o porquê da sua aceitação deste tipo de entrevistas, com objetivos enunciados por escrito e que os participantes discutiram e divulgaram entre si.

A resposta, apoiada nas afirmações feitas durante as entrevistas e especialmente na terceira fase de cada uma é que os participantes aproveitaram uma ocasião especial de se investigarem e de se expressarem abertamente; além disso, viram no estudo em curso uma oportunidade de darem voz a essas significações íntimas e raramente expressas. Ou seja, as propostas teóricas atrás indicadas para explicar a definição estratégica de situação dos indivíduos não são afastadas no contexto de entrevista, mas, em vez disso, reequacionadas.

A procura pelos participantes de uma expressão de si, em entrevista, ou seja, de uma definição de situação de autenticidade no contexto social que a entrevista também é, assumindo os riscos e confiando na relação social de entrevista para (ainda assim estrategicamente) contribuir para um melhor conhecimento de si e de um conhecimento coletivo (que não lhes é estranho, mas cuja expressão não encontra normalmente situação social onde possa ser expressa e, simultaneamente, estrategicamente vantajosa).

CONCLUSÃO II: OS RESULTADOS, O OBJETO DE ESTUDO E A TEORIA SOCIAL

A crise global e as crenças institucionalizadoras

O conceito de institucionalização das crenças, autênticos mitos sociais, revela-se explicativo dos aspetos prescritivos culturais, de desenho estrutural, das normas e regras, que se verificam no interior das organizações estudadas. Sendo estes aspetos resultado de escolhas proporcionadas pelos percursos individuais e coletivos dos seus topos hierárquicos, quanto à finalidade das organizações, posição competitiva e objetivos, os mitos sociais revelam-se presentes em todas as atividades, mas interpretados de modo situado.

Os topos organizacionais constroem uma ideologia orientadora da cultura e da prática nas organizações que mantêm um alinhamento formal com as crenças predominantes de modo a conseguir uma legitimidade social.

Os resultados do estudo seguem as conclusões sobre as diferenças entre as declarações e as práticas de muitas empresas nos últimos vinte anos e referidas por Jackall (2010) a propósito das razões da crise global por que passamos. Permitem-nos afirmar que a cultura prescrita, por mais que esteja inserida nas crenças socialmente dominantes e por maior que seja a legitimidade que recolha, pode estar representada em formas e graus variáveis na organização. Em vez disso, uma outra cultura, quiçá referindo-se a aspetos da primeira, pode ser de facto a que domina e levar a organização por caminhos não previstos pelas crenças sociais e pela legitimidade atribuída.

Neste nosso trabalho, a caracterização da cultura que acontece foi captada pela investigação nos coletivos de trabalho, através da sua experiência e significação coletiva, a qual revela os valores que reconhecem na orientação da sua atividade, assim como os que seguem de facto.

O uso dos tipos ideais

A estratégia de construção dos tipos ideais a partir da experiência e significação dos membros de cada contexto permitiu, por um lado, recolher a própria experiência e significação dos indivíduos em situação de confidencialidade e de confiança. A sua própria

definição de situação apontou para a expressão de si; por outro lado, os tipos ideias caracterizaram a experiência e significação coletiva, assim como as dinâmicas sociais.

Tal representa o conhecimento mais adaptado à reflexão sobre as mudanças requeridas a cada contexto para contribuir para aumentos de eficiência e eficácia da organização com resultados ao nível de competitividade e objetivos.

Este processo, bem descrito por Weber (1949/1924), resulta da ideação imaginativa a partir dos contributos de cada participante no contexto. É um processo científico, controlado pela vigilância na aplicação da metodologia de que resultam os contributos e repetível a partir desses contributos.

O estudo sugere que a contribuição do tipo, ou tipos, ideais construídos para a caracterização da organização, parte de uma posição de conhecimento forte sobre o contexto estudado (por exemplo, no banco A, o grupo dos gerentes de quatro direções e o grupo dos diretores) para um conhecimento generalizado para a área comercial. Neste último, a generalização, a partir do estudo, considera uma uniformidade de contextos que não se pode verificar, mas da qual existiam fortes indícios.

Já quanto a outros setores da organização, mesmo que referidos pelo estudo feito, o conhecimento é mais fraco. Por exemplo, as asserções dos gerentes sobre os serviços centrais são feitas de modo a não deixar dúvidas sobre o conflito existente, mas a experiência e significação de trabalho nesses serviços centrais é desconhecida.

Uma caracterização mais completa da experiência e significação coletiva na organização teria assim de passar pela tipificação ideal nos vários serviços revelados como importantes para o objetivo de racionalidade dessa organização. No caso de se pretender uma caracterização da organização suficientemente fina, para permitir a intervenção corretora com vista a melhorar a sua competitividade externa, este tipo ideal geral não prescinde de outros tipos ideais, situados ao nível de análise de contextos homogêneos de subculturas. É, por isso, a multiplicidade inter-relacionada dos tipos, sem descaracterização de nenhum, que dá uma compreensão geral e aprofundada da organização e que possibilita, eventualmente, a definição de planos de ação.

Uma reflexão sobre as organizações e os coletivos

A característica primeira da burocracia, a racionalidade na utilização de meios para atingir fins, tal como encontrada por Weber (1949/1924), é característica profunda da ideia

que preside à estruturação das organizações estudadas. Em todos os níveis, as descrições de funções definem os papéis especializados a desempenhar por pessoas que foram recrutados externa ou internamente com base nas suas capacidades e competência; a escolha da meritocracia faz parte do discurso do topo da organização que atribui prémios anuais e distinções especiais aos que melhor atingem objetivos.

Enquanto ideia prescrita, inscrita num conjunto de valores que toda a organização deve seguir e orientadora do desenho organizacional e dos procedimentos, o ideal de burocracia mantém-se vivo e influente nestas organizações modernas.

Na prática do dia-a-dia, as organizações confrontam-se com uma realidade mais incerta, com mais informação para usar e interpretar do que há um século, o que provoca que as descrições de funções são indicações mais vagas do que se faz mas não menos precisas sobre os resultados a obter, explicitando o carácter referencial dos objetivos definidos pela estrutura. Por isso, a previsibilidade dos comportamentos é menor e é apreciada e exigida a iniciativa individual capaz de se orientar na indefinição e incerteza.

Nas organizações estudadas, o dia-a-dia é pouco estruturado e deixado à iniciativa dos gerentes, que devem atingir objetivos em zonas de influência específicas e diferentes de outras, com equipas recrutadas de modo diferenciado. Se existem procedimentos e controlo rígido, sobre os registos administrativos das operações de venda realizadas, dentro da tradição burocrática taylorista, tal não acontece com a atividade de venda.

Continuamos com descrições de funções, mas estas incluem agora a iniciativa, a criatividade, a dedicação pessoal profunda, chamando cada indivíduo a complementar a incapacidade de um sistema funcional de papéis fixos (que se mantém idealmente e estruturalmente em vigor, como referencial de ação), e a tornar produtiva para a organização a informalidade inevitável, as consequências da ação não previstas (pela organização) e a ajudar a organização a sobreviver num meio mais incerto e menos previsível. Tal não é mais um requisito de inclusão no grupo profissional do que de individualidade, de “espírito de equipa” que inclui a iniciativa e a criatividade mas também a capacidade de colaborar com outros e, acima de tudo, com a estrutura que prescreve e controla os caminhos desejáveis. O espírito de equipa inclui também a capacidade de manter um discurso público de conformismo com o topo da organização, o que pode incluir aspetos críticos, se tal for admitido ²¹².

²¹² No banco A, o descontentamento com os serviços centrais era assumido por todos os níveis comerciais, tendo sido relevado tanto no estudo intensivo como extensivo. Já as dificuldades de comunicação e de relacionamento com as chefias apenas foram referidas no estudo intensivo, aqui de modo detalhado e através de exemplos concretos.

Os gerentes de sucesso são os que atingem (quase) os objetivos, os que têm iniciativas de contacto com clientes, que dão ideias para melhorar os produtos. As críticas que atingem a estrutura são feitas com cuidado, sem a intensidade e irritação que o que é criticado lhes mereceu antes. O discurso público dos gerentes contém muitas expressões de conformismo, destinadas a ser usadas nas declarações de conformismo ou como envolvente velada de críticas.

Ao indivíduo é pedido que envolva o seu *self* e tudo o que com ele se relaciona. O trabalho adquire uma centralidade maior na sua vida e a família e as relações sociais, que são reproduzidas de modo a possibilitar ao indivíduo ter sucesso no trabalho, através do trabalho em equipa, prescrito pela estrutura ²¹³.

A generalidade dos gerentes estudados queixa-se de longos horários de trabalho, de continuar a pensar nas questões de trabalho depois de sair, da falta de atenção à família, da secundarização que efetuam em tudo o que não é o trabalho. Uma pequena minoria convive bem com esse estilo de vida, mas pensa evoluir para outras funções menos exigentes, a prazo.

O conceito de indivíduo que encontramos não se adapta a uma noção de indivíduo completamente racional que constantemente faz escolhas com base na informação que tem e nas crenças que aprendeu socialmente. Apesar de este ponto de vista de ação racional explicar uma parte da ação dos indivíduos, como a sua aderência ao discurso público da organização, a sua luta pelos objetivos em busca de reconhecimento, prémios e carreira, as descrições recolhidas no estudo mostram que o fazem de modos diferentes, não apenas porque encontram contextos atuais diferentes, mas também porque trazem consigo uma maneira de ser que é sua. Esta maneira de ser resultou das experiências da sua vida. Se aprofundada, em entrevista, a reflexão sobre a sua atividade, reconhecem aspetos que normalmente não fazem parte das suas reflexões e que são importantes na sua forma de entender as situações, de fazer escolhas e de agir ²¹⁴.

A caracterização destes modos de ser foi feita com um interesse exclusivamente sociológico, através da exploração com os indivíduos e até ao ponto de eles refletirem sobre a sua atividade e revelarem os aspetos importantes da sua vida de trabalho e como eles especificamente os significavam. Nesta exploração, os participantes revelaram maior ou menor dificuldade, mas a larga maioria foi capaz de encontrar no seu passado longínquo ou recente experiências que os fizeram ver o mundo de uma determinada maneira, a sua maneira,

²¹³ Como afirmam (Boltanski e Chiapello, 2005) ao indivíduo é pedido que retire a significação da sua vida do sucesso no seu trabalho, o que pode satisfazer uma parte dos indivíduos, mas não a maioria.

²¹⁴ Um *habitus* que pode ser refletido, mas que o é conforme cada indivíduo e cada situação.

com impacto na sua forma atual de o ver, no seu pensar e agir. Por isso, a existência de um inconsciente onde disposições não refletidas estruturam, condicionam e condenam o comportamento, não foi constatada e por isso a sua consideração foi desnecessária. Em vez disso, a explicação fenomenológica de um *habitus* como sedimentação de significações de experiências, por um lado portador de modos de ver o mundo, com concretizações em cada um dos contextos de experiência, sempre aberto a novas experiências e significações, e conhecível pela reflexão (como tarefa possível mas sempre incompleta porque infinita), parece-nos mais adequado.

A influência dos valores aprendidos na infância e juventude, mas não só, também na idade já adulta através de experiências importantes, com a família, amigos ou no trabalho, revelou-se importante para a explicação das razões do comportamento e da significação dos aspetos de trabalho, dos entrevistados. Trata-se de uma constatação em todos os entrevistados, apontando para uma regularidade muito forte, para além da construção de um tipo ideal.

Já na perspetiva pragmática linguista, como vimos, e onde podemos analiticamente incluir as teorias da ação racional, a perspetiva de significação é social e o que o indivíduo assumir como seu é ilusório, pois de facto ele acaba por assumir o que valida socialmente, através dos símbolos residentes no que se partilha, a linguagem. Assim, os participantes só conseguem ter razão quando se convencem mutuamente, quando o consenso social é atingido, resultando o conhecimento dependente desse processo, e por isso relativo.

No entanto, nas entrevistas, os participantes referiram-se, a seu modo, aos aspetos coletivos do trabalho assim como a modos de ver que são também tipicamente coletivos. O acordo intersubjetivo estava em cada um, mas também o desacordo, através dos aspetos que viam de modo individual ²¹⁵.

Acreditamos que outro investigador, aplicando a mesma metodologia, não poderia chegar a conclusões diferentes.

O estudo feito possibilita também uma reflexão sobre a cultura nas organizações e a distinção de três vertentes de aprofundamento. Em primeiro lugar, a cultura que o topo da organização entende, estrategicamente, que deve ser socialmente conhecida como da organização. Esta cultura integra valores global e localmente aceites e prescritos, como

²¹⁵ Apesar do tipo ideal do gerente bancário do banco A ser crítico relativamente a vários aspetos, a sua atitude geral era de conformismo. No entanto, este conformismo estava baseado em razões pessoais, ligadas à sua sobrevivência na organização e não à sobrevivência da organização. Alguns poucos gerentes nem sequer assumiam conformismo e estavam em rotura com a organização, sendo pelos níveis superiores entendidos como especiais e difíceis de gerir.

condição de a organização não ser considerada estranha ou desadequada, e de por isso não lhe ser dificultado o acesso aos vários recursos de que necessita. Em segundo lugar, a cultura que de facto o topo da organização implementa na organização para atingir os seus fins. Se, numa perspectiva ética, as duas perspectivas devem ser idênticas, como vimos no estudo desenvolvido, tal não acontece necessariamente. Em terceiro lugar, a cultura que acontece, ou melhor e no plural, como se caracterizam as várias subculturas contextuais existentes. Estas necessariamente influenciadas pela(s) anterior(es), são as vividas em cada contexto, dependem dos fatores específicos dos contextos (tecnologia, tipo de relações externas, localização geográfica, etc.) e dos indivíduos neles situados.

O que pensa e o que se expressa – as definições de situação

Os resultados expostos atrás na forma de tipos ideais, sobre cada banco, constituem conhecimento válido sobre os contextos de experiência dos grupos a que pertencem os participantes. Apesar de vários aspetos constituintes desses tipos ideais contradizerem aspetos dos discursos públicos ou privados dos grupos a que dizem respeito ou mesmo o discurso público da organização através do seu topo, os tipos ideais que construímos resultam da expressão dos participantes ao decidirem definir uma situação que é *a sua situação*.

Sem dúvida que, ao refletir sobre a sua experiência do contexto de trabalho, antes ou durante a entrevista, os participantes se apercebem intersubjetivamente da experiência e significação de outros no mesmo contexto. Mais ou menos refletida, a significação da experiência é validada intersubjetivamente, resultando aproximações ou afastamentos de significação, sobre os mesmos aspetos do contexto de trabalho.

Ou seja, o que quer que esteja contido no tipo ideal não pode ser uma surpresa para quem trabalha nesse contexto ²¹⁶. Por um lado, um discurso público acordado para expressar conformismo com a organização, por outro lado, um discurso privado dentro do grupo de experiência coletiva permite discordar do primeiro, manter uma coesão de grupo e justificar o conformismo, por outro lado ainda uma significação individual que reconhece outras significações individuais e acerca delas se posiciona, mantendo a sua coerência de *self*. Tal acontece sem se experienciar dissonâncias de crenças (cognitivas) ou ansiedade por isso. A

²¹⁶ Se os constituintes do tipo ideal não podem ser estranhos para os participantes, tal não significa que com ele tenham de se identificar pois ele não contempla a sua diferença específica (Weber, 1949: 93).

ansiedade poderá advir de se sentir que o *self* é sufocado pelas posições sociais que mantém, mas não porque elas sejam diferentes. São diferentes estratégias para situações diferentes, um *self* participando estrategicamente em vários desempenhos coletivos.

O conceito de moral-em-uso, universalidade e contexto

O conceito de moral-em-uso, tal como proposto nos anos de 1980, por Jackall (1988) e antes referido ²¹⁷, pretende ser explicativo do comportamento não assente em princípios éticos, mas antes adaptativo, de um contexto organizacional com objetivos agressivos que aborda clientes num mercado competitivo onde as funções de *marketing* e comercial desempenham um papel que vai para além de mero desenho ou informação sobre bens ou serviços.

Vimos que na época da globalização, para além da racionalidade produtiva que envolve aspetos sociais e técnicos na organização, se procura gerir a relação da organização com o seu exterior, o que tem implicações sobre a própria racionalidade produtiva. Os requisitos de capacidade técnica são necessários mas insuficientes, exigindo-se também competências relacionais para um trabalho interno mais coletivo e menos estandardizado e um trabalho externo de relacionamento. As necessidades dos clientes penetram as organizações e redefinem-nas, de tal modo que, agora, a boa adaptação ao mercado se expressa pelo conceito de *servicialização*, que exprime o proporcionar uma experiência positiva aos clientes, em vez de uma mera venda de produtos ou serviços (Almeida, 2005).

