

TRADUÇÃO

TEORIA CRÍTICA E ANÁLISE ORGANIZACIONAL

John Forester
Cornell University

*Tradução de Antonio C. Freddo**

A teoria crítica provê uma avaliação empiricamente fundamentada, praticamente interpretativa e eticamente esclarecida da vida social e política. Neste trabalho, eu discuto as pressuposições sobre as quais a teoria crítica se baseia, assim como centro minha atenção na análise das organizações como estruturas de interação comunicativa. A fim de ilustrar a importância teórica e prática desta perspectiva, examino como uma teoria crítica da organização poderia auxiliar os atores sociais a antecipar e se opor aos obstáculos sistemáticos ao alcance de sua autonomia pessoal, cooperação social, influência e discurso político democrático.

PRESSUPOSTOS ONTOLÓGICOS E EPISTEMOLÓGICOS DA TEORIA CRÍTICA

No centro da teoria crítica está o pressuposto de que os seres humanos podem reconhecer um ao outro como tais e modelar o curso dos assuntos humanos como resultado de uma herança especial: a capacidade de ser social ou, o que pesquisadores como

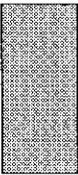
*Tradução do original inglês de FORESTER, John. "Critical theory and organizational analysis". In: MORGAN, Gareth, ed. *Beyond Method: strategies for social research*. Beverly Hills: Sage, 1983, pp. 234-246. Tradução de Antonio Carlos Freddo, Mestre em Administração pela PUC/SP, Doutorando do Programa de Pós-Graduação em Sociologia pela FFLCH-USP. Revisão técnica de Profª. Drª. Maria Aparecida Ferreira de Aguiar, professora titular da Faculdade de Economia e Administração da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo e de Mozailde Pinho de Menezes, professor de inglês pelo Hendon College, de Londres.



Habermas (1971, 1973, 1975, 1979) analisam e se referem como competência comunicativa, inter-subjetiva. Somente porque os seres humanos compartilham um repertório de habilidades de interação comunicativa (a linguagem vista como prática compartilhada, seguindo Wittgenstein) eles podem se fazer compreender, quer cooperem ou briguem entre si, se preocupem ou se oponham, cuidem ou explorem uns aos outros.

Habermas utiliza o conceito de “comunicação” para unir ações específicas (promessas, ameaças, ordens, ofertas, declarações, perguntas, pedidos, aprovações, negações, acordos ou desacordos, e assim por diante) aos cenários estruturais nos quais tais ações ocorrem e são compreendidas pelos participantes por terem sentido. A comunicação ocorre entre atores específicos, exceto em contextos históricos que eles herdam, ainda que possam também procurar mudar. A análise da comunicação requer, logicamente, atenção não apenas para o locutor ou ouvinte individual (i.e., os interatores), mas também para os cenários estruturais de poder, status e possível dominação na qual qualquer interação ocorre e tem seu significado prático, atual, localizado. A teoria crítica procura mostrar a significância prática, moral e política de ações comunicativas particulares, atos de fala (AUSTIN, 1961; SEARLE, 1969), e comunicações não-verbais, mais especificamente. Ela também investiga como uma dada estrutura social pode por si só ser uma estrutura de ações comunicativas sistematicamente distorcidas que, virtual e sutilmente, moldam as vidas de seus membros.

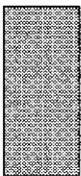
A teoria crítica pode, assim, ser vista como uma fenomenologia estrutural. É uma fenomenologia porque presta atenção às construções sociais contingentes e vivenciadas e à negociação de significados intersubjetivos. É estrutural porque está atenta aos estágios históricos nos quais os atores sociais se encontram, falam, entram em conflito, ouvem, ou interagem entre si. Ontologicamente, ela une as posições subjetivista e objetivista. Os atores humanos entendem a vida diária de modo subjetivo, através da interação comunicativa, mas o “sentido” depende do contexto ou cenário - a estrutura social objetiva na qual tais atores trabalham e vivem. Um



paciente acha o diagnóstico de um médico subjetivamente verossímil, em parte por causa da estrutura de relações objetivas médico/paciente de nossa sociedade. O mesmo diagnóstico, dado por um açougueiro, um verdureiro, um advogado ou por um transeunte, teria um significado subjetivo bastante diferente devido à estrutura objetiva, social e política da situação da comunicação.

