

INTERACIONISMO SIMBÓLICO: UMA SUGESTÃO METODOLÓGICA PARA A PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO

José Ricardo Costa de Mendonça¹

Av Prof. Moraes Rego, 1235 - Cidade Universitária

CEP: 50670-901 Recife/PE Brasil

Tel: 81 21268368

E-mail: jrcm@ufpe.br

¹ Universidade Federal de Pernambuco- UFPE

Centro de Ciências Sociais Aplicadas

Departamento de Ciências Administrativas

CEP: 50670-901 Recife/PE Brasil

Resumo

Este artigo, através de uma discussão teórica, procura oferecer uma visão geral de uma perspectiva metodológica discutida freqüentemente na literatura de sociologia e de psicologia social - o interacionismo simbólico. Segundo Schlenker (1980) o interacionismo simbólico salienta os significados simbólicos e como os símbolos relacionam-se com a interação social. O interacionismo pode ser entendido como uma escola da microsociologia, além de constituir tanto uma perspectiva teórica, quanto uma orientação metodológica dentro da psicologia social. No sentido de procurar inserir o interacionismo simbólico no campo organizacional procura-se situá-lo no contexto da pesquisa social e das perspectivas da teoria organizacional, apresentar as suas características essenciais e as suas implicações metodológicas. Sugere-se então como temas onde esta perspectiva teórica possa ser adotada para o entendimento das organizações, estudos sobre: comunicação nas organizações, gerenciamento de impressões, mudança organizacional, cultura organizacional, poder e teoria institucional.

Palavras-chave: interacionismo simbólico, teoria organizacional, metodologia.

INTERACIONISMO SIMBÓLICO: UMA SUGESTÃO METODOLÓGICA PARA A PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO

1. Introdução

Nos últimos anos tem crescido o debate em relação a questões metodológicas no estudo da administração. Este debate parece estar relativamente concentrado em torno de questões sobre os paradigmas; sobre as abordagens subjetivistas ou objetivistas; e sobre os métodos quantitativos e qualitativos. Pode-se perceber que, apesar de alguns acreditarem que certas questões já estejam resolvidas, este é um tema que ainda vai proporcionar grandes discussões teóricas. Um tópico que ainda merece atenção e um maior aprofundamento é a pesquisa qualitativa e os tipos de investigação nela empregados.

Na área da administração, a pesquisa qualitativa, apesar de ter sido utilizada com regularidade por antropólogos e sociólogos, só começou a ganhar espaço a partir da década de 1970 (Godoy, 1995). Entretanto, pode-se perceber que algumas perspectivas teóricas originadas na sociologia e na psicologia social ainda não são satisfatoriamente exploradas na pesquisa em administração. Godoy (1995) destaca que sob a denominação pesquisa qualitativa são encontrados variados tipos de investigação, apoiados em diferentes quadros de orientação teórica e metodológica, dentre eles o interacionismo simbólico, que será o tema deste trabalho.

Schlenker (1980) apresenta o interacionismo simbólico como uma escola da microsociologia que tem suas raízes no pragmatismo. Segundo o autor, o interacionismo simbólico salienta o significado simbólico e como os símbolos relacionam-se com a interação social. A premissa que une os interacionistas simbólicos é que o indivíduo e a sociedade são unidades inseparáveis e interdependentes.

O interacionismo simbólico é discutido com mais frequência na sociologia e na psicologia social. Assim, acredita-se que é necessário discutir um pouco esta perspectiva teórica no campo da pesquisa organizacional, a fim de colaborar para o preenchimento desta lacuna na literatura especializada em administração e suscitar possíveis aplicações em pesquisas na área.

Conforme o que foi apresentado acima, o objetivo principal deste artigo é oferecer uma visão geral do interacionismo simbólico e de suas principais idéias, bem como sugerir temas onde esta perspectiva teórica possa ser adotada para o estudo das organizações. Para tanto, procura-se situar o interacionismo simbólico no contexto da pesquisa social e das perspectivas da teoria organizacional, apresentar as suas características essenciais e as suas

implicações metodológicas. Espera-se dessa forma contribuir para o melhor entendimento do tema e oferecer subsídios para os estudiosos de administração.

2. A Perspectiva Interacionista no Contexto dos Paradigmas da Pesquisa Social

Neste tópico procura-se situar o interacionismo simbólico em relação a um modelo de paradigmas existente e entre as abordagens objetivistas e subjetivistas da pesquisa em ciências sociais. Busca-se destacar questões ontológicas, epistemológicas e metodológicas ligadas à perspectiva teórica estudada.

De acordo com Schwandt (1994) os paradigmas podem ser definidos como conjuntos básicos de crenças que guiam a ação e que lidam com princípios iniciais, ou fundamentos. São construções humanas que definem a visão de mundo do pesquisador. Um paradigma encerra três elementos: a ontologia, que levanta questões básicas sobre a forma e a natureza da realidade, se preocupa em entender o que pode ser conhecido; a epistemologia, que é um ramo da filosofia que se preocupa em entender como se pode conhecer o mundo e qual é a relação entre o inquisidor e o conhecimento; e a metodologia, que se foca em como se obtém o conhecimento do mundo, em como pode o inquisidor (o possível conhecedor) buscar descobertas ou qualquer coisa que ele acredita que pode ser conhecida (Schwandt, 1994).