O que Jackall (2010) afirma recentemente é que os efeitos da globalização e da competição a nível global não diminuiram a possibilidade de comportamentos não éticos. Se antes se manifestavam principalmente na base e no contacto direto com os clientes, com a condescendência e benefício do topo da organização, agora eles foram assumidos massivamente pelos níveis mais altos das organizações e que não são estranhos às origens da profunda crise económica, financeira e social por que passamos. Em inúmeros casos, o conceito de *servicialização* que se refere a um proporcionar de experiência positiva no longo prazo (Almeida, 2005: 51) foi substituído por uma procura de lucro no curto prazo e uma experiência favorável para os clientes e a sociedade também no curto prazo, mas com riscos futuros.

²¹⁷ Ver discussão na página 92.

As múltiplas falências de bancos internacionais ilustram esta interpretação e, em Portugal, os três bancos estudados ilustram modos diferentes de se posicionar sobre a questão ética na época globalizada. Conforme atrás referido ²¹⁸, em cada organização as opções éticas e estratégicas, seguidas numa época de incerteza e dificuldades, ditaram a sua capacidade de sobrevivência quando a crise eclodiu.

As conclusões sobre os três bancos estudados apontam para o facto de as organizações não estarem condenadas a sobreviver através de processos não éticos, pois verificámos que a assunção ética resultou, num dos bancos, numa posição atual mais competitiva, noutra a sobrevivência e, num terceiro, por não ter havido tal assunção, a falência.

A observação dos efeitos da crise leva-nos a admitir, como hipótese não confirmada nem afastada neste estudo que se dedicou aos três bancos, que outras organizações que tenham respeitado os princípios éticos tenham, apesar disso, passado por dificuldades sérias, assim como outras que não o tenham feito tenham passado incólumes, apesar das consequências sociais provocadas.

A relação que estabelecemos aqui foi entre a assunção ética e a ausência de prejuízos sociais. Tal reforça, por um lado, a necessidade de controlo social através de organizações especialistas estatais sobre a atividade das organizações e em especial, pela sua importância nas economias, dos bancos; reforça, por outro lado, a necessidade de que entre os mitos sociais que enquadram a institucionalização das organizações e que apontam para a sua excelência, seja colocada a excelência ética em primazia pois sem ela resta incompreensível tal conceito (Solomon, 1997: xiii).

Esta necessidade, no atual período de crise em que inúmeras organizações lutam pela sobrevivência, implica resistir à tentação de caminhos mais fáceis mas com problemas éticos, do que resulta uma ainda maior urgência do controlo social.

As questões de definição de objetivos

Os coletivos estudados nos bancos A e C, cada um a seu modo, expressam dificuldades em atingir os objetivos, assim como os obstáculos que encontram no seu dia-a-dia de trabalho, para o seu atingimento. Afirmam, em ambos os casos, que eventualmente objetivos maiores seriam ainda assim atingíveis, se as organizações corrigissem as questões

²¹⁸ Ver discussão na página 169.

relacionadas com a inadequação da estrutura e dos procedimentos, os quais provocam informalidades reconhecidas e dificultadoras da atividade.

Os topos das estruturas confrontam-se com a necessidade de rentabilidade, da dificuldade de atrair investidores que reponham o capital consumido com prejuízos recentes, e de atingir um nível de eficiência das organizações que lhes permita afirmarem-se num mercado mais exigente e competitivo.

Por isso, o atingimento de objetivos mais altos através de uma maior eficiência parece revelar-se como uma prioridade. Impõe-se um processo de mudança organizacional que, para além da redução de custos (meios e pessoas) e de uma maior pressão na generalidade dos desempenhos, parta de um conhecimento aprofundado sobre os diversos contextos de trabalho, do ponto de vista dos que os experienciam e significam e de acordo com essa significação conduzem o seu comportamento.

As áreas comerciais, que pela sua dimensão geográfica têm o maior número de empregados, são normalmente o foco de análises quantitativas para comparação entre os resultados produzidos com os recursos consumidos, e objeto de reduções em locais menos eficientes desse ponto de vista. Esses estudos quantitativos, que focam no que se pode ou se pensa poder medir, dão menor atenção às relações sociais que se desenvolvem aos vários níveis, mas o conhecimento necessário para a mudança resulta da colaboração dos vários tipos de pontos de vista sobre a organização.

Nos casos dos bancos em atividade, A e C, a consideração do objeto de estudo, do quadro teórico e da metodologia propostos permitiu o levantamento de questões antes não evidenciadas e abre caminho à discussão de planos de ação de melhoramento da eficiência e da eficácia das organizações.

Propomos, por isso, um modelo de investigação – ação adaptado à investigação do funcionamento estrutural de organizações, na perspetiva do nosso estudo.

CONCLUSÃO III: PERSPETIVAS DE INVESTIGAÇÃO

Aplicações da metodologia ao estudo da ética estratégica, da sustentabilidade e das questões dos recursos humanos

Numa perspetiva em que a definição de uma estratégia nas organizações se baseia em princípios éticos de respeito para com empregados e clientes, assim como para quaisquer grupos com que se relacionem ou que sejam afetados por essas organizações, ou seja, numa perspetiva de sustentabilidade a longo prazo, gostaríamos de investigar como têm sido implementadas tais estratégias de sustentabilidade a longo prazo e qual o impacto cultural, estrutural e de prática moral ao longo da organização. A metodologia permite estudar a experiência e significação dos atores acerca desses temas, bem como verias questões relacionadas com os recursos humanos.

Referimos a seguir algumas publicações do autor desta tese, com base na investigação realizada para esta tese e numa outra independente, que foram modos de apresentação pública dos temas desta tese e de promover a discussão de alguns dos seus aspetos:

Em Henriques (2002a), com base nos resultados obtidos e atrás referidos sobre o banco B, elaborámos uma reflexão sobre a evolução na ideologia de gestão, a partir das considerações acerca do respeito para com o ambiente e para com a sociedade, para considerações acerca da significação de sustentabilidade. Discutimos nesse artigo a opção por uma vida ética nas empresas, pela consideração na estratégia das empresas da prevenção a longo prazo das situações que originam comportamentos não éticos, e do perigo de se alinhar com a institucionalização dessas crenças para recolher legitimidade social, sem de facto as assumir. Em Henriques (2012b), discutimos como se desenvolveram comportamentos de incúria ética e uma moral-em-uso facilitadora da venda de produtos com riscos desconhecidos para os clientes, com base na crença de que um banco nunca poderia correr riscos excessivos.

Em ambas as publicações e a partir das declarações dos comerciais deste banco mas também de clientes e de entidades oficiais, concluímos 1) sobre a necessidade de manter um grau elevado de confiança no sistema bancário, pelo seu papel fulcral no investimento

económico e nas poupanças individuais e 2) sobre a necessidade dessa confiança ser garantida estruturalmente por um controlo social eficaz ²¹⁹.

O mesmo tema da sustentabilidade, mas com base nos resultados obtidos no banco A, é relacionado em Henriques (2012c) com a necessidade de o trabalho ser vivido com satisfação, no sentido de uma experiência e significação entendida como positiva pelos empregados, argumentando-se que a procura de sustentabilidade começa pela atenção e respeito para com os recursos humanos.

Num capítulo de livro (Henriques, no prelo), a publicar no início de 2014, discutimos as questões da avaliação de desempenho no período de crise pelo qual passamos, a partir dos resultados obtidos no banco A. Por um lado, a institucionalização prescreveu estrutura e cultura, orientou definições de funções, de desempenhos e a sua avaliação. Por outro lado, as crenças institucionalizadoras ainda não se adaptaram à nova situação; as definições estratégicas são mais difíceis e complexas, a estrutura e a cultura revelam-se em desfasamento e inadequadas a uma situação instável, assim como as funções e os desempenhos; os problemas estruturais já antes conhecidos causam agora mais problemas. Por isso, trabalhar nas organizações no período pelo qual passamos tem muito mais incertezas, a atividade orienta-se por objetivos em constante mudança. O desempenho da organização fica abaixo das expectativas e o desempenho individual, por maior que tenha sido o esforço fica também aquém dos objetivos individuais, estes definidos com o otimismo de quem quer ultrapassar as dificuldades. A avaliação de desempenho dos indivíduos resulta então de uma avaliação com base em critérios diferentes, em que a qualidade da sua relação com as chefias tem uma influência maior.

Numa aplicação da metodologia proposta nesta tese, mas em investigação dela independente, realizada numa empresa internacional de cosméticos, Neto e Henriques (2012) discutem a experiência e significação de uma equipa acerca da formação recentemente dada pelo primeiro autor, e da transferência efetiva de conhecimentos e modos de trabalhar. Após a formação alguns modos de experienciar o trabalho são alterados e a sua discussão revela o contexto organizacional, a estrutura, as relações com as chefias, com os subalternos e com os clientes, onde são vividos. Este conhecimento permite o desenho mais eficaz de planos de ação em novas ações de formação e informação sobre as relações de trabalho, em estrutura e apesar dela, que envolvem e influenciam a transferência.

²¹⁹ A confiança entre entidades observa-se numa retórica de credibilidade das partes, mas consubstancia-se em comportamentos e condições favoráveis de relacionamento, como Urze (2006: 131 e seg.) concluiu, num outro estudo empresarial.

As relações de género revelaram-se neste estudo um aspeto organizacional da maior importância, colocando a necessidade de aprofundamento também pela via do estudo da experiência e significação dos géneros, num contexto de trabalho moderno, onde o conceito de flexissegurança tem utilizações específicas ²²⁰.

Proposta de modelo de investigação – ação

O modelo teórico de compreensão do objeto de estudo reflete a influência mútua de fenómenos macro e micro com impacto no desempenho ético e produtivo das organizações.

O nível da envolvente macro, constituído por crenças sobre como organizar e no que acreditar (mitos sociais globais ou locais) e pelas restrições legais e regulamentares, assim como pelas características do mercado e pelo modo como se pretende satisfazer necessidades (servicialização), influenciam toda a estruturação da organização e criam o quadro formal da ação.

O nível micro, constituído em primeiro lugar por indivíduos com diversas histórias biográficas, modos variados de perceber o mundo, com os seus próprios valores e partilhando culturas várias em resultado dos vários meios em que se podem relacionar.

Estes indivíduos, participando experiencialmente na organização, aderem na sua ação e na comunicação com outros, em modos diferenciados, às culturas que encontram, quer às dos grupos contextuais da organização onde se inserem, quer face à ideologia prevalecente na organização que procura criar uma “coesão social suficiente que torne produtiva e competitiva cada situação de trabalho” e orientar “como os indivíduos constroem as referências sociais no trabalho, sobre que valores se apoiam para orientar os seus próprios esforços e sobre que grupos de pertença podem apoiar a sua história e a visão do seu futuro” (Sainsaulieu, 2009: 15-16).

A dinâmica das relações sociais na organização é estruturada, seguindo as lógicas formais de poder e divisão do trabalho, mas também as lógicas resultantes da interação

²²⁰ Casaca (2010: 284), chama a atenção para esta importância, pois “quando se reclama uma maior agilização dos despedimentos, uma maior flexibilização dos horários de trabalho, das relações de emprego e dos percursos laborais, importa ter presente que os efeitos estão longe de ser neutros do ponto das relações de género, pelo que as sociedades podem confrontar-se com a crescente vulnerabilização socioeconómica das mulheres e, concomitantemente, com um recuo no processo de modernização das relações de género”.

comunicativa entre indivíduos, dentro e fora das organizações, sobrepondo às primeiras novas relações, interesses e poder.

Na linha das propostas de Scott (1990) sobre a diversidade dos discursos possíveis e do questionamento clássico de Hobbes (1994/1651) sobre a afirmação do interesse individual através da integração social, verificámos nas organizações e nos seus níveis que estudámos que, por um lado, os indivíduos definem publicamente situações de conveniência estratégica para os seus interesses próprios e, por outro lado, que nesta procura do interesse próprio se aliam em grupos de contexto semelhante na organização para, apesar de necessariamente prescindirem de algo, atingirem estrategicamente objetivos de afirmação ou de sobrevivência.

A consideração do enquadramento estrutural da ação individual, que estudámos pela via da experiência e significação coletiva, permitiu-nos ir mais além do que os discursos públicos ou internos (privados) dos indivíduos nos grupos contextuais das organizações e atender ao que coletivamente é efetivamente experienciado e significado, à subcultura dos grupos. Tal permite uma reconsideração tanto das influências macro, como das dinâmicas relacionais dentro e fora da estrutura, mas sempre dentro da organização e com importância decisiva para esta (Dalton, 1959).

Propomos a consideração da organização como sistema aberto ao meio envolvente, com funções internas formais e onde os indivíduos e os grupos se posicionam estrategicamente, e cuja prática de relacionamento interno e externo, onde se verifica a eficiência e eficácia da produção. A análise destas características da atividade, para além dos múltiplos indicadores que a organização mede e interpreta, faz-se pelo relacionamento entre as diversas funções formais onde aspetos informais contribuem de modo positivo ou não. Propomos, além disso, a caracterização deste relacionamento através da experiência de trabalho e sua significação coletiva dos grupos contextuais com experiência semelhante.

O conhecimento da experiência e significação coletiva dos vários contextos na organização permite conhecer os obstáculos e as oportunidades a um desempenho ótimo da organização e desenhar planos de ação, pois nela estão contidos todos os aspetos importantes da atividade desses coletivos. Esse conhecimento permite, por um lado, a reflexão sobre as funções formais da organização e a decisão sobre ajustes na estrutura com as suas regras formais e, por outro lado, ou criação ou limitação de oportunidades de comunicação informal.

No aspeto da relação com os clientes, a procura de que a ética enunciada nas declarações ideológicas – valores prescritivos, da organização, resulte de facto em aspetos morais com ela alinhados, implica a consideração: dessa ideologia, dos objetivos dos grupos e do seu grau de dificuldade face às suas capacidades e recursos e face ao mercado, da estrutura

desenhada e das relações internas entre grupos, do controlo interno sobre a prática, da persistência de formação sobre os aspetos anteriores que a organização facilite aos indivíduos, e dos próprios indivíduos que constituem cada grupo (cuja identificação com o grupo enquanto ideal tipo é uma questão empírica).

Cada situação de equilíbrio é alterada por modificações em cada uma das funções. Mudanças fortes, como as originadas na envolvente externa ou por modificação das funções, provocam necessariamente desequilíbrios a corrigir ao nível das funções estruturais ou da formação dos indivíduos.

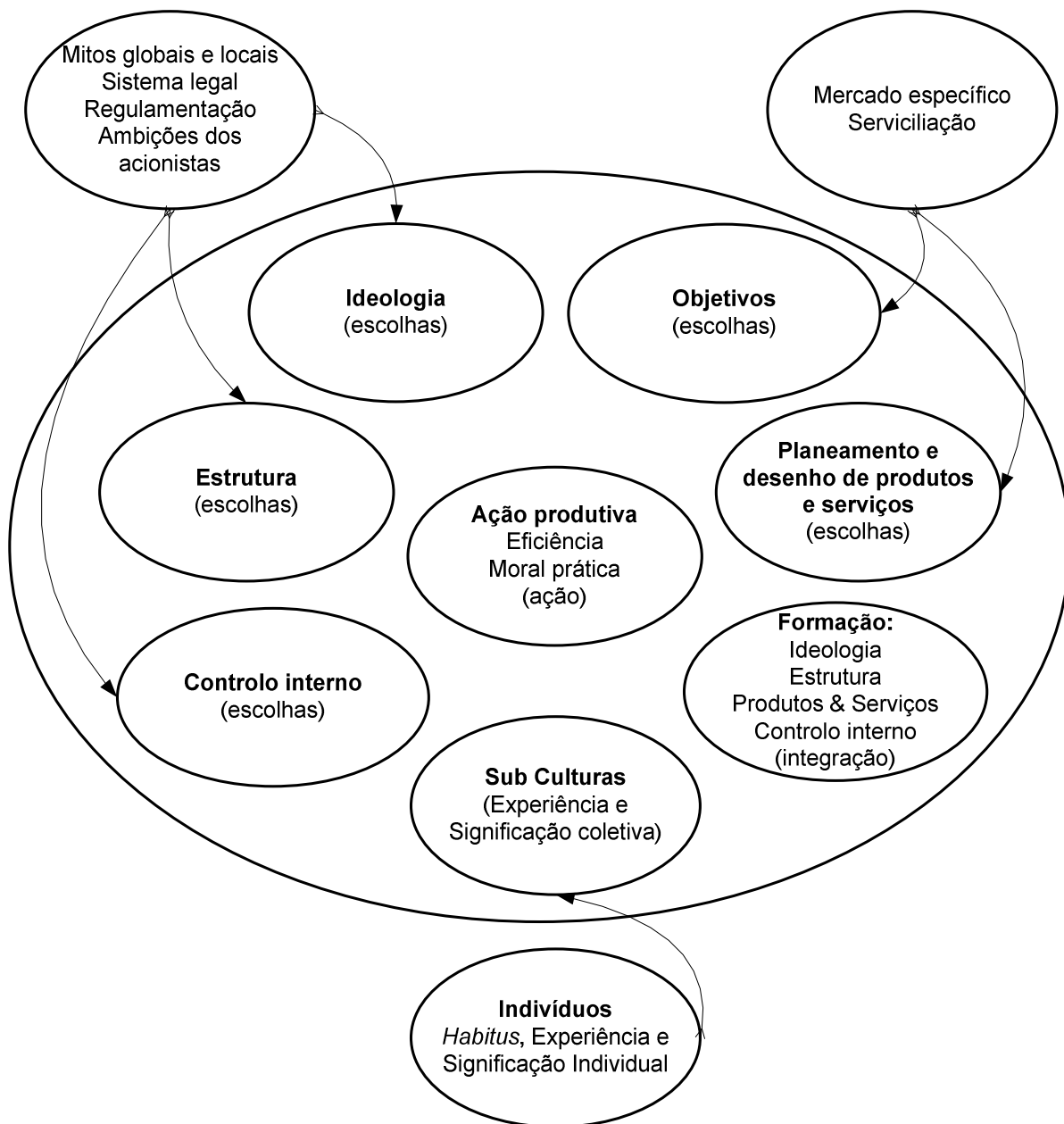
A figura seguinte apresenta os “Aspetos do modelo de análise do funcionamento estrutural” e descreve estes contextos internos e externos.