Através da análise de ações comunicativas localizadas, a teoria crítica pode chamar a atenção para os aspectos políticos e morais do desempenho dos atores modificando as vidas uns dos outros, e das instituições e dos cenários organizados nos quais tais interações são formadas. Unindo a compreensão das ações “micro” sociais e práticas com uma “macro” compreensão dos cenários, a teoria crítica evita apresentar tanto uma consideração estrutural da vida social desconsiderando os atores sociais concretos, quanto uma consideração metodologicamente individualista das ações sociais negligenciando os cenários estruturais nos quais qualquer ação faz sentido. Deste modo, o teórico crítico é capaz, como Schroyer (1973) observou, de reformular a crítica marxista clássica da ideologia em termos de crítica da comunicação sistematicamente distorcida.

A teoria crítica articula uma ontologia e uma epistemologia dos seres humanos historicamente modelados cujas relações estruturais e organizacionais concretas trabalham em cada instância tanto para distorcer quanto para emancipar as vidas dos cidadãos. A teoria, assim, provê uma fundação para (1) a análise empírica da interação comunicativa e dos cenários estruturais, (2) a análise explicativa do significado, e (3) a análise normativa das distorções e violações sistemáticas do discurso livre dos seres humanos implícitos na mais comum comunicação, isto é, naquilo que O’Neill (1974) descreve como nosso mais essencial “entendimento conjunto”.



**INTERAÇÃO COMUNICATIVA: MODELAÇÃO DE CRENÇAS,
CONSENTIMENTO, CONFIANÇA E ATENÇÃO**

A interação comunicativa se localiza no centro da ação social. Ações mais estratégicas ou solitárias, como ler um relatório ou jogar cartas com um oponente, ou ações institucionalmente delimitadas, tal como uma sentença judicial ou aceitação de um regulamento organizacional, são casos derivativos: Elas dependem de ações comunicativas e convenções prévias para seu sentido, correção e identificação. Aqui nós nos ateremos à análise da interação comunicativa como o tipo fundamental de ação social.

A reconstrução do uso comum da linguagem mostra que locutores e ouvintes fazem e reconhecem quatro requisitos para a validade do que eles dizem e ouvem. Desde os mais simples usos da fala (“Quando é a reunião?”) aos mais complicados (“Que direito eles tinham de fazer aquilo?”), os ouvintes avaliam estes quatro requisitos:

- (1) um *requisito de veracidade* que se refere à existência de algum estado de eventos (por exemplo: a hora do dia, a ação de outra pessoa, a presença de alguém, e assim por diante);
- (2) um *requisito de legitimidade* a fim de estar “apropriadamente no contexto”, porque as mesmas palavras significam diferentes coisas em diferentes situações;
- (3) um *requisito de sinceridade*, de que o locutor realmente queira dizer e pretenda dizer o que está sendo dito; e
- (4) um *requisito de clareza* ou *compreensibilidade*, de que o que é dito tenha um significado usualmente claro e coerente (quando se está em dúvida quanto a este requisito nós perguntamos “O que você quer dizer? Você poderia repetir?”).

Estes quatro requisitos derivam do que é descrito como a “dupla estrutura da fala”, na qual a interação comunicativa envolve tanto a *satisfação* quanto o *relacionamento*. Requisitos com respeito à “veracidade” e à “clareza” referem-se à satisfação, e aquelas com respeito à “legitimidade” e à “sinceridade” referem-se ao re-



lacionamento do locutor e do ouvinte. A distinção enfatiza que os agentes humanos não são apenas seres intencionais no sentido monológico husserliano (que consciência é consciência *de*), mas são também solidários (nós estamos preocupados *com*, comprometidos *com*). Mesmo atos instrumentais aparentemente inócuos transmitindo satisfação, chamam e dirigem a atenção prática igualmente — eles, política e moralmente, “metacomunicam”.