Burrell e Morgan (1979) propuseram que a teoria social poderia ser proveitosamente compreendida em termos de quatro paradigmas-chave – funcionalista, interpretativo, humanista radical e estruturalista radical – baseados em diferentes conjuntos de pressupostos meta-teóricos acerca da natureza da ciência social e da natureza humana. Os autores destacam que cada um deles é fundamentado em visões mutualmente excludentes do mundo social e que cada um gera teorias e perspectivas as quais estão em oposição àquelas geradas nos outros paradigmas. Conforme Morgan (1980) o paradigma funcionalista é baseado na pressuposição de que a sociedade tem uma existência real e concreta e um caráter orientado para produzir um estado de acontecimentos ordenado e regulado. O paradigma interpretativo é baseado na visão de que o mundo social tem uma condição ontológica precária e o que se passa na realidade social não existe em qualquer sentido concreto, mas é o produto das experiências subjetivas e intersubjetivas dos indivíduos. O paradigma humanista radical, como o paradigma interpretativo enfatiza como a realidade é socialmente criada e socialmente sustentada, mas vincula a análise a um interesse sobre o que pode ser descrito como a patologia da consciência, pela qual o ser humano torna-se aprisionado dentro das fronteiras da realidade que ele cria e sustenta. Finalmente, no paradigma estruturalista radical a realidade é vista como existindo por si mesma independente do modo como é percebida e reafirmada

pelas pessoas nas atividades cotidianas; a concepção do mundo social é materialista, a qual é definida por estruturas sólidas, concretas e ontologicamente reais. Vale destacar que os limites que separam os quatro paradigmas propostos por Burrell e Morgan (1979), bem como os próprios paradigmas, são construções teóricas, sujeitas ao crivo da intersubjetividade.

O interacionismo simbólico encontra-se inserido, segundo Morgan (1980) e Schwandt (1994) no paradigma interpretativista, que tem como objetivo entender o mundo das experiências vividas através do ponto de vista daqueles que nele vivem.

Conforme Morgan (1980) cada um dos paradigmas reflete um conjunto de escolas a eles relacionadas, diferenciadas em abordagens e perspectivas, mas que compartilham de pressupostos fundamentais comuns sobre a natureza da realidade. Schwandt (1994) salienta que perspectivas teóricas não são tão solidificadas ou unificadas como os paradigmas, embora uma perspectiva possa compartilhar muitos elementos com um paradigma, tais como um conjunto comum de comprometimentos metodológicos. Hach (1997) apresenta quatro grandes perspectivas na teoria organizacional, apontando suas diferenças, focos, métodos e resultados principais (Quadro 1).

Quadro 1 - Diferenças nas Múltiplas Perspectivas da Teoria Organizacional

Perspectiva	Assunto/Foco	Método	Resultado
Clássica	- os efeitos das organizações na sociedade - gestão das organizações	- observação e análise histórica - reflexão pessoal na experiência	tipologias e modelos teóricos
Moderna	as organizações através de medidas “objetivas”	- medidas descritivas - correlação entre medidas padronizadas	prescrição para as práticas gerenciais
Simbólico-Interpretativa	a organização através de percepções “subjetivas”	- observação participante - entrevistas etnográficas	- estudos comparativos - análise estatística multivariada
Pós-moderna	teoria organizacional e teorização das práticas	- desconstrução - crítica das práticas de teorização	reflexividade e versões reflexivas

Fonte: Hach (1997: 49).

De acordo com Hach (1997), na perspectiva Clássica, o objeto de pesquisa era tanto os efeitos da industrialização na sociedade, quanto como fazer as organizações mais eficientes e efetivas. A perspectiva Moderna, que tem como tema o estudo da própria organização, adota

uma posição epistemológica objetivista na qual a organização é estudada como um objeto com dimensões que podem ser medidas com confiabilidade.

A perspectiva Simbólico-Interpretativa foca-se na organização sob uma posição predominantemente subjetivista, procurando apreciar e entender os significados existentes nas organizações. Os métodos de pesquisa simbólico-interpretativos freqüentemente empregam técnicas etnográficas (ex: observação participante e entrevistas etnográficas) e resultam em descrições narrativas e análises de casos. Já a perspectiva Pós-moderna tem como principal foco a teoria organizacional e a própria teorização, considerando não apenas a organização como objeto de estudo, mas também o próprio pesquisador que tenta entendê-la.

Segundo Hach (1997), o estabelecimento de uma distinção entre epistemologias objetivistas e subjetivistas nas ciências sociais é típica. A epistemologia objetivista baseia-se na crença de que alguém só pode conhecer algo através de observação independente. Esta posição significa a crença de que o mundo existe independente do conhecimento existente sobre ele. Sob a abordagem subjetivista, todo o conhecimento do mundo, se o mundo existe em um senso objetivo, é filtrado através do pesquisador e desse modo é fortemente alterado por forças cognitivas e culturais. Os subjetivistas acreditam que o conhecimento é relativo ao pesquisador e pode apenas ser criado e entendido sob o ponto de vista dos indivíduos que estão diretamente envolvidos.

Morgan e Smircich (1980) apresentam diversas perspectivas teóricas na ciência social que se posicionam entre as abordagens subjetivista e objetivista, formando assim um *continuum* (Tabela 1). Para os autores “a transição de uma perspectiva para outra deve ser vista como gradual e é freqüentemente defendido que alguma posição pode incorporar *insights* de outras” (p.492).

Tabela 1 - Rede de Pressupostos Básicos Caracterizando o Debate Subjetivismo-Objetivismo dentro da Ciência Social

	Abordagens Subjetivistas para a Ciência Social				Abordagens Objetivistas para a Ciência Social	
Pressupostos Ontológicos Centrais	Realidade como uma projeção da imaginação humana	Realidade como uma construção social	Realidade como um campo de discurso simbólico	Realidade como um campo contextual de informação	Realidade como um processo concreto	Realidade como uma situação concreta
Pressupostos sobre a Natureza Humana	Homem como puro espírito, consciência, ser	Homem como um construtor social, o criador de símbolos	Homem como um ator, o usuário de símbolos	Homem como um processador de informações	Homem como um adaptador	Homem como um respondente
Estâncias Epistemológicas Básicas	Para obter <i>insight</i> fenomenológico, revelação	Para entender como a realidade social é criada	Para entender padrões do discurso simbólico	Para mapear o contexto	Para estudar os sistemas, os processos, a mudança	Para construir uma ciência positivista
Algumas Metáforas Permitidas	Transcendental	Jogo da linguagem, realização, texto	Teatral, cultural	Cibernética	Orgânica	Mecânica
Métodos de Pesquisa	Exploração de pura subjetividade	Hermenêutica	Análise Simbólica	Análise Contextual da <i>Gestalten</i>	Análise histórica	Experimentos de laboratório, <i>surveys</i>
Alguns Exemplos de Pesquisa	Fenomenologia	Etnometodologia	Teoria da Ação Social	Cibernética	Teoria dos Sistemas Abertos	Behaviorismo da teoria da Aprendizagem em Social

Fonte: adaptado de Morgan e Smircich, 1980.