A envolvente externa, através dos mitos globais e locais, do sistema legal, da regulamentação de atividade e das ambições dos acionistas, a par das especificidades do mercado e do modelo de servicialização tipo desse mercado, definem ao nível macro as organizações. Estas, e apesar disso, não deixam de influenciadas, ao nível micro de cada nível estrutural, pelos indivíduos que incluem, os quais se integram na ação e nos vários contextos de trabalho, produzindo subculturas específicas, influenciadas por modos de gestão e de planos de formação com finalidades específicas.

Internamente desenvolvem-se escolhas ideológicas, estruturais, de controlo interno da ação, assim como de definição de objetivos, de planeamento da atividade e dos produtos e serviços.

A ação produtiva resulta da complexa interação dos indivíduos no ambiente estrutural e cultural em constante evolução, cuja responsabilidade de gestão pertence ao topo da estrutura.

Figura 3 - Aspectos do modelo de análise do funcionamento estrutural

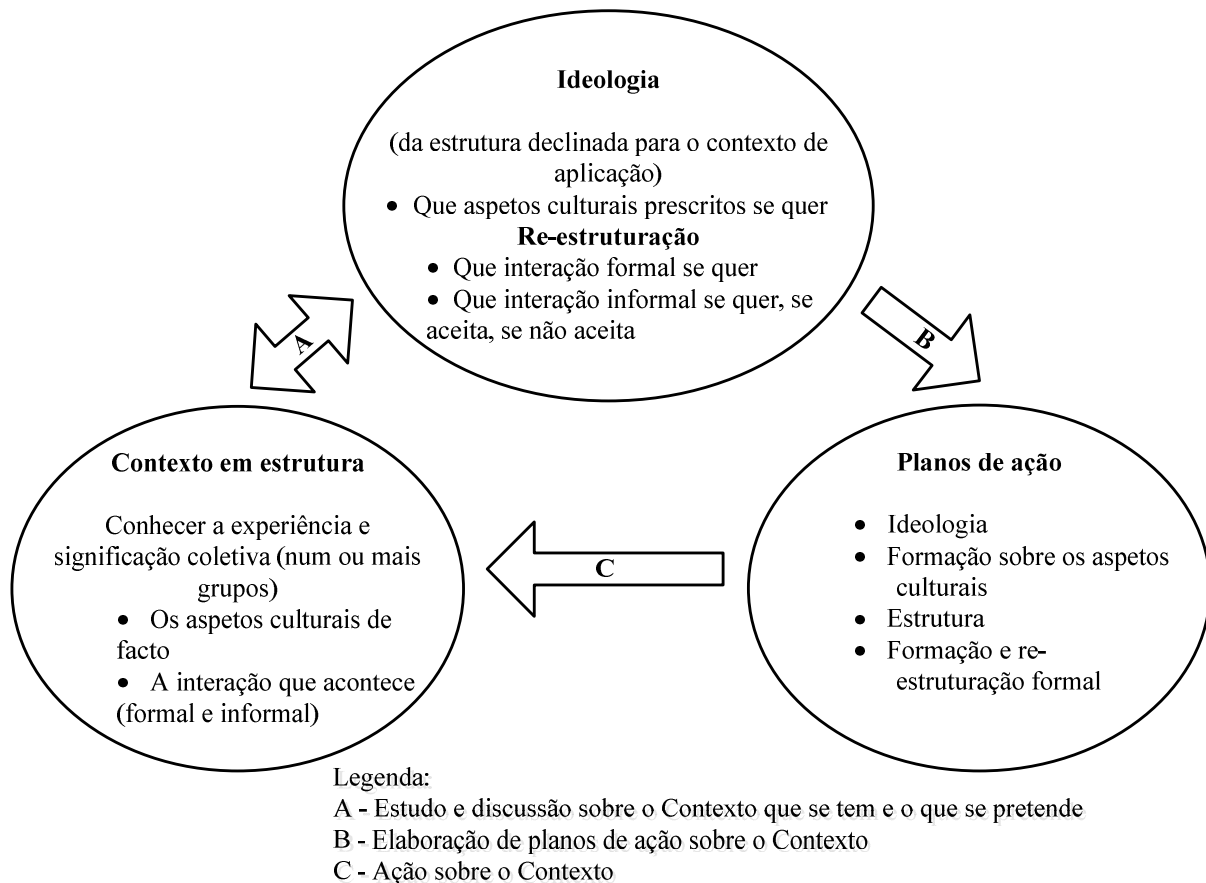


A Figura 4 - “Proposta de modelo de investigação-ação”, apresenta-o, em três fases:

- A) Conhecimento do contexto em estrutura e sua discussão face aos aspetos culturais prescritos e às definições estruturais feitas. Definição de eventual reestruturação para fazer a organização evoluir para os tipos de interação formal pretendidos, assim como para facilitar ou dificultar os tipos de interação informal.

- B) Definição dos planos de ação para efetuar as alterações necessárias ao contexto organizacional.
- C) Execução desses planos e avaliação através de nova investigação sobre o contexto em estrutura

Figura 4 - Proposta de modelo de investigação-ação



Para além das publicações atrás indicadas e que tiveram origem nas reflexões e estudos para a presente tese, o modelo de investigação-ação atrás exposto constitui uma proposta de operacionalização em contextos organizacionais, dos resultados e das conclusões desta tese.

Pretende proporcionar, por um lado, uma intervenção teoricamente fundada nas organizações, a partir de um quadro conceptual não tradicional mas que permite, através do estudo da experiência e significação coletiva, ter acesso a um conhecimento importante para o estudo do funcionamento da estrutura, discutir a estratégia estrutural das organizações e os planos de ação para efetuar a mudança organizacional necessária.

Por outro lado, permite uma acumulação de experiência conducente à crítica dessa operacionalização, em termos teóricos e metodológicos, contribuindo para o conhecimento sociológico das organizações.

A perspectiva dominante nesta proposta é a de uma sociologia aplicada das organizações no sentido que refere Carapinheiro (1993: 40, 43), isto é, que investigue as relações sociais sem comprometimento com os poderes existentes, recusando “instrumentalização da pesquisa científica para objetivos associados com a gestão funcional das organizações de trabalho” (Stoleroff, 1992: 166).

Para além disso, as organizações eticamente orientadas possibilitam também uma sociologia nas organizações, ao serviço do topo hierárquico, porque é do seu interesse o conhecimento aprofundado da sua organização para que um projeto de investigação – ação resulte em aumento de competitividade, sendo neste caso reconhecida a necessidade de independência do estudo.

Também subjacente a esta proposta não existe uma generalização ou preconceito sobre as intenções éticas dos topos hierárquicos, o que consideramos uma questão empírica e determinada pelas características dos agentes que os compõem e pelos contextos em que se situam.

Como perspectiva futura, gostaríamos de efetuar aplicações do modelo em situações organizacionais, como apoio à mudança estratégica, e realizar a sua avaliação crítica e eventual aperfeiçoamento.

NOTA FINAL

A perplexidade inicial do investigador perante a “divergência entre os vários discursos sobre valores, expectativas, normas, missão, visão, e sobre as próprias relações sociais” e perante a “divergência entre as declarações e compromissos éticos de muitas organizações e a sua prática moral, na sua relação com a sociedade e os clientes em particular”, nas condições da atual crise económica, financeira global, despertou o interesse para o tema da tese²²¹.

A revisão da teoria social permitiu-nos encontrar um quadro teórico explicativo dos fenómenos macro e micro que envolvem a experiência e significação individual e coletiva e definir uma metodologia de estudo.

O conhecimento adquirido sobre os contextos estudados revelou-se novo e útil na perspectiva de melhorar a experiência de trabalho dos coletivos estudados e o próprio desempenho das organizações pela criação de condições mais competitivas. Um conhecimento que dificilmente seria acessível através dos métodos em uso nas organizações estudadas.

Prestamos um reconhecimento final aos participantes que, pela sua confiança, nos permitiram aceder a esse conhecimento.

²²¹ Ver página 1 e seguintes.

Referências

- Adorno, T.W. e M. Horkheimer (1972), *Dialectic of Enlightenment*, Nova Iorque, Herder & Herder.
- Aktouf, Omar (2001), “O simbolismo e a cultura de empresa: dos abusos conceituais às lições empíricas”, em J. F. Chalot (coord.), *O indivíduo na organização: dimensões esquecidas*, São Paulo, Atlas, volume 2, p. 39-79.
- Aldrich, H. E. (1992), “Incommensurable paradigms? Vital signs from three perspectives”, em M. Reed e M Hughes (ed.), *Rethinking Organization: New Directions in Organization Theory and Analysis*, Londres, Sage.
- Alexander, Jeffrey C. (1987), “What is Theory, Jeffrey C. Alexander, *Sociological Theory*, London, Hutchinson.
- Allport, G. e H. S. Odbert (1936), “Trait Names: a psycholexical study”, *Psychological Monograph*, 47, pp. 1-171.
- Almeida, Paulo Pereira de (2000), “Bancários Portugueses. Um Diagnóstico Organizacional”, *Organizações e Trabalho*, 23, pp. 33-52.
- Almeida, Paulo Pereira de (2001a), *Banca e Bancários em Portugal - Diagnóstico e Mudança nas Relações de Trabalho*, Oeiras, Celta.
- Almeida, Paulo Pereira de (2001b), *Utilização das Tecnologias de Informação e de Comunicação nas Empresas de Intermediação Financeira. Relatório Final para o Observatório das Ciências e das Tecnologias*, Lisboa, DINÂMIA-ISCTE.
- Almeida, Paulo Pereira de (2004), “A servicialização do trabalho: perspectivas e tendências”, *Sociologia, Problemas e Práticas*, 44, pp. 83-107.
- Almeida, Paulo Pereira de (2005), “Serviços (s) e Sociologia do Trabalho – Que práticas? Que objectos?”, *Sociologia, Problemas e Práticas*, 47, pp. 45-67.
- Almeida, Paulo Pereira de (2012), *Variações sobre o Trabalho Moderno*, Lisboa, Editora Mundos Sociais.
- Althusser, L. (1969), *For Marx*, Londres, Allen Lane.
- Apel, Karl-Otto (1980), *Towards a Transformation of Philosophy*, Londres, Routledge & Kegan Paul.
- APS (Associação Portuguesa de Sociologia) (1992), *Código Deontológico*, Lisboa, APS.
- Archer, Margareth S. (1982), “Structuration versus morphogenesis”, em S.N. Eisenstadt e H.J. Helle (orgs.), *Macro-Sociological Theory, Perspectives on Social Theory*, volume I, Beverly Hills (CA), Sage, pp. 58-88.
- Archer, Margareth S. (1995), *Realist Social Theory: The Morphogenetic Approach*, Cambridge, Cambridge University Press.
- Archer, Margareth S. (1996), *Culture and Agency*, Cambridge, Cambridge University Press.
- Archer, Margareth S. (1998), “Transcendental Realism and Science”, em Margareth Archer, Roy Bhaskar *et al*, *Critical Realism – Essential Readings*, Londres, Routledge.
- Archer, Margareth S. (1998a), “Introduction: Realism in the Social Sciences”, em Margareth Archer, Roy Bhaskar *et al*, *Critical Realism – Essential Readings*, Londres, Routledge.

- Arensberg, Conrad (ed.) (1957), *Research in Industrial Human Relations*, Nova Iorque, Harper & Brothers Publishers.
- Argirys, Chris (1964), *Integrating the Individual and the Organization*, Nova Iorque, Wiley.
- Atkinson, J. M. (1978), *Discovering Suicide: Studies in the Social Organization of Sudden Death*, London, Macmillan.
- Attali, Jacques (2009), *A crise, e agora?*, Lisboa, Tribuna.
- Austin, John (1962), *How to Do Things with Words: The William James Lectures delivered in Harvard University in 1955*, Oxford, Oxford Paperbacks.
- Badaracco, J.L. (2004), “Personal Values e Professional Responsibilities”, *Harvard Business Review*, Boston.
- Barnard, Chester (1968/1938), *As Funções do Executivo*, São Paulo, Editora Atlas.
- Baron, J. N. e W. T. Bielby (1980), “Bringing the firms back in: stratification, segmentation, and the organization of work”, *American Sociological Review*, 45, pp. 737–65.
- Baum, J. (1996), “Organizational ecology”, em Stewart R Clegg, Cynthia Hardy e Walter R Nord (org.), *Handbook of Organization Studies*, Londres, Sage Publications.
- Bauman, Zygmunt (2000), *Liquid Modernity*, Cambridge, Modernity Press.
- Beck, Ulrich (1986), *Risk Society – Towards a New Modernity*, London, Sage Publications.
- Beck, Ulrich (1999), *The Brave New World of Work*, Londres, Blachwell Publishers Ltd.
- Beck, Ulrich e Elisabeth Beck-Gernsheim (2001), *Individualization – Institutionalised Individualism and its Social and Political Consequences*, Londres, Sage Publications.
- Becker, Howard (1996), “The Epistemology of Social Research”, em Richard Jessor, Anne Colby e Richard Schweder (ed.), *Ethnology and Human Development: context and meaning in social inquiry*, Chicago, Chicago Press. Disponível em: <http://www.rnd.ncnu.edu.tw/hdcheng/research/quali/The%20Epistemology%20of%20Qualitative%20Research.htm>.
- Bell, Daniel (1973), *The coming of post-industrial society*, Nova Iorque, Basic Books.
- Berger, Peter e Thomas Luckmann (1967), *The Social Construction of Reality: A Treatise in the Sociology of Knowledge*, Nova Iorque, Doubleday.
- Bergson, Henri (2007/1912), *Matter and Memory* (trad. N.M. Paul e W.S. Palmer), Nova Iorque, Zone Books.
- Berkeley, George (2010/1709), *Tratados sobre a Visão (Ensaio para uma Nova Teoria da Visão e A Teoria da Visão confirmada e explicada)* (tradução de José Óscar de Almeida Fernandes), Campinas, Editora da UNICAMP.
- Bhaskar, Roy (1989), *The Possibility of Naturalism*, Harvester, Hemel Hempsted.
- Biddle, Bruce J. (1964), “Roles, Goals and Value Structures in Organizations”, em W. W. Cooper et al (ed.), *New Perspectives in Organization Research*, Nova Iorque, Willey.
- Bilhim, João (2008), *Teoria Organizacional: Estruturas e Pessoas* (6ª edição), Lisboa, ISCSP.
- Bilhim, João (2009), *Gestão Estratégica de Recursos Humanos* (4ª edição), Lisboa, ISCSP.
- Bilhim, João (2011), *Questões actuais de Gestão Estratégica de Recursos Humanos* (2ª edição), Lisboa, ISCSP.
- Blau, Peter e W. R. Scott (2003/1962), *Formal Organizations: A Comparative Approach*, Stanford (CA), Stanford University Press.