Quando requisitos de veracidade, legitimidade, sinceridade e clareza são comumente aceitos, produzem efeitos pragmáticos específicos. O efeito pragmático da aceitação do requisito de veracidade é moldar as *crenças* do ouvinte. O efeito pragmático da aceitação do requisito de legitimidade é conseguir o *consentimento* do ouvinte. De modo similar, os efeitos da aceitação dos requisitos de sinceridade e clareza são moldar a *confiança* e a *atenção* (ou foco de atenção) do ouvinte. Em atos comunicativos simples (perguntas, promessas, ofertas, declarações, ameaças) os locutores, deste modo, não apenas pronunciam palavras; também moldam as crenças, o consentimento, a confiança e a atenção daqueles com quem falam.

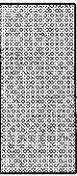
Isto é suficientemente inócuo em muitas situações. Considere o pedido de uma xícara de café em um restaurante. Nós assumimos, quando o garçom ou garçonete pergunta “Você quer café?”, que há realmente café para ser oferecido, e que dizer “Sim (por favor)” irá legitimamente ser julgado como um pedido de café, que nós fomos indagados sinceramente, e que nós sabemos claramente o que significa a pergunta. Nós não necessitamos da teoria crítica para pedir uma xícara de café. Entretanto, em outras ocasiões, o processo pode ter importância moral e política, já que os requisitos comunicativos são frequentemente distorcidos. A falsificação dos fatos pode deturpar os requisitos de veracidade (e.g., a propaganda falsa pode ser utilizada para moldar crenças). O uso abusivo do conhecimento pode trair os requisitos de legitimidade (e.g., o consentimento de leigos ao assunto pode ser manipulado). Mentiras podem utilizar um requisito de sinceridade de forma irônica. O jargão pode mistificar, não devido ao tamanho das



palavras empregadas, mas porque engana o requisito de clareza implícita da fala corrente, ficando os ouvintes confusos, imaginando, “Isto é claro? O que isto significa?”. A cooperação e a comunicação livre da dominação podem estar implícitas nos mais simples atos de fala, ainda que nunca estejam garantidas.

Considere-se, por exemplo, a importância moral e política de um voto presidencial para prevenção contra inflação, através da redução de verbas federais para programas sociais, enquanto conserva uma “margem de segurança” para os “realmente indigentes”. Como iremos avaliar e responder a uma reiteração e afirmação de uma autoridade local sobre tais requisitos? Somente o cidadão mais cínico e politicamente irresponsável poderá, simplesmente, ignorar inteiramente tal questão. Aqui nós temos requisitos políticos e administrativos feitos sobre (1) a verdadeira solução da inflação, (2) a forma certa, apropriada e decente de responder a estes “problemas econômicos”, (3) a boa fé e a sinceridade da liderança estabelecida, e (4) a clareza dos “problemas”, em primeiro lugar. Evidentemente, cada um destes requisitos poderia ser contestado, e cada requisito vai em uma direção diferente. Há muito mais retórica política que palavras (ver, por exemplo, EDELMAN, 1971, 1977).

Está em jogo, aqui, a modelagem e a reprodução pragmática das identidades social e política dos cidadãos, crenças e conhecimento, consentimento e deferência, confiança e fé, atenção e sensibilidade. Pedir café pode ser simples demais; avaliar promessas políticas, administrativas e profissionais, declarações, decretos, avisos, ameaças e definição de problemas, já é uma outra questão. Aqui a teoria crítica pode ajudar bastante pois ela expõe a produção política e estrutural, e a vulnerabilidade, das crenças, do consentimento, da confiança e da atenção dos cidadãos (dos subordinados, dos trabalhadores, das mulheres, dos estudantes, dos clientes). Ao revelar a estrutura da ação comunicativa, a teoria crítica nos alerta para os modos sutis e possivelmente sistemáticos pelos quais a ação social e atores sociais podem ser enganados, iludidos, manipulados, ou mistificados. Deste modo ela mostra como estruturas de ação organizada podem trabalhar para tornar o



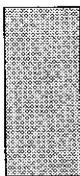
consenso político legítimo e livre de coerção, ou o discurso político, difícil de alcançar. Além disso, a análise das violações sistemáticas dos requisitos comuns de interação comunicativa apontam para um importante uso do poder na organização social.