Considera-se neste trabalho o interacionismo simbólico como posicionado predominantemente na visão da realidade como um campo de discurso simbólico, assim restringe-se a atenção especificamente a seus pressupostos básicos.

2.1 A Realidade como um Campo de Discurso Simbólico

Destaca-se a seguir as considerações de Morgan e Smircich (1980) acerca dos pressupostos sobre ontologia, epistemologia e natureza humana encerrados na posição ao longo do *continuum* apresentado acima, que caracteriza o mundo social como um campo de discurso simbólico.

2.1.1 Pressupostos Ontológicos Centrais

O mundo social é um modelo de relações simbólicas e de significados sustentados através de um processo de ação e interação humana. Embora um certo grau de continuidade seja preservado através da operação de atividades norteadoras que definem uma situação social particular, o modelo é sempre aberto para reafirmação ou mudança através das interpretações e ações dos indivíduos membros. O caráter fundamental de um mundo social é embutido em uma rede de significados subjetivos que sustentam as ações norteadoras que lhe emprestam forma duradoura.

A realidade repousa não em regras ou no seguimento de regras, mas no sistema de ações significantes que apresentam a si mesmas a observadores externos como norteadoras.

2.1.2 Pressupostos Epistemológicos

A ênfase é colocada em entender a natureza e a modelagem dos símbolos através dos quais os indivíduos negociam suas realidades sociais. Esta é uma posição epistemológica que rejeita a idéia de que o mundo social pode ser representado em termos de relações determinísticas, em favor de uma visão de que o conhecimento, o entendimento e as explicações das relações sociais devem levar em conta como a ordem social é elaborada pelos seres humanos de modo que elas são significativas para eles. Esta posição epistemológica enfatiza como as situações sociais devem ser pesquisadas de maneira que revelem sua natureza interior. A epistemologia envolvida aqui, não sustenta que as descobertas assim obtidas seriam universalmente generalizáveis, mas ela as considera, todavia, como provedoras de conhecimentos instigantes e significantes sobre a natureza do mundo social. Tal conhecimento é inevitavelmente visto como sendo relativo e específico para o contexto e a situação imediata da qual ela é gerada, construindo uma “teoria substantiva”.

2.1.3 Pressupostos sobre a Natureza Humana

Os seres humanos são atores sociais interpretando seus papéis e orientando suas ações de modo que tenham significado para eles. Neste processo, os indivíduos utilizam linguagem, rótulos e rotinas para gerenciar impressões¹ e outros modos de ação culturalmente específicos. Fazendo isto, os seres humanos contribuem para a interpretação de uma realidade, pois o mundo onde os seres humanos vivem é um mundo de significação simbólica.

3. O Interacionismo Simbólico

Neste tópico apresenta-se de forma geral os principais conceitos da perspectiva teórica interacionista simbólica.

O interacionismo simbólico é uma abordagem explicitamente da ciência social para o estudo da vida social (Bryman, 1995). Constituindo tanto uma perspectiva teórica dentro da psicologia social, quanto uma orientação metodológica (Manis e Meltzer, 1972).

Entre os seus fundadores incluem-se John Dewey, George Herbert Mead, Charles Horton Cooley e William I. Thomas. O mais influente dos primeiros pensadores do interacionismo simbólico é provavelmente George Mead. A abordagem teórica de Mead foi denominada a princípio de “behaviorismo social”, entendendo-se por isto a descrição do comportamento do nível humano cujo dado principal é o ato social concebido tanto como um comportamento observável, externo, quanto com uma atividade encoberta, não observável. Sua obra foi a que mais contribuiu para a conceitualização da perspectiva interacionista. Porém, foi Herbert Blumer, seguidor de Mead, quem cunhou o termo “interacionismo simbólico” para essa escola do pensamento sociológico.

Conforme Blumer (1986) o termo interação simbólica refere-se ao caráter peculiar e distintivo da interação como ela acontece entre os seres humanos. Esta peculiaridade da interação humana consiste no fato de que os seres humanos interpretam (definem) as ações uns dos outros ao invés de apenas reagir a essas ações. A resposta de um indivíduo a uma ação de outro é baseada no significado que o primeiro atribui a esta ação. A vida social é vista no interacionismo simbólico como um processo de desdobramento no qual o indivíduo interpreta seu ambiente e atua com base nessa interpretação (Bryman, 1995).

O interacionismo simbólico, segundo Godoy (1995), atribui importância fundamental ao sentido que as coisas - tais como objetos físicos, seres humanos, instituições, idéias que são valorizadas, situações vivenciadas - têm para os indivíduos, ressaltando que esse sentido surge do processo de interação entre as pessoas. Tais sentidos (significados) são manipulados e modificados por meio de um processo interpretativo que as pessoas usam ao se depararem

com as coisas do mundo no seu dia-a-dia, na vida cotidiana. Assim, a realidade empírica existe somente na experiência humana e aparece sob a forma como os seres humanos vêem a realidade.

Ao tratar da natureza do interacionismo simbólico, Blumer (1986:02) salienta que esta abordagem repousa em três simples premissas:

“A primeira é que os seres humanos agem em relação às coisas com base nos significados que as coisas tem para eles. Tais coisas incluem tudo que o ser humano possa notar em seu mundo de objetos físicos, tais como árvores ou cadeiras; outros seres humanos, tais como uma mãe ou uma balconista de loja; categorias de seres humanos, tais como amigos ou inimigos; instituições, como uma escola ou um governo; ideais guias, tais como independência individual ou honestidade; atividades de outros, tais como seus comandos ou pedidos; e tais situações como um encontro individual em sua vida diária. A segunda premissa é que o significado de tais coisas é derivado de, ou origina-se da, interação social que alguém tem com um companheiro. A terceira premissa é que esses significados são manejados, e modificados através de um processo interpretativo usado pelas pessoas ao lidar com as coisas que elas encontram”.