- Blau, Peter (1955), *The Dynamics of Bureaucracy*, Chicago, University of Chicago Press.
- Blood, David e Al Gore (2012), *Sustainable Capitalism*, Londres, Generation Investment Management LLP.
- Blumer, Herbert (1967), “Society as Symbolic Interaction”, em J. Manis e B. Meltzer (ed.) *Symbolic Interaction*, Boston, Allyn and Bacon.
- Blumer, Herbert (1969), *Symbolic Interactionism*, Englewood Cliffs NJ, Prentice Hall.
- Boas, Franz (1938), *The Mind of Primitive Man*, Nova Iorque, Macmillan.
- Boltanski, Luc e Ève Chiapello (2005), *The New Spirit of Capitalism* (2nd edition-2007), Londres, Verso.
- Boudon, Raymond (2003), *Raison, bonnes raisons*, Paris, Press Universitaire de France.
- Boudon, Raymond (2003a), “Beyond Rational Choice Theory”, *Annual Review of Sociology*, 29, pp. 1–21.
- Bourdieu, Pierre (1977), *Outline of a Theory of Practice*, Cambridge, Cambridge University Press.
- Bourdieu, Pierre (1986), *Distinction: A Social Critique of the Judgement of Taste*, Londres, Routledge Publications.
- Bourdieu, Pierre (1990), *The Logic of Practice*, Stanford (CA), Stanford University Press.
- Bourdieu, Pierre (1998), “Compreender”, em Pierre Bourdieu *et al*, *A Miséria do Mundo*, Rio de Janeiro, Editora Vozes.
- Bourdieu, Pierre (2002), “Response to Throop and Murphy, Bourdieu and phenomenology”, *Anthropological Theory*, volume 2, 2, pp. 185–209. Disponível em <http://people.umass.edu/~beemer/pdf/Bourdieu%202002.pdf>.
- Bourdieu, Pierre, Jean Claude Chamboredon, Jean-Claude Passeron (1976), *El oficio de sociólogo: Presupuestos epistemológicos*, Madrid, España Editores SA.
- Braithwaite, R.B. (1953), *Scientific Explanation*, Cambridge (MA), Cambridge University Press.
- Braverman, Harry (1974), *Labour and Monopoly Capital: The Degradation of Work in the Twentieth Century*, Nova Iorque, Monthly Review Press.
- Brentano Franz (1995/1874), *Psychology from an Empirical Standpoint*, London, Routledge.
- Bruce, S. e R. Wallis (1983), “Rescuing Motives”, *British Journal of Sociology*, volume 34, 1, pp. 61-71.
- Brunel, Valérie (2004), *Les Managers de l’âme*, Paris, La Découverte.
- Bruner, J. (1986), *Actual Minds, Possible Words*, Cambridge (MA), Harvard University Press.
- Buckley, W. (1967), *Sociology and Modern Systems Theory*, Nova Iorque, McGraw-Hill.
- Burns, Tom (1961), “Micropolitics, Mechanisms of Institutional Change”, *Administrative Science Quarterly*, volume 3, 6, pp. 257-81.
- Burns, Tom (1967), “The Comparative Study of Organizations”, em Victor Vroom (ed.), *Methods of Organizational Research*, Pittsburg, University of Pittsburg Press.
- Burns, Tom, e Flam Helena (2000), *Sistemas de Regras Sociais Teoria e Aplicações*, Oeiras, Celta Editora.
- Burt, R. S. (1983), *Corporate Profits and Cooptation*, Nova Iorque, Academic.
- Campbell, Colin (1996), *The Myth of Social Action*, Cambridge, Cambridge University Press.

- Carapinheiro, Graça (1986), “A Saúde no Contexto da Sociologia”, *Sociologia, Problemas e Práticas*, 1, pp. 9-22.
- Carapinheiro, Graça (1993), *Saberes e Poderes no Hospital*, Porto, Edições Afrontamento.
- Casaca, Sara Falcão (1995), “A Socialização dos Indivíduos e a Ideologia Empresarial”, *Organizações e Trabalho*, n. 14, pp. 83-94.
- Casaca, Sara Falcão (2010), “A (des)igualdade de género e a precarização do emprego”, em Virginia Ferreira (org.), *A Igualdade das Mulheres e Homens no Trabalho e no Emprego em Portugal: Políticas e Circunstâncias*, Lisboa, Comissão para a Igualdade no Trabalho e no Emprego.
- Cassell, Catherine e Gillian Symon (1994), *Qualitative Methods in Organizational Research: A Practical Guide*, Londres, Sage Publications.
- Castro, Celso e Helena Carreiras (2013), “Introduction”, em Helena Carreiras e Celso Castro (ed.), *Qualitative Methods in Military Studies: Research experiences and challenges*, Londres, Routledge.
- Castro, Celso e Helena Carreiras (2013a), “Concluding remarks”, em Helena Carreiras e Celso Castro (ed.), *Qualitative Methods in Military Studies: Research experiences and challenges*, Londres, Routledge.
- Cattell, J. (1946), *Description and Measuring of Personality*, Nova Iorque, World Press.
- Christians, Clifford (2011), “Ethics and Politics in Qualitative Research”, em Norman K. Denzin e Yvonna S. Lincoln, *The Sage Handbook of Qualitative Research*, Londres, Sage Publications.
- Cicourel, A. V. (1978), *The Social Organization of Juvenil Justice*, Nova Iorque, Wiley.
- Clegg, Stewart e David Dunkerly (1980), *Organization, class and control*, Londres, Routledge & Kegan Paul.
- Clegg, Stewart (1998), *As Organizações Modernas*, Oeiras, Celta.
- Clegg, Stewart R. e Cynthia Hardy (1996), “Organizations, Organization and Organizing”, em Stewart R. Clegg, Cynthia Hardy e Walter R. Nord, *Handbook of Organization Studies*, Londres, Sage Publications.
- Clegg, Stewart R. e Cynthia Hardy (1996a), “Conclusion: Representations”, em Stewart R. Clegg, Cynthia Hardy e Walter R. Nord, *Handbook of Organization Studies*, Londres, Sage Publications.
- Coleman, J. S. (1974), *Power and the Structure of Society*, Nova Iorque, Norton.
- Collins, Randall (2004), *Interaction Ritual Chains*, Princeton, Princeton University Press.
- Collins, Randall (2005), “Reply to Peter Baehr’s Review Forum, The Sociology of Almost Everything, Four Questions to Randall Collins about Interaction Ritual Chains”, *Canadian Journal of Sociology Online*, January-February.
- Comte, August (1947/1844), *Discurso sobre o Espírito Positivo*, Lisboa, Seara Nova.
- Conde, Idalina (1993), “Problemas e Virtudes na Defesa da Biografia”, *Sociologia, Problemas e Práticas*, 13, pp. 39-57.
- Cooley, C.H. (1998/1902), *On self and Social Organization (Heritage of Sociology)*, Chicago, University of Chicago Press.
- Costa, António Firmino da (1999), *Sociedade de Bairro: Dinâmicas Sociais da Identidade Cultural*, Oeiras, Celta Editora.

- Coulter, J. (1979), *The Social Construction of the Mind*, Londres, Macmillan.
- Craib, I. (1976), *Existentialism and Sociology – A Study of Jean-Paul Sartre*, Cambridge, Cambridge University Press.
- Creswell, John (1994), *Research Design: Qualitative & Quantitative Approaches*, Londres, Sage Publications.
- Creswell, John (2007), *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches*, Thousand Oaks (CA), Sage Publications.
- Crossley, N. (1995), “Body Techniques, Agency and Intercorporeality”, *Sociology*, volume 29, 1.
- Crozier, Michel (1963), *Le Phénomène Bureaucratique*, Paris, Ed. Seuil.
- Crozier, Michel (1976), “Comparing Structures and Comparing Games”, em G. Hofstede e M.S. Kassem (ed.), *European Contributions to Organizational Theory*, Assen, Van Gorcum, pp. 193-207.
- Crozier, Michel (1982), “Mudança individual e mudança colectiva”, em AAVV, *Mudança Social e Psicologia Social*, Lisboa, Livros Horizonte, pp. 69-81.
- Cuche, Denys (2004), *A Noção de Cultura nas Ciências Sociais*, Lisboa, Fim de Século.
- Cyert, Richard M. e James G. March (1963), *A Behavioural Theory of the Firm*, New Jersey, Wiley-Blackwell.
- Dalton, Melville (1959), “Men who manage”, em Mark Granovetter e Richard Swedberg, *The Sociology of Economic Life*, Oxford, Westview Press.
- Dean, John P. e William F. Whyte (1958), “How do you know if the informant is telling the truth?”, *Human Organization*, volume 17, 2, pp. 34-38.
- Dennett, D. C. (1991), *Consciousness Explained*, Boston, Little, Brown and Company.
- Denzin, Norman (1971), “The Logic of Naturalist Inquiry”, *Social Forces*, 50, pp. 166-182.
- Denzin, Norman e Yvonna Lincoln (2000), *Handbook of qualitative research* (2nd ed.), Thousand Oaks (CA), Sage Publications.
- Descartes, René (1993/1637), *O Discurso do Método*, Lisboa, Edições 70.
- Descartes, René (2008/1641), *Meditations on First Philosophy*, Cambridge, Cambridge University Press.
- Dewey, John (1930/1922), *Human Nature and Conduct*, Nova Iorque, Modern Library.
- Dewey, John (2009/1887), *Psychology*, Charleston (SC), Bibliobazaar.
- Dharendorf, R. (1958), “Out of Utopia: Towards a Re-Oriented Sociological Analysis”, *American Journal of Sociology*, volume 64.
- Dilthey, Wilhem (1979/1907), *Selected Writings* (ed. e introd. de H. P. Rickman), Londres, Cambridge University Press.
- DiMaggio, Paul (1988), “Interest and Agency in Institutional Theory”, em L. G. Zucker (ed.), *Institutional Patterns in Organizations: Culture and Environment*, Cambridge – MA, Ballinger.
- DiMaggio, Paul e Walter Powell (1983), “The iron cage revisited: Institutional isomorphism and collective rationality in organizational fields”, *American Sociological Review*, 48, pp. 147–60.

- DiMaggio, Paul e Walter Powell (1991), “Introduction”, em Walter Powell e Paul DiMaggio, *The New Institutionalism in Organizational Analysis*, Chicago, The University of Chicago Press.
- Douglas, Jack D. (1973), “Understanding Everyday Life”, em Jack D. Douglas (ed.) *Understanding Everyday Life – Toward the reconstruction of sociological knowledge*, Londres, Routledge & Kegan Paul Ltd.
- Durkheim, Émile (1970), *A Ciência Social e a Acção*, Lisboa, Editorial Presença.
- Durkheim, Émile (1976/1924), *Sociology and Philosophy*, Nova Iorque, The Free Press.
- Durkheim, Émile (1977/1893), *A Divisão Social do Trabalho*, Lisboa, Ed. Presença.
- Durkheim, Émile (1980/1895), *As Regras do Método Sociológico*, Lisboa, Editorial Presença.
- Duvignaud, Jean (1990), “Prefácio”, em Maurice Halbwachs (1990/1968), *A Memória Coletiva*, São Paulo, Editora Vértice.
- Ehnert, Ina (2008), *Sustainable Human Resource Management*, Londres, Springer.
- Elias, N. (1978), *What is sociology?*, Londres, Hutchinson.
- Emerson, R. M. (1962), “Power-dependence relations”, *American Sociological Review*, 27, pp. 31–40
- Emirbayer, M. (1997), “Manifesto for a relational sociology”, *American Journal of Sociology*, 103, pp. 962–1023.
- Ermidas, João (2008), *Verdade, Humildade & Solidariedade – o método dos executivos do futuro*, Lisboa, Publicações Dom Quixote.
- Evan, W. M. (1966), “The organization set: toward a theory of interorganizational relations”, em J. D. Thompson (ed.) *Approaches to Organizational Design*, Pittsburgh, University Pittsburgh Press.
- Falissard, Bruno (2012), *Questionnaire Data with R*, Boca Raton (FL), Taylor & Francis Group.
- Fayol, Henri (1949), *General and Industrial Management*, Londres, Pitman.
- Ferguson, Harvie (2006), *Phenomenological Sociology: Experience & Insight in Modern Sociology*, Londres, Sage Publications Ltd.
- Ferrarotti, Franco (1981), “On the Authonomy of the Biographical Method”, em Daniel Bertaux (ed.), *Biography and Society: The life history approach in the social sciences*, Beverly Hills (CA), Sage Publications.
- Ferrarotti, Franco (1983), *Histoire et histoires de vie – la méthode biographique en sciences sociales*, Paris, Méridiens.
- Fontanella, Bruno, Janete Ricas e Egberto R. Turato (2008), “Amostragem por saturação em pesquisas qualitativas em saúde: contribuições teóricas”, *Cadernos Saúde Pública*, Rio de Janeiro, volume 24, 1, pp.17-27.
- Foucault, M. (1974), *The Order of Things*, Londres, Routledge.
- Foucault, M. (1977), *Discipline and Punishment, the Birth of the Prison*, Harmondsworth, Penguin.
- Foucault, M. (1980), *Power / Knowledge*, Nova Iorque, Pantheon.
- Freire, João (1997), *Variações sobre o Tema do Trabalho*, Porto, Edições Afrontamento.
- Freire, João (1998), “Empresas e Organizações: Mudanças e Modernização”, em J.L. Viegas et al (org.), *Portugal que Modernidade?*, Oeiras, Celta Editora, pp. 285-304.

- Freire, João (2002), “Mudanças e Modernização nas Empresas Portuguesas”, *Sociologia, Problemas e Práticas*, 38.
- Freire, João (2002a), *Sociologia do Trabalho, uma introdução*, Porto, Edições Afrontamento.
- Freud, Sigmund (1999/1899), *A Interpretação dos Sonhos*, (trad. Walderedo Ismael de Oliveira), Rio de Janeiro, Editora Imago-MCPM.
- Friedman, Georges (1955), *Industrial Society*, Nova Iorque, The Free Press.
- Friedman, Milton (1970), “The Social Responsibility of Business is to Increase its Profits”, *The New York Times Magazine*, 1970-09-13.
- Galbraith, J. R. (1973), *Designing Complex Organizations*, Reading (MA), Addison-Wesley.
- Gamst, Frederick (1995), “Introduction”, em Frederick Gamst (editor), *Meanings of Work, Considerations for the Twenty-First Century*, New York, State University of NY Press.
- Gardner, Howard (1983), *Frames of mind: The theory of multiple intelligences*, New York, Basic Books.
- Garfinkel, Harold (1967), *Studies in Ethnomethodology*, Englewood Cliffs (NJ), Prentice-Hall.
- Garfinkel, Harold, M. Lynch e E. Livingston (1981), “The Work of a Discovering Science Construed with Materials from the Optical Discovered Pulsar”, *Phylosophy of Social Sciences*, 11, pp. 131-158.
- Geertz, C. (1989/1973), *A Interpretação das culturas*, Rio de Janeiro, Livros Técnicos e Científicos Editora S. A.
- Genelot, Dominique (1992), *Manager dans la complexité*, Paris, INSEP.
- Gerth, H. e C. Wright Mills (1970), *Character and Social Structure*, Londres, Routledge & Kegan Paul.
- Giddens, Anthony (1976), *Capitalismo e Moderna Teoria Social: Uma análise das obras de Marx, Durkheim e Max Weber*, Lisboa, Editorial Presença.
- Giddens, Anthony (1976a), *New Rules of Sociological Method*, Stanford (CA), Stanford University Press.
- Giddens, Anthony (1979), *Central Problems in Social Theory*, Berkeley (CA), University of California Press.
- Giddens, Anthony (1984), *The Constitution of Society. Outline of the Theory of Structuration*, Cambridge, Polity Press.
- Giddens, Anthony (1990), *As Conseqüências da Modernidade*, São Paulo, Editora UNESP.
- Giddens, Anthony (1991), *Modernity and Self-Identity*, Cambridge, Polity Press.
- Giorgi, Amadeo (1985), “Sketch of a Psychological Phenomenological Method”, em Amadeo Giorgi (ed.), *Phenomenology and Psychological Research*, Pittsburgh, Duquesne University Press.
- Giorgi, Amadeo (2005), “The Phenomenological Movement and Research in the Human Sciences”, *Nursing Science Quarterly*, volume 18, 1, pp. 75-82.
- Giorgi, Amadeo (2006), “Difficulties encountered in the application of the phenomenological method in the social sciences”, *Análise Psicológica*, volume XXIV, 3, pp. 353- 361.
- Giorgi, Amadeo (2007), “Concerning the Phenomenological Methods of Husserl and Heidegger and their Application in Psychology”, *Collection du Cirp*, volume 1, pp. 63-78.