ÉTICA COMUNICATIVA E O RECURSO CONTINGENTE AO DISCURSO

A teoria crítica sugere que a ação comunicativa sempre envolve a antecipação, em princípio, de um ideal de consenso livre de coerção, e de compreensão e de acordo não manipulados. Como McCarthy (em HABERMAS, 1975) notou, isto é central ao sentido da própria fala. Como ele escreve,

“O próprio ato de participar em um discurso, de tentar chegar a um acordo acerca da veracidade de uma declaração problemática ou a correção de uma norma problemática, carrega consigo a suposição de que um acordo genuíno é possível. Se nós não supuséssemos que um consenso justificado fosse possível e pudesse, de algum modo, ser distinguido de um consenso falso, então o próprio significado de discurso, e certamente de fala, seria colocado em questão.”

Locutores e ouvintes usualmente presumem que os requisitos de validade feitos na fala podem, em princípio, ser checados. Por exemplo, quando nós duvidamos que um requisito concreto seja verdadeiro, nós assumimos que podemos, em princípio, descobrir o que é verdadeiro. Quando duvidamos de um requisito de legitimidade, nós assumimos que nós *poderíamos* justificar uma outra posição como verdadeiramente legítima. Assumimos, quando duvidamos da sinceridade de outra pessoa, que podemos saber, de modo geral, o que é realmente sinceridade, e quando estamos confusos quanto à clareza de outra pessoa, assumimos, se o que está sendo dito faz algum sentido, pelo menos, que a clarificação seja possível. Tecnicamente, isto significa que, como ouvintes, nós *presumimos a possibilidade* (mas não o fato) de participar em discursos - processos



social e comunicativo - que poderiam restabelecer requisitos aceitos de veracidade, justeza, sinceridade e clareza, requisitos sobre os quais nós poderíamos, então, agir.

Quando a comunicação entra em colapso, ou quando nós rejeitamos um requisito específico, podemos continuar - até o ponto em que a comunicação ou requisito nos interesse - através de discursos que nos permitam checar os requisitos que estão em questão. Habermas argumenta que nossa pressuposição usual de discurso é uma antecipação normativa de uma situação que raramente alcançamos: uma situação ideal de fala na qual toda evidência poderia ser considerada, na qual todos os requisitos de justeza conflitantes poderiam ser discutidos sem coação, uma situação na qual um acordo ou uma justificação poderia ser realmente considerada sem manipulação. Isto simplesmente é o que exigimos quando argumentamos que uma declaração é (realmente) verdadeira, ou que uma postura é (realmente) correta. Não queremos dizer que ouvintes podem ser manipulados para concordar que a declaração é verdadeira ou que a postura é correta. Queremos dizer justamente o contrário: que sem manipulação e com a consideração da evidência e das justificativas adequadas, outros poderiam aceitar, sem dominação (i.e., livremente), como seres sociais e racionais, a veracidade das declarações ou a legitimidade das posturas que reivindicamos serem verdadeiras ou corretas.

Esta linha de argumento é de grande importância para a análise organizacional porque nos leva a examinar a estruturação social do recurso do ator para o discurso. Quando organizações ou órgãos do estado são estruturados de forma que seus membros não têm nenhum recurso garantido para verificar os requisitos de veracidade, legitimidade, sinceridade ou clareza feitos sobre eles pelas estruturas estabelecidas de autoridade e produção, podemos encontrar condições de dogmatismo ao invés de informação social, tirania ao invés de autoridade, manipulação ao invés de cooperação, e insanidade ao invés de sensibilidade. Deste modo a teoria crítica aponta para a importância de compreender prática e normativamente *como* o acesso a, e a participação em, discursos - tanto o teórico quanto o prático - está sistematicamente estruturada.

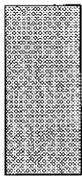


Além de estudar a distorção sistemática de comunicação e o uso do poder que isso acarreta, a teoria crítica oferece uma abordagem para compreender a estrutura das organizações. Tal abordagem investigaria o processo através do qual uma forma particular de organização modela, oferece, encoraja, bloqueia, ou torna aceitável a crítica e o aprendizado (possíveis formas de discurso) com respeito às exigências fundamentais de comunicação (veracidade, justiça, sinceridade, clareza de sentido) que constituem sua própria identidade. Eu procurei levar em consideração tal análise fenomenológica estrutural em vários outros artigos (ver, por exemplo, FORESTER, 1980, 1982a, 1982b). A figura 1 esboça este trabalho para ilustrar alguns dos meios concretos em que a tomada de decisão, “agenda setting” e modelagem da necessidade sentida, são utilizados na esfera dos assuntos dos negócios públicos para manobrar a compreensão, a veracidade, o consentimento e o conhecimento.