Bryman (1995) resumidamente aponta as três premissas do interacionismo simbólico: os seres humanos atuam em relação às coisas e a outras pessoas em seu ambiente baseados nos significados que essas coisas têm para eles; o significado de tais coisas é derivado, ou surge, da interação social que a pessoa tem com seus companheiros; e estes significados são estabelecidos e modificados através de um processo interpretativo.

Grove e Fisk (1989) sintetizam como premissa central do interacionismo simbólico que as pessoas são utilizadoras de símbolos que interagem uma com as outras com base em interpretações atribuídas a diferentes aspectos de um encontro social. Blumer (1986) enfatiza que para o interacionismo simbólico os significados que as coisas têm para os seres humanos são um elemento central. Assim, ignorar o significado das coisas em relação as quais as pessoas agem é visto como falsear o comportamento que está sendo estudado.

Segundo Wexler (1983) o interacionismo é um empreendimento correlacional, procurando mostrar a correlação entre a experiência consciente dos indivíduos (ou das coletividades) e as condições sob as quais estas experiências são originadas. Assim, como

destaca Bryman (1995), os dois conceitos centrais do interacionismo simbólico são a definição da situação e o *self* social.

O conceito de definição da situação tem sido um instrumento para o entendimento das bases da ação, além de prover a consciência das implicações de diversas definições para o comportamento humano. Antes de agir (atuar) o ser humano passa por um estágio de examinação e deliberação, o qual informa a direção a ser seguida. Para Denzin (1983: 134):

“As situações de interação humana são construções fenomenológicas. Elas existem apenas enquanto as pessoas agem em relação a elas e as fazem reais; ainda mais, todas as experiências são situadas, em um *continuun* espaço-temporal, para a experiência ocorrer no aqui e agora. As situações envolvem, encerram e capturam seus participantes; ainda, todas as situações têm propriedades e dimensões emergentes e inesperadas. Todas as situações contêm halos históricos, tendo algo em comum com outras situações que ocorreram no passado.”

A idéia de *self* social encerra a abordagem do ser humano como uma complexa mistura de instintos biológicos e de obrigações sociais internalizadas. O conceito de *self*, bem como os conceitos de sociedade e de mente apontados também por Mead, são apresentados brevemente a seguir.

3.1 O Self

Os interacionistas utilizam uma concepção dialética entre o *self* (símbolo privado) e o coletivo (símbolo público). Em sua concepção, os seres humanos nem são criaturas de impulsos, nem simples vítimas de estímulos externos, eles são organismos ativos que guiam e constróem suas linhas de ação enquanto continuamente lidam com as demandas de um mundo sempre em mudança como eles o interpretam (Wexler, 1983).

Vale salientar que o ser humano interage socialmente em relação a ele mesmo, da mesma forma que ele age em relação a outras pessoas. O indivíduo pode então se tornar objeto² de suas próprias ações, pois, como outros objetos, o *self* é formado através de “definições” feitas por outros, que servirão de referencial para que ele veja a si mesmo (Haguet, 1987).

O *self* reflete esse tratamento dialético do caráter público e privado do símbolo no qual é um processo composto do “Eu” e do “Mim”. O “Eu” é o imprevisível, romântico e quixotesco aspecto do *self* enquanto o “Mim” é a sociedade organizada refletida na

capacidade de alguém de julgar e interpretar símbolos. O *self* é um processo dialético com o “Eu” convocando o “Mim” e então respondendo a ele (Manis e Meltzer, 1972).

O “Mim” contém as visões que os seres humanos tem de si mesmos como os outros os vêem. Ao passo que o “Eu” encerra os desejos interiores do indivíduo, o “Mim” é a fonte de reflexão sobre como o indivíduo deveria atuar em uma situação particular a luz de como seus comportamentos serão vistos pelos outros. O ser humano vê a si mesmo como os outros o vêem e adotando esta estância, está refletindo a defensividade de uma linha particular de atuação, como vista pelos outros.

De acordo com Meltzer (1972: 10):

“todo ato começa na forma de um ‘Eu’ e usualmente termina na forma do ‘Mim’. O ‘Eu’ representa a iniciação do ato antes dele cair sob a controle das definições ou expectativas de outros (O ‘Mim’). O ‘Eu’, pois, dá propulsão, enquanto o ‘Mim’ dá direção ao ato. O comportamento humano, então, pode ser visto como uma série perpetua de iniciações de atos pelo ‘Eu’ e de ações retroativas sobre o ato (ou seja, orientação do ato) pelo ‘Mim’. O ato é um resultado desta relação. O ‘Eu’ começa espontâneo e propulsivo, oferece potencial para atividades novas e criativas. O ‘Mim’, sendo regulativo, dirige o indivíduo tanto para atividades voltadas para objetivos, quanto para a conformidade”.

Conforme Bryman (1992) atuação e interpretação são vistas como partes de um processo em que o indivíduo não atua “simplesmente”, mas onde o ser humano atua com base em como ele define a situação diante dele e como ele pensa que os outros irão ver suas atuações.

Haguette (1987) destaca que o *self* e o ato humano tem uma fundamentação social, apresentando um caráter dinâmico, evoluindo ou se modificando conforme as mudanças nos padrões e nos conteúdos das interações que o indivíduo experiencia consigo mesmo e com os outros.

3.2 A Sociedade

Os interacionistas simbólicos vêem a sociedade como um processo de atividade em andamento, de variadas interações, não como um sistema, estrutura ou organização relativamente estática. A concepção de sociedade no interacionismo simbólico tende a focar a

sua atenção em relações interpessoais mais do que em sociedades como um todo ou em grupos (Manis e Meltzer, 1972).

A sociedade para Mead, segundo Haguette (1987), se baseia no comportamento cooperativo. A associação humana surge apenas quando: a) cada ator percebe a intenção dos atos dos outros, e b) constrói sua resposta com base nessa intenção. Para que haja a cooperação devem existir mecanismos para que cada ator possa entender as linhas de ação dos outros e possa direcionar o seu próprio comportamento com o objetivo de se ajustar a essas linhas de ação.