- Glaser, Barney e Anselm Strauss (1967), *The Discovery of Grounded Theory; Strategies for Qualitative Research*, Chicago, Aldine Publishing Company.
- Goffman, Erving (1959), *The Presentation of Self in Everyday Life*, Nova Iorque, Doubleday.
- Goffman, Erving (1968), *Asylums*, Hardmondsworth, Penguin.
- Goffman, Erving (1983), “The Interaction Order”, *American Sociological Review*, volume 48, 1, pp. 1-17.
- Goffman, Erving (1986), *Frame Analysis: An Essay on the Organization of Experience*, Boston, Northeastern University Press.
- Gouldner, Alvim (1955), “Metaphysical Pathos and the Theory of Bureaucracy”, *American Political Science Review*, volume 49, pp. 496-507.
- Gouldner, Alvim (1959), “Organizational Analysis”, em Robert K. Merton (ed.), *Sociology Today*, Nova Iorque, Basic Books.
- Gouldner, Alvim (1964), *Patterns of Industrial Bureaucracy: Case Study of Modern Factory Administration*, Nova Iorque, The Free Press.
- Gouldner, Alvim (1971), *The Coming Crisis of Western Society*, Londres, Heineman.
- Granovetter, M. (1985), “Economic action and social structure: the problem of embeddedness”, *American Journal of Sociology*, 91, pp. 481–510.
- Guba, Egon (1978), *Toward a Methodology of Naturalist Inquiry in Educational Evaluation*, Los Angeles (CA), Center for the Study of Evaluation.
- Gubrium, Jaber (1983), *Analysing Field Reality*, Beverly Hills (CA), Sage Publications.
- Habermas Jürgen (1989), *Teoria de la accion comunicativa: complementos e estudos prévios*, Madrid, Cátedra.
- Habermas, Jürgen (1979), *Communication and the Evolution of Society*, Londres, Heinneman.
- Habermas, Jürgen (1984), *The Theory of Communicative Action (volume 1): Reason and the Rationalization of Society*, Boston, Beacon Press.
- Habermas, Jürgen (1987), *The Theory of Communicative Action (volume 2): Lifeworld and System: A Critique of Functionalist Reason*, Boston, Beacon Press.
- Habermas, Jürgen (1990), “Philosophy as stand-in and interpreter”, em C. Lenhardt e S. W. Nicholse, *Moral consciousness and communicative action*, Cambridge (MA), MIT Press.
- Hall, R. H. (1977), *Organizations: Structure and Process* (2a ed.), Englewood Cliffs - NJ, Prentice Hall.
- Hammersly, Martin e Paul Atkinson (1983), *Ethnography: Principles and Practise*, Nova Iorque, Tavistock Publications.
- Hannan, M.T. e J. Freeman (1989), *Organizational Ecology*, Cambridge (MA), Harvard University Press.
- Hardy, Cynthia e Stewart Clegg (1996), “Some Dare Call It Power”, em Stewart R. Clegg, Cynthia Hardy, e Walter R. Nord (1996), *Handbook of Organization Studies*, Londres, Sage Publications.
- Harré, R. (1979), *Social Being*, Oxford, Blackwell.
- Harré, R. e G. Gillett (1994), *The Discursive Mind*, London, Sage.
- Hatch, Mary Jo (1997), *Organization Theory: Modern, Symbolic, and Postmodern Perspectives*, Oxford, Oxford University Press.
- Hawley, A. (1950), *Human Ecology*, Nova Iorque, Ronald.

- Heidegger, Martin (1959), *An Introduction to Metaphysics*, Yale, Yale University Press.
- Heidegger, Martin (1996/1926), *Being and Time* (trad. Joan Stambaugh), Nova Iorque, State University of NY Press.
- Henderson, Lawrence J. (1935), *Pareto's General Sociology: A Physiologist's Interpretation*, Cambridge (MA), Harvard University Press.
- Henriques, Gabriel (2012a), "Sustainability, myth and practice: representations about a bankrupted bank", em José Maria Carvalho Ferreira, Ana Gomes, José João Sampaio e Sílvia Alexandre (orgs.), *Sustain.Ability goes Sustain.Active: Dynamics between Environment, Social and Economical Actions*, Lisboa, Socius ISEG-UTL.
- Henriques, Gabriel (2012b), "Strategic Ethics and Moral-in-use", em *Cadernos Eletrónicos do Observatório Português de Boas Práticas Laborais* (online), 13. Disponível em: <http://opbpl.cies.iscte-iul.pt/documents.php?id=all&page=1>.
- Henriques, Gabriel (2012c), "Satisfação Laboral: Um estudo de caso", em Manuel Araújo e Dora Martins (org.), *Investigação e intervenção em recursos humanos: Gestão para a cidadania*, Porto, Edições Politema - Fundação Instituto Politécnico do Porto.
- Henriques, Gabriel (no prelo), "Crise, Desempenho e Avaliação. Estudo de caso no setor bancário", em Paulo Pereira de Almeida (org.), *Boas Práticas na Avaliação do Trabalho e do Desempenho: Reflexões e estudos de caso*, Lisboa, RH Editora (no prelo).
- Heritage, John (1992), "Ethnomethodology", em Edgar F. Borgatta e Marie F. Borgatta (ed.), *Encyclopedia of Sociology*, Nova Iorque, Macmillan Publishing Company.
- Hickson, D. J., C. J. Macmillan, C. R. Hinings e J. Schwitter (1974), "The Culture-Free Context of Organizational Structure: A Tri-National Comparison", *Sociology*, volume 1, 8, pp. 59-80.
- Hobbes, Thomas (1994/1651), *Leviathan: With Selected Variants from the Latin Edition of 1668*, Indianapolis Indiana, Hackett Publishing Company.
- Hodgkiss, Philip (2001), *The Making of the Modern Mind*, Londres, The Athlone Press.
- Homans, George (1950), *The Human Group*, Londres, Routledge & Kegan Paul.
- Homans, George (1974), *Elementary Forms of Social Behavior*, New York, Harcourt Brace Jovanovich.
- Hsiung, Ping-Chun (2008), "Teaching Reflexivity in Qualitative Interviewing", *Sociology*, vol 36, 3, pp. 211-226.
- Hume, David (1978/1740), *A Treatise of Human Nature*, Nova York, Oxford University Press.
- Husserl, Edmund (1969/1929), *Formal and Transcendental Logic* (trad. Dorion Cairns), The Hague, Martinus Nijhoff.
- Husserl, Edmund (1989/1913), *Ideas pertaining to a pure phenomenology and to a phenomenological philosophy, second book, Studies in the phenomenology of constitution* (translated by Richard Rojcewicz and Andre Schuwer), Dordrecht, Kluwer Academic Publishers.
- Husserl, Edmund (1991/1917), *On the Phenomenology of the Consciousness of Internal Time*, (trad. J. B. Brough), Dordrecht, Kluwer.
- Husserl, Edmund (2005/1901), *Investigações Lógicas: Primeiro Volume, Prolegómenos à Lógica Pura* (trad. Diogo Ferrer), Lisboa, Centro de Filosofia da Universidade de Lisboa.

- Husserl, Edmund (2006/1913), *Ideias para uma Fenomenologia Pura e para uma Filosofia Fenomenológica*, São Paulo, Editora Ideias & Letras.
- Husserl, Edmund (2007/1901), *Investigações Lógicas: Segundo Volume, Investigações para a Fenomenologia e a Teoria do Conhecimento* (trad. Pedro M. S. Alves e Carlos Aurélio Morujão), Lisboa, Centro de Filosofia da Universidade de Lisboa.
- Husserl, Edmund (2008/1936), *A Crise das Ciências Europeias e a Fenomenologia Transcendental*, Lisboa, Centro de Filosofia da Universidade de Lisboa.
- Husserl, Edmund (2010/1929), *Meditações Cartesianas* (trad. Pedro M.S. Alves), Lisboa, Centro de Filosofia da Universidade de Lisboa.
- Hyman, R. e I. Brough (1975), *Social Values and Industrial Relations*, Oxford, Basil Blackwell. Disponível em http://www.ibm.com/ibm/responsibility/employees_well_being.shtml. 2009-09-12.
- Jackall, Robert (1988), *Moral Mazes: The World of Corporate Managers*, Nova Iorque, Oxford University Press.
- Jackall, Robert (2006), “An interview with Robert Jackall”, *European Management Journal*, volume 24, 6, pp. 439–448.
- Jackall, Robert (2010), *Moral Mazes: The World of Corporate Managers* (20th Anniversary Edition). Nova Iorque, Oxford University Press.
- James, William (1950/1890), *Principles of Psychology*, Nova Iorque, Dover Publications.
- James, William (1961/1892), *Psychology: The Brief Course* (ed. G. Alport), Nova Iorque, Harper and Row.
- James, William (1971/1904), “Does ‘Consciousness’ Exist?”, em R.B. Perry (ed.), *Essays in Radical Empiricism*, Nova Iorque, Dutton.
- Jenks, Chris (1998), “Active / Passive”, em Chris Jenks (ed.), *Core Sociological Dichotomies*, Londres, Sage Publications.
- Jepperson, R. L. (1991), “Institutions, institutional effects, and institutionalism”, em W. W. Powell e P. J. DiMaggio (ed.), *The New Institutionalism in Organizational Analysis*, Chicago, University of Chicago Press.
- Kant, Immanuel (1994/1788), *Crítica da razão prática*, Lisboa, Edições 70.
- Katz, Daniel e Robert Kahn (1966), *The Social Psychology of Organizations*, Nova Iorque, Wiley.
- Kerlinger, Fred (1964), *Foundations of Behavioral Research*, New York, Holt Rinehart and Winston.
- Kerlinger, Fred (1979), *Behavioral Research*, New York, Holt Rinehart and Winston.
- Klein, Melanie (1989/1932), *The Psycho-analysis of Children*, Nova Iorque, Virago Press Ltd.
- Kovács, Ilona (1994), “Mudança Tecnológica e Organizacional”, *SOCIUS Working Papers*, 2-94.
- Kovács, Ilona (1997), “Novos Modelos de Produção: Alguns Resultados de um Projecto de Investigação”, *Organizações e Trabalho*, 16/17, pp. 33-48.
- Kovács, Ilona (1998), “Do Mito aos Riscos da Globalização Económica”, em *VII Encontro Nacional da APSIOT – Formação, Trabalho e Tecnologia: Para uma Nova Cultura Organizacional*, Oeiras, Celta Editora.

- Krugman, Paul (2009), *O Regresso da Economia da Depressão e a Crise Actual*, Lisboa, Editorial Presença.
- Kuhn, Thomas (1996), *The Structure of Scientific Revolutions*, Chicago, The University of Chicago Press.
- Lacan, Jaques (1968), *The Language of the Self: The Function of Language in Psychoanalysis*, Baltimore, The Johns Hopkins University Press.
- Lahire, Bernard (1998), *L'Homme Pluriel: Les Ressorts de l'Action*, Paris, Nathan.
- Lahire, Bernard (2004), *Retratos Sociológicos, disposições e variações individuais*, Porto Alegre, Artmed.
- Lahire, Bernard (2005), “Patrimónios Individuais de Disposições: para uma sociologia à escala individual”, *Sociologia, Problemas e Práticas*, 49, pp. 11-42.
- Laing, R. D. (1965), *The Divided Self*, Harmondsworth, Penguin.
- Lash, Scott (2001), “Individualization in a non-linear mode”, em Ulrich Beck e Elisabeth Beck-Gernsheim, *Individualization – Institutionalised Individualism and its Social and Political Consequences*, London, Sage Publications, pp. 7-13.
- Lask, Scott e Brian Wynne (1992), “Introdução” em Ulrich Beck, *Risk Society – Towards a New Modernity*, London, Sage Publications.
- Latour, B. (1993), *We Have Never Been Modern*, Hemel Hempstead, Harvester Wheatsheaf.
- Laumann, E. O. e D. Knoke (1987), *The Organizational State: Social Choice in National Policy Domains*, Madison, University Wisconsin Press.
- Lawrence, P. R. e J.W. Lorsch (1967), *Organization and Environment: Managing Differentiation and Integration*, Boston, Harvard University Press.
- Layder, D. (1993), *New Strategies in Social Research*, Cambridge, Polity Press.
- Lencioni, P.M. (2002), “Make Your Values Mean Something”, *Harvard Business Review*, Nov-Dez, pp. 119-125.
- Levi-Strauss, C. (1963), *The Structural Anthropology*, Harmondsworth, Penguin.
- Likert, Rensis (1932), “A Technique for Measurement of Attitudes”, *Archives of Psychology*, 140, pp. 5-53.
- Likert, Rensis (1959) “A Motivational Approach to a Modified Theory of Organization and Management”, em Maison Haire, (ed.), *Modern Organization Theory*, Nova Iorque, Wiley.
- Likert, Rensis (1961), *Novos Padrões de Administração*, São Paulo, Livraria Pioneira Editora.
- Lima, M. P. et al (2005), *Os Quadros na Banca Portuguesa: Diagnóstico Organizacional, Modelos de Liderança e Enquadramento Sindical*, Lisboa, ICS-UL.
- Lima, M. P. et al (2008), “Os quadros na banca portuguesa: processos de inovação, contextos de trabalho e enquadramento sindical”, em M.V. Cabral e outros (orgs.), *Itinerários – A Investigação nos 25 Anos do ICS*, Lisboa, ICS-UL.
- Lima, M. P. et al (2009), *Globalização e Relações Laborais em Portugal: Uma Intervenção Sociológica nos sectores Têxtil, Automóvel, Bancário, Telecomunicações e Hotelaria e Restauração*, Lisboa, ICS-UL.
- Lima, Maria Luisa (2000), “Atitudes: Estrutura e Mudança”, em Jorge Vala e Maria Benedicta Monteiro (ed.), *Psicologia Social*, Lisboa, Fundação Calouste Gulbenkian, pp. 187-225.

- Lima, Maria Luísa, Jorge Vala e Maria Benedicta Monteiro (1988), “Os determinantes da satisfação organizacional confronto de modelos”, *Análise Psicológica*, volume VI, 3-4, pp. 441-457.
- Lincoln, Y. S., Lynham, S. A., e Guba, E. G. (2011), “Paradigmatic controversies, contradictions, and emerging confluences, revisited”, em N. K. Denzin & Y. S. Lincoln (ed.), *The SAGE handbook of qualitative research* (4 ed.), Thousand Oaks, Sage Publications, pp. 97–128.
- Lincoln, Y.S. e E.G. Guba (1985), *Naturalist Inquiry*, Beverly Hills, Sage Publications.
- Locke, John (1999/1690), *Ensaio sobre o entendimento humano*, Lisboa, Fundação Calouste Gulbenkian.
- Lofland, John e Lyn H. Lofland (1995), *Analyzing social settings: a guide to qualitative observation and analysis – Part 2*, São Francisco (CA), Wadsworth.
- Lopes, Albino e Luís Reto (1989), *Cultura de empresa: Moda, metáfora ou paradigma?*, Lisboa, ISCTE – Gabinete de Estudos de Gestão (GEG).
- Lukes, S. (1974), *Power: A Radical View*, Londres, Macmillan.
- Lupton, T. e S. Cunnison (1964), “Workshop Behaviour”, em M. Gluckman (ed.), *Closed Systems and Open Minds*, Edimbourg, Oliver & Boyd.
- Mach, Ernst (1959/1897), *The Analysis of Sensations, and the Relation of the Physical to the Psychical*, Nova Iorque, Dover Publications.
- Malinowski, Bronislaw (1922), *The Argonauts of Western Pacific*, London, Routledge and Kegan Paul.
- Manheim, Karl (1936), *Ideology and Utopia*, Nova Iorque, Harcourt, Brace & World, Inc.
- Manheim, Karl (1966/1940), *Man and Society in an Age of Reconstruction*, Londres, Routledge and Kegan Paul.
- Mann, M. (1986), *The Sources of Social Power, volume 1: A History of Power from the Beginning to A.D. 1760*, Cambridge, Cambridge University Press.
- March, J. G. e J. P. Olsen (1989), *Rediscovering Institutions: The Organizational Basis of Politics*, Nova Iorque, Free Press.
- March, James e Herbert Simon, (1993/1958), *Organizations*, New Jersey, Wiley-Blackwell.
- Marx, Karl (2007/1844), “The Power of Money in Bourgeois Society”, em Karl Marx, *Economic and Philosophic Manuscripts of 1844*, Nova Iorque, Dover Publication.
- Marx, Karl e Engels, Friedrich (1975/1845), *A ideologia Alemã*, Lisboa, Editorial Presença.
- Marx, Karl e Engels, Friedrich (1997/1848), *O Manifesto do Partido Comunista*, Lisboa, Editorial Avante.
- Maslow, Abraham (1954), *Motivation and Personality*, Nova Iorque, Harper & Row.
- Maslow, Abraham (1966), *The Psychology of Science: A Reconnaissance*, New York, Harper and Row.
- Mason, Mark (2010), “Sample Size and Saturation in PhD Studies Using Qualitative Interviews”, *Forum Qualitative Social Research*, volume 11, 3. Disponível em <http://www.qualitative-research.net/index.php/fqs/article/viewArticle/1428/3027>.
- Mauss, Marcel (1970/1925), *The Gift* (trad. T. Cunnison), Londres, Cohen & West.
- Mayo, Elton (2003/1933), *The Human Problems of Industrial Civilization*, Londres, Routledge.