Quando o discurso está bloqueado, a própria intersubjetividade e sociabilidade dos seres humanos é ameaçada: a cooperação corre perigo, a crença não pode mais ser fundamentada, o consentimento não pode mais ser justificado e a atenção é perturbada. Como o discurso é negado aos participantes, eles estão provavelmente se tornando dependentes, sem poder, ignorantes e mistificados. Uma compreensão da maneira que uma organização auxilia ou impede o acesso ao discurso é de grande importância social e política, pois como Freire sugeriu, “qualquer situação na qual alguns homens impedem outros de se engajar no processo de busca do conhecimento é um processo de violência” (1970: 33).

DISTORÇÕES DESNECESSÁRIAS E ILEGÍTIMAS

A teoria crítica da interação comunicativa tem, desta forma, importantes implicações para a análise organizacional. Se a ação for compreendida como sendo comunicativa, as organizações podem ser reconhecidas como estruturas sistemáticas de interação comunicativa. Fenomenologicamente falando, as organizações podem ser vistas como estruturas complexas, que se autoreproduzem



e que fazem exigências. Se nós virmos toda interação comunicativa como sendo constituída por exigências recíprocas que se referem à veracidade, justiça, sinceridade e clareza, podemos ver também que as organizações não apenas produzem bens ou serviços mas, ainda, produzem e reproduzem o conhecimento e as crenças de seus membros, seu respeito e consentimento para com a autoridade organizacional, sua confiança em esferas limitadas de cooperação social e sua atenção para uma extensão seletiva de problemas e tarefas organizacionais. As organizações produzem “resultados”, é certo, mas também, e mais sutilmente, reproduzem as crenças, o consentimento, a confiança e a atenção de seus membros e daqueles com quem interagem. Elas produzem e reproduzem estruturas de poder, linguagem e trabalho. Isto não é menos verdadeiro para uma empresa que negocia produtos comercialmente do que para um hospital ou administração pública de uma cidade. Os serviços produzidos variam grandemente, mas estas organizações, não obstante, compartilham uma estrutura comunicativa e reprodutora de relações sociais que constitui a base de suas relações sociais e políticas de produção. Mesmo a mais instrumental e aparentemente neutra ação orientada por meios e fins é politicamente significativa, já que a atenção é moldada à necessidade e possibilidade, e portanto à esperança, ao cinismo, à passividade e ao comprometimento.

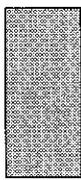
Desta forma, as organizações podem fazer mais do que simplesmente estruturar requisitos comunicativos práticos. Podem sistematicamente distorcer aqueles requisitos pragmáticos sobre a atenção de seus membros. Podem adulterar fatos ou noticiar falsamente. Podem exigir um precedente autorizado, direitos ou uma habilidade onde elas não têm nada. Podem enganar seus clientes para proteger prerrogativas organizacionais ou enganar o público para proteger ou intensificar ganhos próprios. Como organizações a serviço do homem, podem distrair a atenção das necessidades sociais básicas e restringir programas públicos para resultados mais limitados. Instituições de assistência médica, por exemplo, podem, ironicamente, desviar a atenção pública de formas vitais de cuidados comunitários preventivos. E estas distorções organizacionais podem

Figura 1
Poder, Informação e Desinformação:
a manipulação da compreensão, confiança, consentimento e conhecimento