O interacionismo simbólico concebe a sociedade como um processo e entende que o indivíduo e a sociedade mantêm constante e estreita inter-relação e que o aspecto subjetivo do comportamento humano é necessário na formação e na manutenção dinâmica do *self* social e do grupo social (Godoy, 1995).

3.3 A Mente

A mente refere-se aos processos de comportamento através dos quais a pessoa se porta em “transações” com o seu ambiente. Os processos, que consistem de designações de alguém mesmo por meio de símbolos, capacita os indivíduos a construir suas atuações (ações) como ele as executa e a “esculpir” os objetos constituintes de seu ambiente. O conceito de mente refere-se a um processo mental ou atividade, não a uma entidade física tal como o cérebro. O aparato fisiológico é indispensável para a formação da mente, mas é a sociedade e a interação social (processos sociais de experiência e comportamentos) que, utilizando o cérebro, formam e desenvolvem a mente (Manis e Meltzer, 1972).

De acordo com Haguette (1987) a mente é entendida por Mead como um processo que se manifesta quando o indivíduo interage consigo próprio utilizando símbolos significantes. A significância ou sentido é de origem social. A mente, que surge do processo social de comunicação, é social em origem e função. Ainda segundo a autora, os comportamentos implicam em uma percepção seletiva de situações e o ser humano é capaz de “formar” seus próprios “objetos”, através de sua atividade ele estabelece o seu ambiente e os objetos sociais nele existentes.

4. Aspectos Metodológicos do Interacionismo Simbólico

O interacionismo está interessado na criação e na mudança de ordens simbólicas via interações sociais. Este interesse em relação a identidades e as categorias simbólicas tem uma implicação importante em relação a como os interacionistas vêem a metodologia. Enquanto os

positivistas podem ver métodos como meras técnicas de maior ou menor eficiência no levantamento de dados, o interacionista está compelido a ver a pesquisa em si como uma categoria simbólica baseada em interação (Silverman, 1995).

A metodologia adotada em uma pesquisa deve ser vista, segundo Bryman (1992), como a estrutura e orientação geral de uma investigação, que provê um modelo de trabalho dentro do qual os dados são coletados e analisados. Do ponto de vista metodológico do interacionista simbólico, a melhor maneira para se captar a realidade é aquela que possibilita ao pesquisador “colocar-se no papel do outro”, vendo o mundo pela visão dos participantes. Blumer propõe a investigação naturalista do mundo, ou seja, a investigação do mundo empírico, tal qual ele se apresenta (Godoy, 1995).

A teoria interacionista sugere sete princípios contra os quais métodos e atividades sociológicas podem ser avaliados (Denzin, 1972). Estes princípios dizem que:

- 1- símbolos e interações devem ser combinados antes de uma investigação ser completa – o foco apenas sobre os símbolos, como um questionário de atitudes, pode falhar em registrar as relações emergentes e novas que os símbolos tem com o comportamento observável.
- 2- o investigador deve adotar a perspectiva ou “o papel de atuar como outro” e ver o mundo do ponto de vista do sujeito estudado, mas, fazendo isto, ele deve manter a distinção entre concepções de realidade cotidianas e científicas.
- 3- o investigador deve ligar os símbolos e definições do sujeito estudado aos relacionamentos sociais e aos grupos que provêem estas concepções.
- 4- o cenário comportamental da interação e a observação científica devem ser registrados.
- 5- os métodos de pesquisa devem ser capazes de refletir os processos ou mudanças, bem como formas comportamentais estáticas.
- 6- conduzir uma pesquisa e ser um sociólogo é melhor visto como uma ação de interação simbólica. As preferencias pessoais do sociólogo (ex. suas definições de métodos, seus valores e ideologias etc.) servem para formar fundamentalmente suas atividades como um investigador e o modo principal no qual ele age em seu ambiente é através de seus métodos de pesquisa.
- 7- o próprio uso de conceitos torna-se sensível e não operacional; a própria teoria torna-se formal e não completa ou de médio alcance; e a proposição causal mais propriamente mais interacional e universal em suas aplicações.

Silverman (1995) condensa os sete princípios apresentados por Denzin (1972) em apenas cinco, os quais podem ser vistos na Tabela 3, a seguir.

Tabela 3 - Princípios Metodológicos do Interacionismo

Princípio	Implicação
1 Relacionar símbolos e interação	Mostrar como significados surgem no contexto do comportamento
2 Tomar o ponto de vista do ator	Aprender as concepções cotidianas da realidade; interpreta-las através de uma perspectiva sociológica
3 Estudar o caráter situacional da interação	Levantar os dados em situações de ocorrência natural
4 Estudar o processo bem como a estabilidade	Examinar como símbolos e comportamentos variam em relação ao tempo e ambiente
5 Generalizar da descrição para a teoria	Tentar estabelecer proposições interativas universais

Fonte: adaptado de Silverman (1995).

Para Denzin (1972) métodos não podem ser instrumentos neutros porque eles definem como um tópico será simbolicamente constituído e como o pesquisador irá adotar uma definição particular de *self* vis-à-vis o dado.

5. O Método Interacionista Simbólico

Neste trabalho se entende por “método” as ferramentas, os instrumentos e as técnicas utilizadas pelo inquisidor para obter o conhecimento sobre os fatos.

Podem ser apontados como procedimentos de coletas de dados no interacionismo simbólico a observação direta, o trabalho de campo, a observação participante, as entrevistas individuais e grupais, o uso de histórias de vida, de cartas, diários, escuta de conversações e documentos públicos (Blumer *apud* Bryman, 1990; Godoy, 1995).

Denzin (1972) sugere que a observação participante encerra os princípios interacionistas apresentados anteriormente, os quais envolvem tomar o ponto de vista daqueles estudados, entender o caráter situacional da interação e ver os processos sociais ao longo do tempo e podem encorajar a tentativa de desenvolver teorias formais fundamentadas em dados primários. Como método, a observação participante envolve compartilhar a vida das pessoas enquanto tenta-se apreender seus mundos simbólicos. A forma como ela é usada

dependerá do papel preciso levantado pelos pesquisadores, variando de uma “participação completa” a uma “observação completa”.