- McGregor, Douglas (1960), *The Human Side of Enterprise*, Nova Iorque, McGraw-Hill.
- Mead, George H. (1934), *Mind, self, & Society, from the Standpoint of a Social Behaviourist*, Chicago, The University of Chicago Press.
- Melucci, A. (1996), *The Paying Self*, Cambridge, Polity.
- Merleau-Ponty, Maurice (1945), *Phenomenology of Perception*, London, Routledge.
- Merleau-Ponty, Maurice (1960), “The Philosopher and Sociology”, em Thomas Luchmann (ed.) (1968), *Phenomenology and Sociology*, Harmondsworth, Penguin Books.
- Merton, Robert K. (1968/1949), *Social Theory and Social Structure*, Nova Iorque, Free Press.
- Meyer, John e Brian Rowan (1977), “Institutionalised Organizations: Formal Structure as Myth and Ceremony”, em Walter Powell e Paul DiMaggio (1991), *The New Institutionalism in Organizational Analysis*, Chicago, The University of Chicago Press.
- Michels, Robert (1949), *Political Parties*, Nova Iorque, Free Press
- Michels, Robert (2001/1910), *Para uma Sociologia dos Partidos Políticos na Democracia Moderna*, Lisboa, Antígona.
- Miettinen, Timo (2011), “Phenomenology and the Body Politic” , *Philosophy Today*, volume 55, 2, pp. 162-168.
- Miller, E. J. e A. K. Rice (1967), *Systems of Organizations*, Londres, Tavistock.
- Mills, C. Wright (1939), “Language, Logic and Culture”, *American Sociological Review*, volume 4, 5, pp. 670-680.
- Mills, C. Wright (1940), “Situated Action and the Vocabulary of Motives”, *American Sociological Review*, volume 5, pp. 904-913.
- Mills, C. Wright (1959), *The Sociological Imagination*, Oxford, Oxford University Press.
- Mizruchi, M. S. (1982), *The American Corporate Network, 1904–1974*, Beverly Hills (CA), Sage Publications.
- Moerman, M. (1974), “Accomplishing Ethnicity”, em R. Turner (ed.), *Ethnomethodology*, Harmondsworth, Penguin.
- Moreno, L. (1946), “Problems in Human Relations in Industry”, *Sociometric Review*, Fevereiro.
- Morgan, Gareth (1986), *Images of Organization*, Londres, Sage Publications.
- Moustakas, Clark (1994), *Phenomenological Research Methods*, Londres, Sage Publications.
- Moustakas, Clark (2001), “Heuristic Research: Design and Methodology”, em Kirk Schneider, J. Fraser Pierson e James Bugental, *The Handbook of Humanistic Psychology*, Londres, Sage Publications.
- Mouzelis, Nicos (1967), *Organization and Bureaucracy: An Analysis of Modern Theories*, Londres, Routledge & Kegan Paul.
- Mouzelis, Nicos (1991), *Back to Sociological Theory. The Construction of Social Orders*, Londres, Macmillan.
- Mouzelis, Nicos (1995), *Sociological Theory. What Went Wrong? Diagnosis and Remedies*, Londres, Routledge.
- Mouzelis, Nicos (1997), “In Defence of the Sociological Canon: A Reply to David Parker”, *Sociological Review*, May.
- Mouzelis, Nicos (1999), “Post-Parsonian Theory”, *Sociological Forum*, vol. 14, 4.

- Munro R. (1996), “The consumption view of the *self*: extension, exchange and identity”, em R. Edgell, K. Hetherington e A. Warde (edit.), *Consumption Matters*, Oxford, Fontana.
- Nagel, T. (1986), *The View from Nowhere*, Oxford, Oxford University Press.
- Neto, Ana Cristina e Gabriel Henriques (2012), “Experiência e significação do trabalho após a formação. Um estudo de caso”, em *Livro de Atas do II Simpósio Nacional de Formação e Desenvolvimento* (16 e 16 Novembro 2011), Lisboa, ISCTE-IUL.
- Nietzsche, Friedrich (2005/1888), *O Erro da Humanidade – Ecce Homo*, Lisboa, Coisas de Ler.
- Nisbet, Robert (1987), *O Conservadorismo*, Lisboa, Editorial Estampa.
- Nisbet, Robert, Thomas Kuhn, Lynn White e outros (1989), *Cambio Social*, Madrid, Alianza Editorial.
- Nunes, João Arriscado (1993), “Ervin Goffman, A análise de Quadros e a Sociologia da Vida Quotidiana”, *Revista Crítica de Ciências Sociais*, 37.
- Pais, José Machado (1986), “Paradigmas sociológicos na análise da vida quotidiana”, *Análise Sociológica*, volume XXII, 90, pp. 7-57.
- Pais, José Machado (2007), *Sociologia da Vida Quotidiana*, Lisboa, ICS.
- Pais, José Machado (2010), *Lufa-Lufa Quotidiana: Estudos sobre a cidade, cultura e vida urbana*, Lisboa, ICS.
- Pais, José Machado (2012), *Sexualidade e Afectos Juvenis*, Lisboa, ICS.
- Pareto, Vilfredo (1935/1916), *The Mind and Society*, Cambridge (MA), Harvard University Press.
- Park, R. E. (1927), “Human Nature and Collective Behaviour”, *American Journal of Sociology*, 32.
- Parker, Mike (1993), “Industrial relations myth and shopfloor reality: the ‘team’ concept in the auto industry”, em N. Lichtenstein e J. H. Howell (ed.), *Industrial Democracy in America*, Cambridge (MA), Cambridge University Press.
- Parsons, Talcott (1937), *The Structure of Social Action*, Nova Iorque, McGraw Hill Company.
- Parsons, Talcott (1951), *The Social System*, Chicago, Free Press.
- Parsons, Talcott (1956), “Suggestions for a Sociological Approach to the Theory of Organizations”, *Administrative Science Quarterly*, volume I, 1-2, pp. 63-85 e 224-239.
- Parsons, Talcott (1960), *Structure and Process in Modern Societies*, Nova Iorque, The Free Press.
- Parsons, Talcott (1964), *Social Structure and Personality*, Nova Iorque, Free Press.
- Parsons, Talcott, (1965), “An Outline of the Social System”, em Talcott Parsons (ed.), *Theories of Society*, Nova Iorque, Free Press.
- Parsons, Talcott, R. F. Bales, e E. A. Shils (1951), *Working Papers in the theory of Action*, Glencoe (IL), Free Press.
- Patton, Michael Q. (2002), *Qualitative Research & Evaluation Methods*, Londres, Sage Publications.
- Perrow, C. (1961), “The Analysis of Goals in Complex Organizations”, *American Sociological Review*, 26, pp. 854-66.
- Perrow, C. (1986), *Complex Organizations: A Critical Essay*, Nova Iorque, Random House.

- Peters, Thomas e Robert Waterman (1982), *In Search of Excellence (Na Senda da Excelência)*, Lisboa, Publicações Dom Quixote.
- Pfeffer J. e G. Salancik (2003/1978), *The External Control of Organizations*, Nova Iorque, Harper & Row.
- Pfeffer, J. (1987), "A resource dependence perspective on intercorporate relations", em M. S. Mizruchi e M Schwartz (ed.), *Intercorporate Relations: The Structural Analysis of Business*, Nova Iorque, Cambridge Univ. Press.
- Pimentel, Duarte (1996), "Identidades culturais e dinâmicas comunicacionais: uma simbiose quase perfeita", *Sociologia, Problemas e Práticas*, 20, pp. 185- 207
- Pinto, José Madureira (1984). "Questões de metodologia sociológica (I)", *Cadernos de Ciências Sociais*, 1.
- Pires, Rui Pena (2007), "Árvores Conceptuais, Uma reconstrução multidimensional dos conceitos de acção e estrutura", *Sociologia, Problemas e Práticas*, 53, pp. 11-50.
- Poggi, Gianfranco (1965), "A Main Theme of Contemporary Sociological Analysis: Its Achievements and Limitations", *British Journal of Sociology*, 16, pp. 263-294.
- Polkinghorn, Donald (1983), *Methodology for the Human Sciences*, Albany, State University of New York Press.
- Pollner, M. (1974), "Mundane Reasoning", *Phylosophy of Social Sciences*, 4, pp. 35-54.
- Potter, J. e M. Wetherell (1987), *Discourse and Social Psychology*, Londres, Sage.
- Powell W. W., K. Koput e L. Smith -Doerr (1996), "Interorganizational collaboration and the locus of innovation: networks of learning in biotechnology", *Administrative Science Quarterly*, volume 41, pp. 116-145.
- Powell, W. W. (ed.) (1987), *The Nonprofit Sector: A Research Handbook*, New Haven - CT., Yale University Press.
- Psathas, George (1973), *Phenomenological Sociology: Issues and Applications*, Nova Iorque, John Wiley & Sons.
- Pugh, D. S. e D. J. Hickson (1976), *Organizational Structure and its Context: The Aston Program I*, Londres, Saxon House.
- Reed, Michael (1996), "Organizational Theorizing: a Historical Contested Terrain", em Stewart R Clegg, Cynthia Hardy e Walter R. Nord (1996), *Handbook of Organization Studies*, Londres, Sage Publications.
- Reskin, B., D. B. McBrier, e J. A. Kmec, (1999), "The determinants and consequences of workplace sex and race composition", *Annual Review of Sociology*, 25, pp. 235-61.
- Rickert, Heinrich (1986/1902), *The Limits of Concept Formation in Natural Science: A Logical Introduction to the Historical Sciences*, Nova Iorque, Cambridge University Press.
- Ricoeur, Paul (1985), "Avant la loi morale: l'éthique", em *Encyclopédia Universalis*, Paris.
- Ricoeur, Paul (1999), "Approaching the Human Person", *Ethical Perspectives*, 1.
- Rifkin, Jeromy (2000), *The Age of Access: How to Shift from Ownership to Access is Transforming Capitalism*, Nova Iorque, G. P. Putnam's Sons.
- Rizzi, Bruno (1985/1939), *The Bureaucratization of the World*, Nova Iorque, The Free Press.
- Rocher, Guy (1977), *Sociologia geral*, Lisboa, Editorial Presença.
- Rodrigues, Maria de Lurdes (2002), *Sociologia das Profissões*, Oeiras, Celta Editora.

- Roethlisberger, F. J. e William J. Dickson, (2003/1939), *Management and the Worker* (volume 5): *The Early Sociology of Management and Organizations*, Londres, Routledge.
- Rogers, Carl (1961), *On Becoming a Person*, Nova Iorque, Houghton Mifflin.
- Rogers, Mary F. (1983), *Sociology, Ethnomethodology, and Experience*, Cambridge (MA), Cambridge University Press.
- Rubin, Herbert J. e Irene S. Rubin (2005), *Qualitative Interviewing: The Art of Hearing Data*, Londres, Sage Publications.
- Russel, Bertrand (2007/1912), *The Problems of Philosophy*, Nova Iorque, Cossimo Classics.
- Ryle, G. (1963), *The Concept of Mind*, Harmondsworth, Peregrine.
- Sacks, O. (1986), *The Man who Mistook his Wife for a Hat*, Londres, Picador.
- Sainsaulieu, Renaud (1977), *L'Identité au Travail*, Paris, Presses de la Fondation Nationale de Sciences Politiques.
- Sainsaulieu, Renaud (1986), "O Mundo do Trabalho", em AAVV, *Enciclopédia Sociológica Contemporânea*, volume 1, Porto, Rés.
- Sainsaulieu, Renaud (1987), *Sociologia da Empresa*, Lisboa, Instituto Piaget.
- Sainsaulieu, Renaud (2009), "Empresa e Produção de Identidade – Prefácio", em Pimentel *et al* (org.), *Empresa e Identidades Profissionais*, Lisboa, Argusnauta.
- Sainsaulieu, Renaud e Denis Segrestin (1988), "Para uma Teoria Sociológica da Empresa", em Pimentel *et al* (org.), *Empresa e Identidades Profissionais*, Lisboa, Argusnauta.
- Sartre, Jean-Paul (2003/1943), *Being and Nothingness: An essay on phenomenological ontology*, Londres, Routledge.
- Saunders, P. (1980), *Urban Politics: A Sociological Interpretation*, Harmondsworth, Penguin.
- Sayer, Andrew (2000), *Realism and Social Science*, Londres, Sage Publications.
- Schattschneider, E. F. (1960), *The Semi-Sovereign People*, Nova Iorque, Holt, Rinehart and Winston.
- Schopenhauer, Arthur (1966/1844), *The World as Will and Representation*, Nova Iorque, Dover Publications.
- Schutz, Alfred (1943), "The Problem of Rationality in the Social World", *Economica, New Series*, Volume 10, 38, pp. 130-149.
- Schutz, Alfred (1954), "Concept and Theory Formation in the Social Sciences", *The Journal of Philosophy*, volume LI, 9, April 29.
- Schutz, Alfred (1971), *Collected Papers (3 volumes)*, The Hague, Martinus Nijhoff.
- Schutz, Alfred (1977/1932), *The Phenomenology of the Social World*, Northwestern University Press, Evanston.
- Schutz, Alfred (1979), *Fenomenologia e Relações Sociais*, Rio de Janeiro, Zahar Editores.
- Schwartz, Shalom (2008) "A Proposal for Measuring Value Orientations across Nations", em *ESS Questionnaire Development, Chapter 1: European Social Survey Core Questionnaire Development*. Disponível em http://www.europeansocialsurvey.org/index.php?option=com_content&view=article&id=62&Itemid=96, 9/12/2008.
- Scott, Frances G. (1959), "Action Theory and Research in Social Organization", *American Journal of Sociology*, volume 64, 4, pp. 386-395.

- Scott, James C. (1990), *Domination and the Arts of Resistance: Hidden Transcripts*, New Haven, Yale University Press.
- Scott, John (1997), *Corporate Business and Capitalist Classes*, Nova Iorque, Oxford University Press.
- Scott, John (2006), *Power*, Cambridge, Polity Press.
- Scott, W. Richard (2001), “Organizations, Overview”, *International Encyclopedia of the Social and Behaviour Sciences*, Amsterdão, Pergamon/Elsevier Science.
- Scott, W. Richard (2004), “Reflections on a Half-Century of Organizational Sociology”, in *Annual Review of Sociology*, volume 30, pp. 1-21.
- Searle, John (1994), *The Rediscovering of the Mind*, Cambridge (MA), The M.I.T. Press.
- Seidman, Irving (2006), *Interviewing as Qualitative Research*, New York, Teachers College Press.
- Selznick, Philip (1943), “An Approach to a Theory of Bureaucracy”, *American Sociological Review*, 8, pp. 47-54.
- Selznick, Philip (1949), *TVA and the Grass Roots*, Berkeley, University of California Press.
- Sennett, R. (2000), *A Corrosão do Carácter – as consequências pessoais do trabalho no novo capitalismo*, Lisboa, Terramar.
- Sennett, R. (2007), *A Cultura do Novo Capitalismo*, Lisboa, Relógio D’Água.
- Sève, L. (1978), *Man in Marxist Theory*, Sussex, Harvester Press.
- Shein, Edgar (1986), *Organizational Culture and Leadership*, Londres, Jossey-Bass Publishers.
- Sheppard, Harold L. (1954), “Approaches to Conflict in American Industrial Sociology”, *British Journal of Sociology*, volume 5, pp. 324-340.
- Silva, Rui Brites (1998), “Para uma Análise da Satisfação com o Trabalho”, *Sociologia, Problemas e Práticas*, 26, pp. 149-178.
- Silverman, David (1968), “Formal Organizations or Industrial Sociology: Towards a Social Action Analysis of Organizations”, *Sociology*, pp. 221-238.
- Silverman, David (1970), *The Theory of Organizations*, Londres, Heinemann Educational Books.
- Silverman, David (1985), *Qualitative Methodology & Sociology*, Hants (UK), Gower Publishing Company Limited.
- Simmel, Georg (1927/1908), *Estudios sobre las formas de socialización, 1*, Alianza Universidad, Madrid.
- Simmel, Georg (1950/1908), *The Sociology of Georg Simmel* (ed. K.H. Wolff), Nova Iorque, The Free Press.
- Simmel, Georg (1972/1890), *On Individuality and Social Forms* (ed. D.N. Levine), Chicago, University of Chicago Press.
- Simmel, Georg (2004/1903), “As metrópoles e a vida mental”, em Georg Simmel, *Fidelidade e Gratidão e Outros Textos*, Lisboa, Relógio D’Água.
- Simon, Herbert (1957), *Administrative Behaviour*, Nova Iorque, Macmillan.
- Skinner, B. F. (1938), *The Behaviour of Organisms*, Nova Iorque, Appleton-Century.
- Smelser, Neil J. (1997), *Problematics of Sociology: The Georg Simmel Lectures, 1995*, Londres, University of California Press

- Smircich, Linda (1983), "Concepts of Culture and Organizational Analysis", *Administrative Science Quarterly*, Setembro, volume 28, 3, p.339-358.
- Smith, John e Lous Heshusius (1986), "Closing down the conversation: the end of qualitative – quantitative debate among educational inquirers", *Educational Researcher*, 15, pp. 4-12.
- Solomon, R.C. (1997), *It's Good Business – Ethics and Free Enterprise for the New Millenium*, Maryland, Rowman & Littlefield Publishers.
- Sprindler, George (1955), *Education and Anthropology*, Palo Alto (CA), Stanford University Press.
- Stinchcombe Arthur L. (1965), "Social Structure and Organizations", em James G. March (ed.), *Handbook of Organizations*, pp. 142-193, Chicago, Rand-McNally.
- Stoleroff, Alan (1992), "Sobre a Sociologia do Trabalho em Portugal: Evolução e Prospectiva", *Sociologia, Problemas e Práticas*, 12, pp. 155-169.
- Strathern, M. (1991), *Partial Connections*, Maryland, Rowman & Little.
- Strauss, C. (1992), "Human Motives", em D' Andrade, R. D. e C. Strauss (ed.), *Human Motives and Cultural Modes*, Nova Iorque, Cambridge University Press.
- Sudnow, D. (1965), "Normal Crimes", *Social Problems*, 12, pp. 255-276.
- Taylor, C. (1985), "The Person", em Michael Carrithers, Steven Collins e Steven Lukes (ed.), *The Category of the Person: Anthropology, Philosophy, History*, Cambridge, Cambridge University Press
- Taylor, Frederick (2003/1911), *The Principles of Scientific Management*, Londres, Dover Publications.
- Tesch, Renata (1990), *Qualitative research: analysis types and software tools*, Londres, The Falmer Press.
- Thayer, H. S. (ed.) (1982), *Pragmatism – The Classic Writings*, Indianapolis, Hacker.
- Thomas, Helen e David F. Walsh, (1998), "Modernity/Postmodernity", em Chris Jenks, *Core Sociological Dichotomies*, Londres, Sage Publications.
- Thomas, William (2002/1928), "The Definition of the Situation", em Nathan Rousseau (ed), *Self, Symbols, and Society: Classic Readings in Social Psychology*, Lanham (MD), Rowman & Littlefield.
- Thompson, James D. (1956), "Authority and power in identical organizations", *American Journal of Sociology*, 62, pp. 290-301.
- Thompson, James D. (1967), *Organizations in Action*, Nova Iorque, McGraw-Hill.
- Thompson, Paul e David McHugh (1999), *Work Organizations*, Londres, Macmillian Press.
- Thorndike, Robert (1951), *Educational Measurement*, Washington (DC), American Council on Education.
- Turner, Jonathan (1986), *The Structure of Sociological Theory*, Chicago, The Dorsey Press.
- Turner, Jonathan (2006), *Handbook of Sociology*, Nova Iorque, Springer Science-Business Media, LLC.
- Urze, Paula (2006), *Contratar a Confiança: O Caso da Região Industrial de Águeda*, Oeiras, Celta Editora.
- Van der Berghe, P. L. (1963), "Dialectic and Functionalism: toward a theoretical synthesis", *American Sociological Review*, 28, pp. 695-705.