	<i>Efeitos da desinformação</i>			
	<i>Compreensão</i> (<i>Confusão/distração</i>)	<i>Confiança</i> (<i>Falsa segurança</i>)	<i>Consentimento</i> (<i>Ilegitimidade</i>)	<i>Conhecimento</i> (<i>Falsidade</i>)
<i>Decisões</i>	Resoluções transmitidas com deliberada ambigüidade: retórica com intenção de provocar confusão (e.g., atender os "realmente necessitados").	Decisões "simbólicas" (falsas promessas).	Decisões alcançadas sem representação legítima de interesses públicos mas recorrendo ao consentimento público como se este não fosse o caso.	Decisões que se mostram falsas às possibilidades atuais do público (e.g., a decisão de se livrar do lixo atômico "com segurança")
<i>O Exercício do Poder</i> <i>"Agenda Setting"</i>	Ofuscar resultados pelo uso do jargão ou de quantidade de "informação"	Acompanhamento de persoagens respeitáveis para ganhar confiança (independente de significado).	Argumentar que uma questão política é na verdade uma questão técnica e que é melhor deixar para os peritos.	Antes que as decisões sejam tomadas, deturpar custos, benefícios, riscos e reais opções no processo de planejamento.
<i>Modelagem de necessidades sentidas</i>	Diagnóstico, definição de problema, ou definição da solução.	Apelos ritualísticos à "abertura", "aos interesses públicos" e "co-responsabilidade"; o encorajamento de dependência sobre oponentes políticos e fracos.	Apelos para a adequação e eficácia dos processos formais de "participação" ou mecanismos de mercado sem mencionar suas falhas sistemáticas.	Apresentação ideológica ou ilusória de necessidades, exigências ou fontes de satisfação (propaganda falsa, "solicitação de emprego").

Fonte: Forester (1982a: 73). Reimpresso com permissão do *Journal of the American Planning Association*, vol. 48, 1982, p. 73.

não ser deliberadas e calculadas mas, antes, uma herança ininterrupta, a conseqüência de uma estruturação da atenção inerente em uma dada estrutura da organização. Para cada um dos requisitos comunicativos práticos feitos por atores organizacionais, então, os ouvintes podem estar sujeitos não apenas às distorções acidentais ou naturalmente necessárias, ou às distorções intencionais e calculadas mas, mais sutil e politicamente significativo, às distorções estruturalmente sistemáticas e socialmente desnecessárias.



Distorções acidentais podem ser, por definição, inesperadas, socialmente imprevisíveis e, portanto, necessárias. Limites cognitivos da memória, tradução e exatidão podem produzir distorções naturalmente necessárias que não são o resultado ou incorporação da dominação política (exceto onde estes limites são, historicamente, produtos políticos resultantes, por exemplo, da privação forçada; então estes limites são produtos políticos, ao invés de um reflexo dos talentos naturais das espécies humanas). Igualmente, uma divisão do trabalho socialmente cooperativa pode produzir distorções comunicativas socialmente legitimadas e talvez necessárias (especialistas podem saber mais sobre os problemas dos clientes que os próprios clientes, e.g., problemas relacionados a desordens hormonais), mas aqui, as relações sociais são, contudo, livres de dominação porque as desigualdades comunicativas foram legitimadas por todos os envolvidos. A tarefa especialmente crucial para uma teoria social crítica não é avaliar estes tipos de distorções comunicativas mas, ao contrário, avaliar um tipo remanescente: distorções que não são, em nenhum sentido, naturais às espécies ou socialmente necessárias (como uma divisão do trabalho poderia ser), mas que, antes disso, são empecilhos desnecessários à cooperação social e ao discurso democrático, empecilhos que perpetuam a si próprios através da supressão sistemática dos discursos nos quais interesses generalizáveis poderiam ser representados e discutidos livremente.

A figura 2 nos dá uma estrutura com a qual podemos analisar as várias formas de distorção encontradas nos cenários organizacionais. Por exemplo, como eu sugeri com relação aos processos de planejamento urbano (FORESTER, 1982a), todos os quatro tipos estão evidentes na tomada de decisões do dia-a-dia.

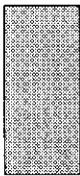


Figura 2
A racionalidade confinada: uma reformulação teórica-crítica
distinguindo tipos de má-informação ou distorção comunicativa
(Limites da racionalidade da ação)

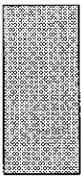
<i>Autonomia da fonte da distorção</i>		
Contingência da distorção	Socialmente Ad-Hoc	Socialmente Sistemática/Estrutural
Distorções Inevitáveis	I - características pessoais idiossincráticas que afetam a comunicação	II - desigualdades de informação devido à divisão do trabalho legitimada
	- ruído aleatório (limites cognitivos)	- perdas de transmissão/ conteúdo através dos limites organizacionais (divisão do trabalho)
Distorções Socialmente Desnecessárias	III - apatia intencional	IV - distorções de troca monopolística
	- decepção interpessoal - comportamento voltado a barganhas interpessoais (e.g., bleige) (manipulação interpessoal)	- criação de necessidades monopolísticas - racionalização ideológica de estruturas de classe ou de poder (legitimação estrutural)

Fonte: Forester (1982a: 72). Reimpresso sob permissão do *Journal of the American Planning Association*, vol. 48, 1982, p. 72.