De forma distinta da pesquisa tipo *survey*, a observação participante não está limitada em seu campo de trabalho por pré-julgamentos acerca da natureza de seu problema, por rígidos dispositivos de levantamento de dados ou por hipóteses (Denzin *apud* Silverman, 1995). Entretanto, este método não é isento de dificuldades, são elas: seu foco no presente pode cegar o observador para eventos importantes que ocorreram antes de sua entrada em cena; os confidentes ou informantes em um ambiente social podem ser inteiramente não representativos dos participantes menos abertos; os observadores podem mudar a situação apenas por sua presença; e o observador pode “tornar-se nativo”.

Os métodos apontados anteriormente refletem a interpretação de Blumer sobre as implicações metodológicas do interacionismo simbólico. Entretanto, Bryman (1995) salienta que a interpretação metodológica de Blumer não tem sido compartilhada por todos os autores dentro desta perspectiva. Bryman (1995) destaca que Manford Kuhn desenvolveu um programa de pesquisa para a investigação empírica de conceitos associados ao interacionismo simbólico, os quais estavam próximos das abordagens da ciência natural.

6. Diferentes Orientações Metodológicas Interacionistas

A partir do interacionismo simbólico, originado dos escritos de Mead, bem como dos trabalhos de Cooley e Thomas, surgiram duas orientações diferentes. A primeira defendida por Herbert Blumer, originariamente na Universidade de Chicago. A segunda, que segue a orientação de Manford Kuhn, da Universidade de Iowa. Estas duas visões vieram a ser denominadas, respectivamente, de “Escola de Chicago” e “Escola de Iowa” de interacionismo simbólico. Conforme Haguette (1987), no entanto, ambas as escolas aceitam os princípios básicos do interacionismo simbólico, o seu ponto de discordância reside fundamentalmente em questões metodológicas. O Quadro 2 procura, a seguir, resumir as principais diferenças entre estas duas abordagens.

Quadro 2 – Principais Diferenças entre as Orientações de Blumer e Kuhn sobre o Interacionismo Simbólico

Blumer	Kuhn
Insiste na necessidade de uma metodologia distinta no estudo do homem	Enfatiza a comunalidade do método em todas as disciplinas científicas
Procura tornar a sociedade moderna inteligível	Busca as previsões universais da conduta humana
Procura perceber a realidade social através de “conceitos sensibilizantes”, que buscam expressar o caráter processual da realidade	Procura operacionalizar as idéias do interacionismo simbólico em variáveis que possam ser empregadas no teste de proposições empíricas
Concebe a natureza do comportamento humano como imprevisível e indeterminado	Concebe a natureza do comportamento humano como determinado pelas definições do ator, inclusive suas autodefinições, sendo então, previsíveis com base em expectativas internalizadas
Concebe o <i>self</i> e a sociedade como processos dinâmicos	Concebe o <i>self</i> e a sociedade como estruturas cujos padrões são estáveis e previsíveis
Admite a existência da interação simbólica, característica dos humanos, e da interação não-simbólica (ou conversação de gestos), característica tanto dos infra-humanos quanto dos humanos	Ignora as interações não-simbólicas, baseadas em estímulo-resposta, tratando apenas dos aspectos cognitivos e não-afetivos do comportamento humano

Fonte: baseado em Haguette (1987)

No entendimento de Schlenker (1980), a orientação de Blumer emprega uma abordagem intuitiva na tentativa de entender a natureza da sociedade moderna, destacando os elementos imprevisíveis e criativos da conduta social e defendendo o uso de métodos de levantamento de dados mais pessoais e introspectivos, tais como técnicas observacionais, estudos de casos e entrevistas. Em contrapartida, a orientação de Kuhn vê os princípios de conduta social que tem aplicação universal, destacando os elementos previsíveis do comportamento e defendendo o uso de medidas operacionais para construtos internos na pesquisa empírica.

Apesar de apresentar interessantes considerações sobre a realidade humana, o interacionismo simbólico, como outras perspectivas teóricas, também é alvo de algumas críticas. O foco principal deste trabalho são as considerações de Mead e Blumer sobre o interacionismo simbólico, porém, o modelo Mead-Blumer não é aceito universalmente entre os interacionistas.

Segundo Schwandt (1994), as falhas no interacionismo simbólico, apontadas por Normam K. Denzin são: um realismo empírico ingênuo, uma concepção romântica do “outro”

e uma filosofia conservadora. Norman Denzin propõe um “interacionismo interpretativo”, uma reformulação do interacionismo simbólico engajada na crítica cultural.

6.1 O Interacionismo Interpretativo

Conforme Denzin (1983) o interacionismo interpretativo representa um esforço para ir além do pragmatismo de George Mead, Herbert Blumer, W. I. Thomas e outros no campo interpretativo e estrutural da teoria social e do pensamento europeu pós II Guerra Mundial. Um ímpeto fundamental desta perspectiva está na interpretação hermenêutica da experiência social em andamento, tendo como meta à apresentação e interpretação de uma sucessão de interações simbólicas.

Denzin procurou desenvolver uma política pós-moderna de “interacionismo interpretativo” que não oferece registro no lugar da descrição; não apresenta um quadro realista romântico dos atores humanos; ou obscurece, descontextualiza, ou superteoriza a apresentação das vozes, emoções, e ações - isto é, as experiências vividas - dos respondentes (Schwandt, 1994).

O interacionismo interpretativo é fundamentado no estudo, na expressão e na interpretação de experiência humana subjetiva. Na perspectiva interacionista interpretativa, as interpretações significativas (expressivas) da experiência humana só podem vir de pessoas que imergiram completamente no fenômeno que eles desejam interpretar e entender (Denzin, 1983).

Ao discutir o interacionismo interpretativo e sua relação com a ciência, Denzin (1983: 131) salienta que “a perspectiva interpretativa é deliberadamente não-científica e não positivista”.

7. Considerações Finais

Como o sentido deste trabalho é procurar instigar os pesquisadores a conhecer melhor a perspectiva teórica do interacionismo simbólico e o seu entendimento do mundo social, bem como estimular a busca de possibilidades de aplicação desta perspectiva especificamente na teoria organizacional, uma visão geral do interacionismo e de suas principais idéias foi oferecida.