- Van Dijk, Teun (ed.) (1985), *Handbook of Discourse Analysis*, volume 4, Londres, Academy Press.
- Van Kaam, Adrian (1959), “Phenomenological analysis: Exemplified by a study of the experience of really felling understood”, in *Journal of Individual Psychology*, pp. 66-72.
- Veloso, Luísa (2009), *Aprendizagem e Identificação: O Espaço das Empresas*, Porto, Edições Afrontamento.
- Vizeu, Fábio (2005), “Ação comunicativa e estudos organizacionais”, *Revista de Administração de Empresas*, volume 45, 4, pp. 10-21.
- Volosinov, V.N. (1973), *Marxism and the Philosophy of Language*, Londres, Seminar Press.
- Vygotsky, L. S. (1962), *Thought and Language*, Cambridge (MA), The M.I.T. Press.
- Walsh, David (1998), “Structure / Agency”, em Chris Jenks, *Core Sociological Dichotomies*, Londres, Sage Publications.
- Walsh, David (1998a), “Subject / Object”, em Chris Jenks, *Core Sociological Dichotomies*, Londres, Sage Publications.
- Warner, W. L. (1947), *The Social System of the Modern Factory*, New Haven, Yale University Press.
- Webb, S. e B.P. Webb (1932), *Methods of Social Study*, Londres, Longman.
- Weber, Max (1947/1920), *The Theory of Social and Economic Organizations*, Nova Iorque, The Free Press.
- Weber, Max (1949/1924), *On the Methodology of the Social Sciences*, Illinois, The Free Press of Glencoe.
- Weber, Max (1978/1925), *Economy and Society*, Londres, University of California Press (edição de Guenther Roth e Claus Wittich).
- Weber, Philip (1985), *Basic Content Analysis*, Beverly Hills (CA), Sage Publications.
- Weick, K. E. (1969), *The Social Psychology of Organizing*, Reading (MA), Addison-Wesley.
- White, H. C. (1992), *Identity and Control: A Structural Theory of Social Action*, Princeton, Princeton Univ. Press.
- White, H. C., S. A. Boorman e R.L. Breiger (1976), “Social structure from multiple networks: II, Blockmodels of roles and positions”, *American Journal of Sociology*, 81, pp. 730–80.
- Whyte, William Foote (1951), *Patterns of Industrial Peace*, Nova Iorque, Harper & Bros.
- Whyte, William Foote (1956), “Human Relations Theory”, *Harvard Business Review*, p. 125.
- Whyte, William Foote (1964), “Parsons Theory Applied to Organizations”, em M. Black (ed.) *The Social Theories of Talcott Parsons*, Englewood Cliffs (NJ), Prentice-Hall.
- Whyte, William Foote (1984), *Learning from the Field: A Guide from Experience*, Londres, Sage Publications.
- Whyte, William Foote (1991), *Social Theory for Action*, Londres, Sage Publications.
- Wieder, D. L. (1974), *Language and Social Reality*, The Hague, Mouton.
- Wieviorka, Michel (2008), *Nove Lições de Sociologia*, Lisboa, Editorial Teorema.
- Willer, D. e J. Willer (1973), *Systematic Empiricism: A Critique of a Pseudo-Science*, Englewood Cliffs (NJ), Prentice-Hall.
- Williamson, O. E. (1975), *Markets and Hierarchies: Analysis and Antitrust Implications*, Nova Iorque, Free Press.
- Williamson, O. E. (1985), *The Economic Institutions of Capitalism*, Nova Iorque, Free Press.

- Winch, P. (1958), *The Idea of A Social Science*, Londres, Routledge & Kegan Paul.
- Wittgenstein, Ludwig (2008/1953), *Tratado Lógico – Filosófico, Investigações Filosóficas*, Lisboa, Fundação Calouste Gulbenkian.
- Woodward, J. (1958), *Management and Technology*, London, HMSO.
- Wrong, D. H. (1961), “The Oversocialized Conception of Man in Modern Sociology”, *American Sociological Review*, volume 26, 2.
- Wundt, William (1912), *An Introduction to Psychology*, Londres, Allen & Unwin.
- Zahavi, Dan (2001), *Husserl and Transcendental Intersubjectivity: A Response to the Linguistic-Pragmatic Critique*, Athens, Ohio University Press.
- Zahavi, Dan (2007), “Killing the straw man: Dennett and Phenomenology”, *Phenomenology and the Cognitive Sciences*, volume 6, 1-2, 21-43.
- Zimmerman, D. (1969), “Record Keeping and the Intake Process in a Public Welfare Agency”, em S. Wheeler (ed.), *On Record: Files and Dossiers in American Life*, Beverly Hills (CA), Sage Publications.

Anexos

Anexo A Modelo de pedido de colaboração às organizações bancárias



Ao [REDACTED] S.A.

A/C Sr. Dr. [REDACTED]

Rua [REDACTED]
[REDACTED] Lisboa

Lisboa, 21 de Junho de 2010

Exmo. Senhor,

No âmbito do Programa de Doutoramento em Sociologia do Instituto de Ciências do Trabalho e Empresa – Instituto Universitário de Lisboa (ISCTE-IUL), o doutorando Dr. Gabriel Henrique de Sousa Henriques desenvolve uma investigação com projecto aprovado e registado, para a elaboração da sua Tese de Doutoramento, sob a orientação do Prof. Doutor Paulo Pereira de Almeida, professor do ISCTE-IUL e investigador do Centro de Investigação e Estudos Sociais – Instituto Universitário de Lisboa (CIES-IUL).

A investigação tem por objectivos conhecer e tipificar os percursos profissionais e as vivências de trabalho colectivas dos grupos profissionais dos gestores de agências e comerciais dos bancos, enquanto valorações e significados que atribuem às experiências do seu dia-a-dia de trabalho, relacionar essas tipificações com o seu desempenho profissional e elaborar uma comparação com a avaliação de clima organizacional, conforme anexo.

O trabalho de campo da investigação consiste em entrevistas àqueles profissionais, pelo que pedimos o acesso para seu esclarecimento e participação facultativa, de forma a combinar. Muito reconhecidos ficaríamos se fosse possível desenvolver esta investigação [REDACTED]

Atentamente,

O investigador

(Dr. Gabriel Henrique de Sousa Henriques)

O orientador

(Prof. Doutor Paulo Pereira de Almeida)

O Coordenador Executivo do Programa
de Doutoramento em Sociologia

(Prof. Doutor António Firmino da Costa)



Anexo - Investigação no âmbito da Tese de Doutoramento em Sociologia

- 1) A investigação em curso está integrada na tese “Significados-tipo nas organizações – uma aplicação aos gestores das burocracias modernas”, que se desenvolve no âmbito do Programa de Doutoramento do Departamento de Sociologia do ISCTE-IUL. O doutorando é Gabriel Henrique de Sousa Henriques e o Professor orientador é o Prof. Doutor Paulo Pereira de Almeida.
- 2) O campo de investigação é o sector bancário português e especificamente os gerentes de agência e gestores comerciais.
- 3) Pretende-se conhecer melhor os percursos profissionais e as vivências de trabalho daquele grupo profissional, as valorações e significados que atribuem às experiências do seu dia-a-dia de trabalho.
- 4) As entrevistas serão realizadas em lugar que garanta segurança e confidencialidade aos entrevistados.
- 5) As notas serão obtidas preferencialmente através de gravações que serão destruídas após transcrição sem identificação de nome, posição hierárquica ou outra informação pessoal e as conclusões serão publicadas como síntese do grupo, não sendo possível identificar qualquer entrevistado individualmente, nem atribuir as conclusões a cada elemento do grupo profissional.
- 6) Pede-se o acesso a um número de gerentes de balcão e comerciais, preferencialmente estatisticamente significativo no universo existente.

21 de Junho de 2010



Anexo B Modelo de informação prestada aos participantes do banco B



Caro(a) Senhor(a)

No âmbito do Programa de Doutoramento em Sociologia do Instituto de Ciências do Trabalho e Empresa – Instituto Universitário de Lisboa (ISCTE-IUL), o doutorando Dr. Gabriel Henrique de Sousa Henriques desenvolve uma investigação com projecto aprovado e registado, para a elaboração da sua Tese de Doutoramento, sob a orientação do Prof. Doutor Paulo Pereira de Almeida, professor do ISCTE-IUL e investigador do Centro de Investigação e Estudos Sociais – Instituto Universitário de Lisboa (CIES-IUL).

A investigação tem por objectivos conhecer e tipificar os percursos profissionais e as vivências de trabalho colectivas dos grupos profissionais dos gestores de agências e comerciais dos bancos, enquanto valorações e significados que atribuem às experiências do seu dia-a-dia de trabalho, relacionar essas tipificações com o seu desempenho profissional e elaborar uma comparação com a avaliação de clima organizacional, conforme anexo.

O trabalho de campo da investigação consiste em entrevistas a estes profissionais, pelo que lhe pedimos a sua disponibilidade enquanto empregado do [REDACTED] com responsabilidades comerciais, para entrevista a combinar.



Gabriel Henrique de Sousa Henriques



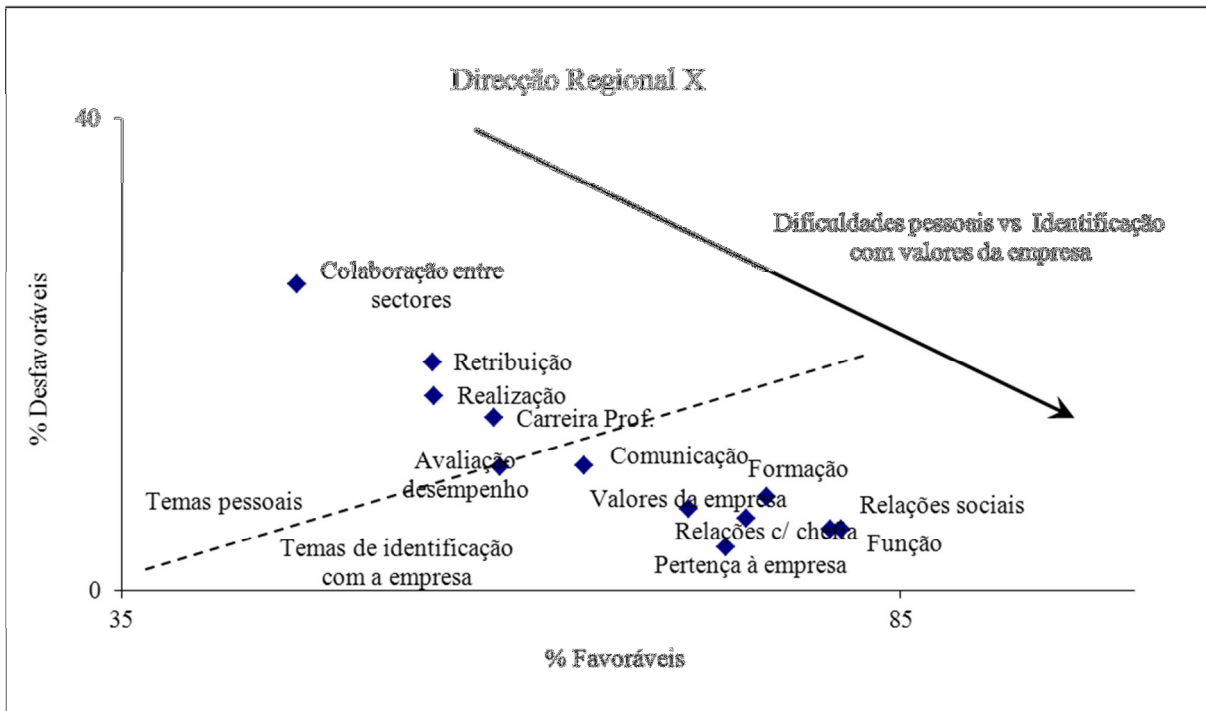
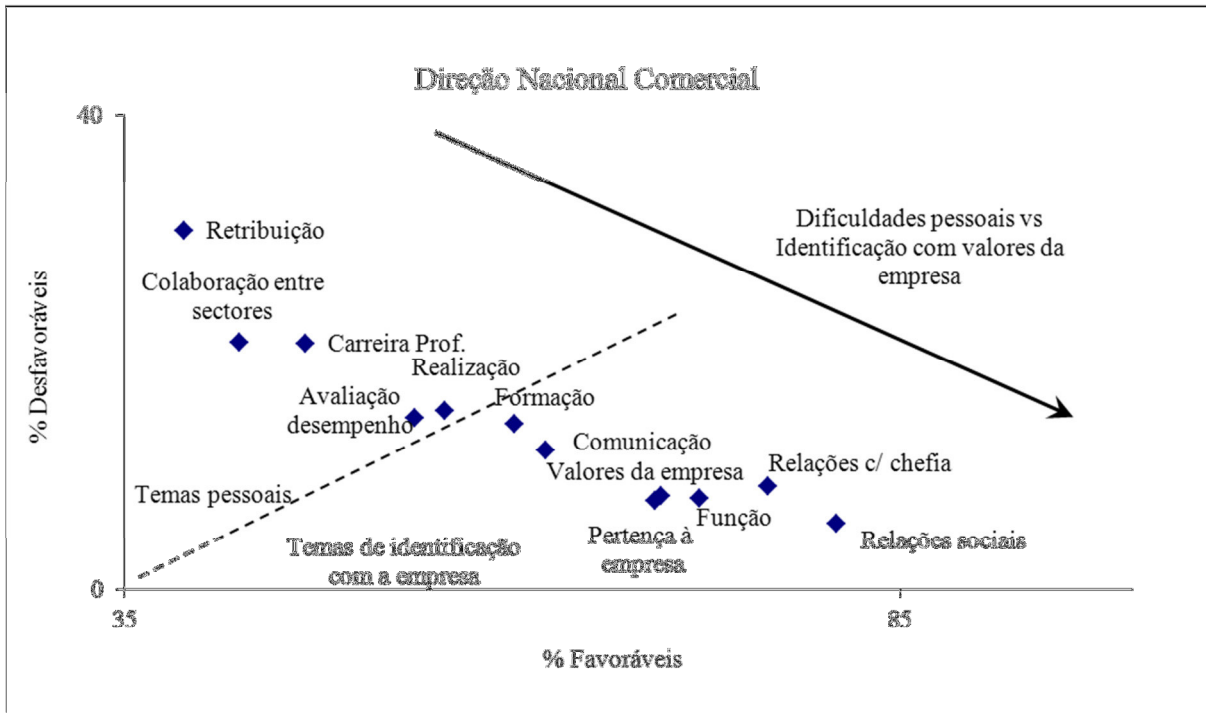
Anexo - Investigação no âmbito da Tese de Doutoramento em Sociologia