A figura 2 ilustra algumas das formas específicas de distorção encontradas no planejamento urbano. A análise da interação comunicativa, nestes termos, levanta algumas questões intrigantes no que diz respeito ao modo pelo qual a racionalidade organizacional é, de acordo com Simon (1947), uma “racionalidade confinada”. Uma análise cuidadosa dos modos pelos quais a comunicação organizacional pode restringir a racionalidade revela que a racionalidade está realmente confinada, mas em modos que estão freqüentemente longe do necessário. Algumas das restrições sobre a ação são, como tais, muitas vezes criadas deliberadamente, ou podem ser conseqüências não intencionais do costume, do status, ou de relações de poder que não são nem inevitáveis nem imutáveis. Esta análise revela que enquanto certos limites sobre a racionalidade originam-se de fatores no Quadrante I e II da figura 2 e são provavelmente inevitáveis, outros limites que se encontram nos Quadrantes III e IV são contingentes e mutáveis, inteiramente sociais ou políticos. Esta análise ilustra o rico potencial de uma teoria crítica das organizações, relacionada com a investigação e divulgação das coações desnecessárias que distorcem a ação racional com vistas a alterá-las de um modo democratizante e emancipatório.

A análise teórica crítica das possíveis distorções da comunicação prática está fundamentada, assim, não apenas simples e grosseiramente nas “necessidades” do capitalismo ou do socialismo. A análise está baseada, mais profundamente, e mais concretamente, na contingência histórica da compreensão e da intersubjetividade humana comum. Mediada pela linguagem e pela comunicação, as distorções ideológicas organizacionalmente estruturadas bloqueiam o recurso do cidadão ao discurso e invalidam a ação política pois elas distorcem as habilidades básicas dos cidadãos de entender as situações que encaram. Estas distorções práticas estão incapacitando, obscurecendo, o que é o caso, subvertendo as relações sociais cooperativas e recíprocas, exigindo legitimidade para o ilegítimo, enganando os atores sobre a veracidade dos eventos, não menos que sobre a veracidade do que podem fazer, ou de quem eles se tornam. Porque a teoria crítica fornece uma maneira

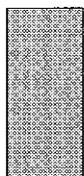


de examinar como tais distorções *institucionais* sistemáticas da comunicação podem solapar ou ameaçar nosso mais comum sentido do que parece ser o caso, ela provê uma fenomenologia estrutural provocativa, política e moralmente ilustrativa, para examinar a natureza e as conseqüências dos vários modos de organização humana.

UMA NOTA ACERCA DO MÉTODO

A análise crítica da organização não pede novos e radicais métodos de investigação e pesquisa. Como fica claro pela discussão precedente, a estratégia de pesquisa requer um enfoque que é tanto fenomenológico quanto estrutural. Métodos fenomenológicos de pesquisa que nos permitam ser sensíveis às experiências vividas, interpretações e compreensão dos membros das organizações são centrais para discernir o modo pelo qual as práticas sociais são construídas em uma base contínua. Modos estruturais de análise que nos permitam discernir os contextos econômico, político e social nos quais tais ações têm lugar são, também, necessários. A postura básica no que diz respeito ao processo e ao contexto deve ser interpretativa por natureza, sendo que o objetivo principal é construir o sentido de situações dos pontos de vista pessoal e institucional, através da participação, da observação e da análise de dados contextuais.

Com relação à análise de situações de tomada de decisão por exemplo, será necessário estudar arquivos, comparecer a reuniões, participantes (velhos e jovens) deverão ser entrevistados, registros deverão ser checados, e conflitos deverão ser avaliados. O pesquisador necessitará “aprender a linguagem”, com sua série de nuances e construções usuais que fundamentam modos particulares de expressões verbais e não verbais. Como Lukes (1974) e Crenson (1971) mostraram, por exemplo, mesmo “não decisões” empiricamente ausentes podem ser avaliadas, compreendidas e explicadas como um resultado de condições empíricas específicas



prévias (por exemplo, ameaças, respeito, resistência encontrada com poder opressivo e continuamente conduzindo ao fracasso; esforços continuamente vencidos de tipos particulares; e assim por diante). Os trabalhos de Geertz (1973) e Vickers (1965) fornecem muitas visões sobre a natureza do estilo interpretativo que se requer. Giddens (1977, 1979) oferece abordagens sobre a análise da “estruturação”. O’Neill (1972) remete aos resultados envolvidos na combinação da fenomenologia com a análise estrutural, e Dallmayr e McCarthy (1977) observam problemas no uso de métodos fenomenológicos neste estilo de pesquisa.