Percebe-se o interacionismo simbólico como uma perspectiva teórica da ciência social empregada na sociologia e na psicologia social, na qual predomina uma abordagem subjetivista. No campo da teoria organizacional, o interacionismo simbólico se encaixa na

perspectiva simbólico-interpretativa, apontada por Hatch (1997), que tem como foco o entendimento da organização através de percepções subjetivas.

O posicionamento do interacionismo simbólico na visão da realidade como um campo de discurso simbólico (Morgan e Smirch, 1980), parece adequado, pois o interacionismo tem como central a premissa que as pessoas são utilizadoras de símbolos que interagem umas com as outras com base em interpretações atribuídas a diferentes aspectos de um encontro social (Grove e Fisk, 1989).

Quanto aos métodos de pesquisa interacionista, pode-se destacar os estudos observacionais, que consistem no pesquisador observar muitas e variadas interações, buscando associações e, posteriormente reunir as associações percebidas em uma narrativa. Como aponta Denzin (1972) a observação participante envolve compartilhar a vida das pessoas enquanto tenta-se apreender seus mundos simbólicos. A forma como esta técnica de coleta de dados é usada dependerá do papel adotado pelo pesquisador, variando de uma “participação completa” a uma “observação completa”.

Diante do que foi discutido, parece que a abordagem do mundo social como um modelo de relações simbólicas e de significados sustentados através de um processo de ação e interação humana pode oferecer uma visão no mínimo interessante da realidade organizacional. Propõe-se assim, que o interacionismo simbólico seja uma opção metodológica mais explorada para os estudos em administração.

Uma possibilidade para a utilização da perspectiva interacionista em administração é a sua aplicação no estudo dos processos de comunicação nas organizações. Como destaca Schwandt (1994) a comunicação é simbólica, pois o ser humano utiliza a linguagem e outros símbolos para se comunicar.

Szilagyi e Wallace (1990) destacam o modelo da interação simbólica para se entender o processo de comunicação. No modelo proposto, a comunicação é vista como um processo através do qual um indivíduo, ou grupo, transmite significados para outros. O símbolo é compreendido então como algo que existe entre as pessoas e pode ser manipulado para a troca de mensagens. Ainda segundo os autores, a manipulação simbólica é a atividade através da qual o transmissor da mensagem traduz suas idéias em um conjunto de símbolos a serem veiculados para o receptor, envolvendo não apenas a manipulação dos símbolos que constituem a mensagem, mas também dos símbolos que estabelecem o contexto no qual ela é transmitida. Parece então que utilizar um modelo de interação simbólica para entender os processos de comunicação nas organizações é apropriado.

Ao campo do gerenciamento de impressões (ou auto-apresentação), citado anteriormente no tópico 2.1.3, também se aplica a abordagem do interacionismo simbólico, a qual sugere que os indivíduos assumem papéis baseados nas pessoas com as quais eles interagem, assim, as pessoas agem do modo que elas acreditam que sua audiência quer que elas ajam e que a audiência irá achar confortável e apropriado³ (Ornstein, 1989). O estudo do gerenciamento de impressões nas organizações parece uma opção de pesquisa promissora para a administração. Mendonça *et al.* (1999) e Wood Jr. (1999) fazem uso da teoria sobre gerenciamento de impressões ao discutirem o tema de mudança organizacional.

O próprio estudo dos processos de mudança organizacional pode ser outra possibilidade de aplicação da perspectiva interacionista, pois a forma como a situação é definida em períodos de mudança, seu significado para os atores envolvidos, suas interpretações sobre as atuações dos membros da organização, podem ser estudadas e entendidas sob a lente simbólico-interpretativa.

A cultura organizacional, tema que é largamente abordado sob uma visão antropológica, conforme Fleury (1996) tem no interacionismo simbólico uma importante corrente para a análise da cultura entre os sociólogos⁴. Morgan e Smircich (1989) apontam a metáfora cultural como uma das metáforas permitidas ao se entender a realidade como um campo de discurso simbólico. Fleury (1996: 22) propõe uma concepção de cultura organizacional “como um conjunto de valores e pressupostos básicos expressos em elementos simbólicos, que em sua capacidade de ordenar, atribuir significações, construir a identidade organizacional, tanto agem como elementos de comunicação e consenso, como ocultam e instrumentalizam as relações de dominação”. Esta concepção de cultura salienta o fundamental aspecto simbólico da cultura e, especificamente, da cultura organizacional.

Morgan (1996) ao discutir o uso do poder nas organizações, entendidas como sistemas políticos, aponta como uma das mais importantes fontes de poder o Simbolismo e a Administração do Significado. Nas palavras do autor esta fonte de poder:

“reside na habilidade que tem uma pessoa para persuadir os demais a idealizar realidades que sejam mais interessantes para alguém perseguir. Liderança, um última análise, envolve a habilidade de definir a realidade aos seus subordinados, a influência de líderes mais democráticos permite que as definições de uma situação emergem a partir dos pontos de vista dos outros. A influência do líder democrático é, de longe muito mais sutil e simbólica. (...) Administrando os sentidos ligados à situação, o líder, na verdade, utiliza uma forma de poder simbólico que exerce

influência decisiva sobre a maneira pela qual as pessoas percebem a sua realidade e, conseqüentemente, sobre a maneira de agir. “(p.182)

Na administração do simbólico três aspectos devem ser analisados, conforme Morgan (1996), o uso de imagens, o uso do teatro e o uso da arte de ganhar sem romper verdadeiramente as regras do jogo.

Parece então ser o poder outro tema no qual pode-se utilizar a perspectiva interacionista simbólica para o estudo, pois Morgan (1996) salienta a importância da definição da situação e da percepção da realidade na determinação da forma de se comportar dos indivíduos. Além disso, dentre os aspectos para análise apontados pelo autor está o uso do teatro, outra metáfora apontada por Morgan e Smircich (1989), onde se incluem os ambientes físicos, as aparências pessoais e certos tipos de comportamentos na busca para obter poder nas organizações. De acordo com Grove e Fisk (1989), a metáfora da dramaturgia baseia-se na visão do comportamento como uma metáfora dramática e retrata as interações sociais como teatrais, oferecendo um meio de analisar e descrever os comportamentos. Ainda segundo os autores, um dos principais focos de análise da dramaturgia é como as pessoas criam e gerenciam impressões diante de uma audiência.