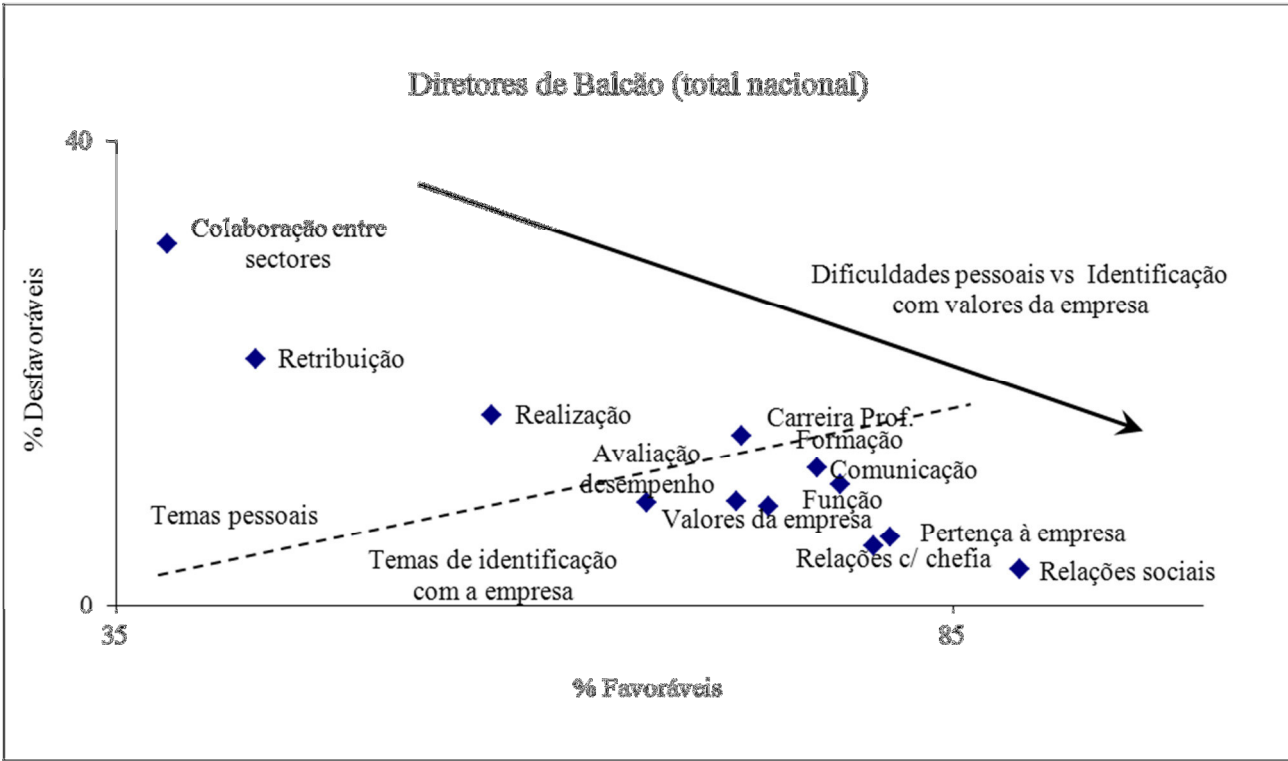
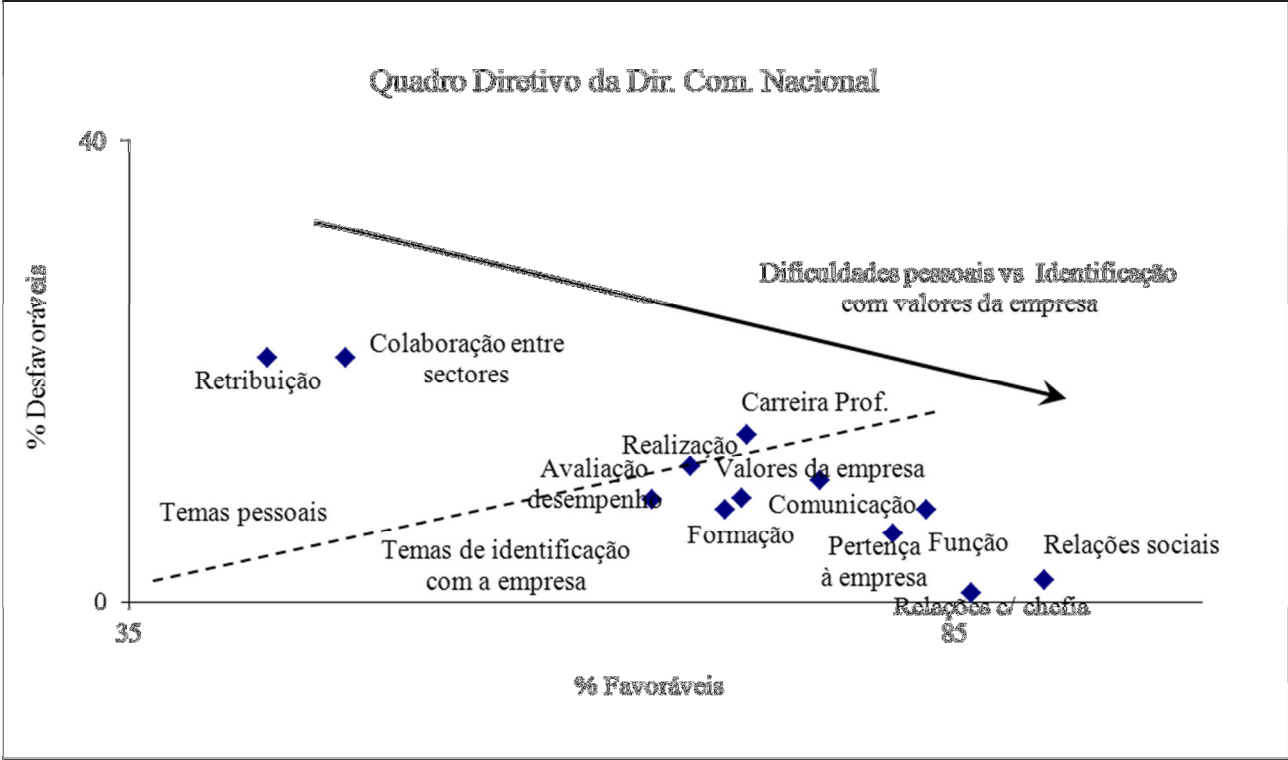
- 1) A investigação em curso está integrada na tese "Significados-tipo nas organizações – uma aplicação aos gestores das burocracias modernas", que se desenvolve no âmbito do Programa de Doutoramento do Departamento de Sociologia do ISCTE-IUL. O doutorando é Gabriel Henrique de Sousa Henriques e o Professor orientador é o Prof. Doutor Paulo Pereira de Almeida.
- 2) O campo de investigação é o sector bancário português e especificamente os gerentes de agência e gestores comerciais.
- 3) Pretende-se conhecer melhor os percursos profissionais e as vivências de trabalho daquele grupo profissional, as valorações e significados que atribuem às experiências do seu dia-a-dia de trabalho.
- 4) As entrevistas serão realizadas em lugar que garanta segurança e confidencialidade aos entrevistados.
- 5) As notas serão obtidas preferencialmente através de gravações que serão destruídas após transcrição sem identificação de nome, posição hierárquica ou outra informação pessoal e as conclusões serão publicadas como síntese do grupo, não sendo possível identificar qualquer entrevistado individualmente, nem atribuir as conclusões a cada elemento do grupo profissional.
- 6) Pede-se o acesso a um número de gerentes de balcão e comerciais, preferencialmente estatisticamente significativo no universo existente.

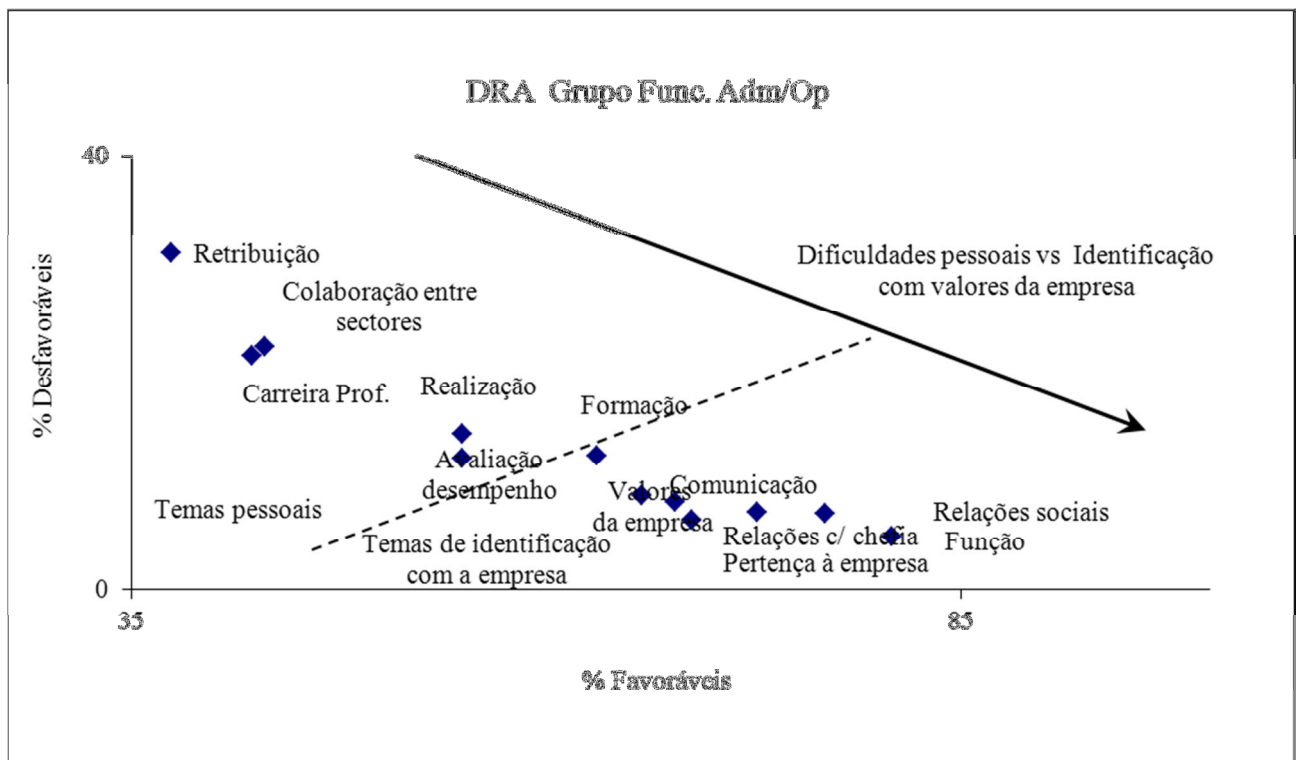
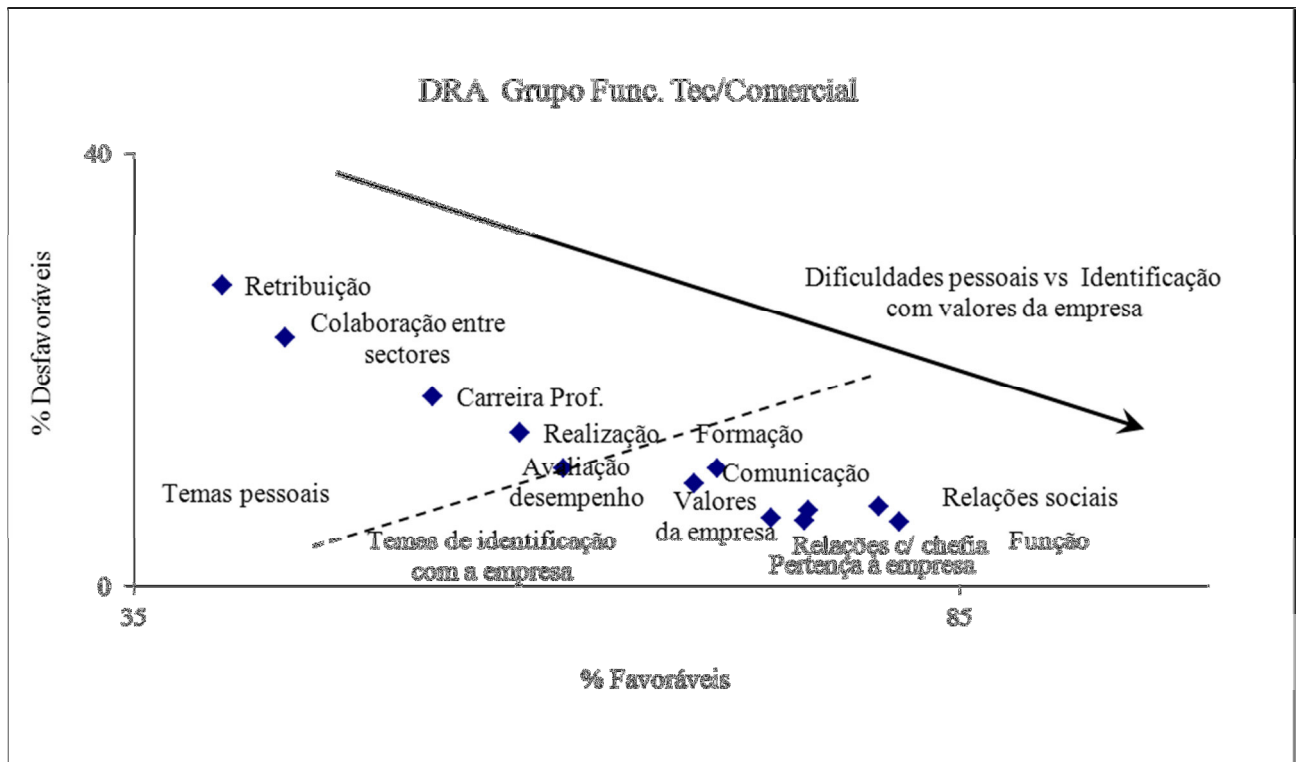
20 de Agosto de 2010



Anexo C Banco A: Inquérito de Satisfação - Temas inquiridos e favorabilidades







Fonte: Inquérito de Satisfação aplicado no Banco A, em 2010

Anexo D Guiões de entrevista

Guião de entrevista, sobre biografia, actividade profissional actual e experiências importantes Banco B Comerciais				
			Duração	
Temas			120	120
1		Idade e onde nasceu. Que faziam os pais e como era a família. Como foi a sua infância, a relação com os pais, a escola, os amigos? (A)	5	40
2		Idem para a juventude. (A)	10	
3		Como foi a sua entrada na vida profissional? Que expectativas tinha? Como decorreu a sua vida pessoal e familiar entretanto (amigos, parceiros, filhos, projectos)? (A)	10	
4		Como decorreu a sua vida profissional até ao presente (carreira, relações, amigos, projectos)? (A)	15	
8		Banco B (A)		80
	a	Porque veio para o Banco B?	10	
	b	Como se adaptou e evoluiu até Novembro 2008?	10	
		Como foram os acontecimentos antes, durante e depois de Novembro 2008?	20	
	c	E desde essa época até agora?	10	
	d	Que perspectivas tem?	10	
	e	E agora?	10	
	f	Como descreve a sua relação com o gestor de conta? Conheceu outros empregados do BPP?	10	
<p>(A) Pode descrever algumas experiências / ocorrências que tenham sido importantes para si? Procure descrever os factos e também a importância que eles tiveram para si. Procure também recordar as emoções e sentimentos e como os vê agora.</p> <p>(B) O que lhe agrada, desagrada, a melhorar e que impacto pessoal?</p> <p>Duração aproximada: 2 horas</p>				

Guião de entrevista, sobre biografia, actividade profissional actual e experiências importantes

Banco A e C

			Duração	
Temas			120	120
1		Idade e onde nasceu. Que faziam os pais e como era a família. Como foi a sua infância, a relação com os pais, a escola, os amigos? (A)	10	30
2		Idem para a juventude. (A)	10	
3		Como foi a sua entrada na vida profissional? Que expectativas tinha? Como decorreu a sua vida pessoal e familiar entretanto (amigos, parceiros, filhos, projectos)? (A)	5	
4		Como decorreu a sua vida profissional até ao presente (carreira, relações, amigos, projectos)? (A)	5	
8		A função actual. COMO é ser Gerente de Agência?		70
	a	Como descreve o seu trabalho actual? (B)	10	
	b	Como são as relações com a hierarquia? (B)	5	
	c	Como são as relações com os colegas? (B)	5	
	d	Como são as relações com os subordinados? (B)	5	
	e	Como são as relações com os clientes? (B)	10	
	f	Como caracteriza a organização? (B)	10	
	g	Que modos de se comportar se esforça por ter para estar bem integrado? Quem acha que é juiz? Recorde uma situação onde um comportamento desadequado foi notado	5	
	h	Que normas existem e para quê? Escritas ou não?	5	
	i	Como tem visto os objectivos? P que neste trabalho pode causar stress?	5	
	j	Como relaciona a sua vida profissional e pessoal? Porque trabalha? E se não precisasse?	10	
	k	O que é importante para si? Positivo e Negativo. EXPERIENCIAS		
9		Que expectativas para o futuro (profissionais, familiares, pessoais) ?	5	10
10		Que o faria mudar?	5	
11		Como foi para si esta entrevista? Que sente neste momento? Que pensa do investigador?	10	10

(A)

Pode descrever algumas experiências / ocorrências que tenham sido importantes para si? Procure descrever os factos e também a importância que eles tiveram para si. Procure também recordar as emoções e sentimentos e como os vê agora.

(B)

O que lhe agrada, desagrada, a melhorar e que impacto pessoal?

Duração aproximada: 2 horas