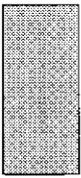
Juntos, estes trabalhos provêm a orientação metodológica necessária para se engajar em um estilo crítico de pesquisa que integre considerações empíricas da interação comunicativa, atenção prática para situações estruturadas de ação e atenção normativa às condições sob as quais os atores são capazes, social e politicamente, de construir seus mundos juntos. Como foi mostrado, enquanto os seres humanos antecipam, na fala diária, o potencial para a ação cooperativa e para o discurso democrático livre da dominação, estes objetivos não são de modo algum, garantidos. O reconhecimento da ação comunicativa livre de dominação é contingente em condições sociais e políticas (e.g., possível tirania; severas desigualdades estruturais ao longo do contorno econômico, racial ou sexual; uma estrutura de classe que reproduza sistematicamente a pobreza e a exploração) que possam trabalhar para reprimir, ainda que desnecessariamente, aquelas possibilidades de cooperação, de comunidade moral e de vida política responsável que nós, presentemente, compartilhamos como seres humanos.

A teoria crítica pode nos ajudar a reconhecer, antecipar e contestar aquelas distorções de interação comunicativa sistemáticas e socialmente desnecessárias que reproduzem a dominação e que nos mantêm sutilmente cativos. Assim sendo, ela pode nos prover de um programa de pesquisa empiricamente baseado, interpretativamente sensível e éticamente ilustrativo que, por sua vez, pode dar a seus estudantes a promessa de alguma imaginação sociológica crítica: pragmática com visão. Onde não há análise

pragmática, não pode haver nenhuma prática efetiva e ética, nenhum aperfeiçoamento. Como as Escrituras previnem, onde não há visão, o povo perece. ■

BIBLIOGRAFIA

- AUSTIN, J.L. *Philosophical Papers*. Oxford: Oxford University Press, 1961.
- CRENSEN, M. *The Unpolitics of Air Pollution*. Baltimore: John Hopkins University Press, 1971.
- DALLMAYR, Fred, MCCARTHY, Thomas. *Understanding and Social Inquiry*. Notre Dame/IN: Notre Dame University Press, 1977.
- EDELMAN, Murray. *Politics as Symbolic Action*. Chicago: Markhem, 1971.
- _____. *Political Language*. New York: Academic, 1977.
- FORESTER, John. "Listening: the social policy of every day life". *Social Praxis*, 7:7-34, 1980.
- _____. "Know your organization". *Plan Canada*, 22: 3-13, 1982b.
- _____. "Planning in the face of power". *Journal of the American Planning Association*, 48:67-80, 1982a.
- FREIRE, Paulo. *Pedagogy of Oppressed*. New York: Seabury, 1970.
- GEERTZ, Clifford. *The Interpretation of Culture*. New York: Basic Books, 1973.
- GIDDENS, Anthony. *Central Problems in Social Theory*. Berkeley: University of California Press, 1979.



_____. *New Rules of Sociological Method*. London: Hutchinson, 1977.

HABERMAS, Jürgen. *Toward a Rational society*. London: Heinemann, 1971.

_____. *Communication and the Evolution of Society*. Boston: Beacon, 1979.

_____. *Theory and Practice*. Boston: Beacon, 1973.

_____. *Legitimation Crisis*. Boston: Beacon, 1975.

LUKES, Steven. *Power: a radical view*. London: Macmillan, 1974.

O'NEILL, John. *Sociology as a Skin Trade*. New York: Harper and Row, 1972.

SCROYER, Trent. *The Critique of Domination*. New York: George Braziller, 1973.

SEARLE, John. *Speech Acts*. Cambridge: Cambridge University Press, 1969.

VICKERS, G. *The Art of Judgement*. New York: Basic Books, 1965.