A influência da tradição interacionista simbólica também pode ser observada nos estudos da teoria institucional. Segundo Prates (2000, p.92) uma das vertentes sociológicas no novo institucionalismo é inspirada no interacionismo simbólico, onde o termo “instituição” é definido “como sistemas de valores e normas que molduram os contextos emergentes de interação ou ‘encontros’ sociais”. Scott (1992) ao discutir as muitas faces da teoria institucional, aponta para a institucionalização vista como um processo de criação da realidade, destacando o trabalho de Peter Berger e Thomas Luckman – *The Social Construction of the Reality* (1967) -, que argumentam que a realidade social é uma construção humana criada pela interação. Vale destacar que a influência do interacionismo simbólico sobre o trabalho de Berger pode ser percebida na literatura especializada.

A perspectiva do interacionismo simbólico, bem como os desdobramentos desta teoria no decorrer dos anos desde sua conceituação, obviamente não foram esgotados neste artigo, pois nas palavras de Schwandt (1994: 123) “esta abordagem para o estudo da ação humana é difícil de sumarizar brevemente devido às muitas variantes teóricas e metodológicas da posição”. Além disso, não se pretende que os temas aqui sugeridos para a pesquisa representem todas as possibilidades de utilização da perspectiva interacionista simbólica para

o estudo das organizações, mas sim que sirvam como estímulos aos estudiosos da área para perceberem novas possibilidades e novas relações entre categorias analíticas.

Apesar das limitações apresentadas acima, acredita-se que este artigo tenha contribuído com uma visão do interacionismo simbólico que forneça um guia para os interessados no assunto, além de indicar caminhos possíveis e viáveis para a aplicação desta perspectiva e de sua metodologia na pesquisa em administração.

8. Referências Bibliográficas

- BLUMER, Herbert. **Symbolic interactionism: perspective and method**. USA: University of California Press, 1986.
- BRYMAN, Alan. **Research methods and organization studies**. London: Routledge, 1992.
- _____. **Quantity and quality in social research**. London: Routledge, 1995.
- BURRELL, Gibson e MORGAN, Gareth. **Sociological paradigms and organisational analysis: elements of sociology of corporate life**. London: Heinemann, 1979.
- DENZIN, Norman K. The research act. In: MANIS, Jerome G. e MELTZER, Bernard N. **Symbolic interaction: a reader in social psychology**. 2. ed. Boston: Allyn and Bacon, 1972.
- _____. Interpretive interactionism. In: MORGAN, Gareth (ed). **Beyond method: strategies for social research**. USA: SAGE, 1983.
- FLEURY, Maria Tereza Leme. O desvendar a cultura de uma organização: uma discussão metodológica. In: FLEURY, Maria Tereza Leme e FISCHER, Rosa Maria (coords). **Cultura e poder nas organizações**. 2 ed. São Paulo: Atlas, 1996.
- GODOY, Arilda Schmidt. Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades. **Revista de Administração de Empresas**. São Paulo, v. 35, n. 2. mar/abr, 1995.
- GROVE, Stephen J.; FISK, Raymond P. Impression management in services marketing: a dramaturgical perspective. In: GIACALONE, Robert A. & ROSENFELD, Paul (eds). **Impression management in the organization**. LEA, USA: 1989.
- HATCH, Mary Jo. **Organization theory: modern, symbolic and postmodern perspectives**. Oxford: Oxford University Press, 1997.
- HAGUETTE, Tereza Maria Frota. **Metodologias qualitativas na sociologia**. 6. ed. Petrópolis: Vozes, 1987.
- MANIS, Jerome G. e MELTZER, Bernard N. **Symbolic interaction: a reader in social psychology**. 2. ed. Boston: Allyn and Bacon, 1972.

- MELTZER, Bernard N. Mead's social psychology. In: MANIS, Jerome G. e MELTZER, Bernard N. **Symbolic interaction: a reader in social psychology**. 2. ed. Boston: Allyn and Bacon, 1972.
- MENDONÇA, José Ricardo Costa de; VIEIRA, Marcelo Milano Falcão e ESPIRITO SANTO, Tanúzia Maria Vieira. Gerenciamento de Impressões, Comunicações e Ações Simbólicas como Elementos Facilitadores na Gestão de Processos de Mudança Organizacional. In: Encontro Nacional da Associação Nacional de Pós-graduação em Administração (ENANPAD), 1999, Foz do Iguaçu, 1999. **Anais ...**
- MORGAN, Gareth. Paradigms, metaphors, and puzzle solving in organization theory. **Administrative Science Quarterly**. 1980. p.605-622.
- _____ e SMIRCICH, Linda. The case for qualitative research. **Academy of Management Review**. v. 5, n. 4, 1980. p. 491-500.
- _____. **Imagens da organização**. São Paulo: Atlas, 1996.
- ORNSTEIN, Suzyn. Impression management through office design. In: GIACALONE, Robert A. & ROSENFELD, Paul (eds). **Impression management in the organization**. LEA, USA: 1989
- SCHLENKER, Barry R. **Impression Management: the self-concept, social identity, and interpersonal relations**. USA: Brooks/Cole, 1980.
- SCHWANDT, Thomas A. Constructivist, interpretivist approaches to human inquiry. In: DENZIN, Norman K. e LINCOLN, Yvonna S.(eds.) **Handbook of qualitative research**. USA: SAGE, 1994.
- SILVERMAN, David. **Interpreting qualitative data: methods for analysing talk, text and interaction**. London: SAGE, 1995.
- SZILAGYI, Jr., Andrew D. e WALLACE, Jr., Marc J. **Organizational behavior and performance**. 5. ed. Harper Collins, 1990.
- WEXLER, Mark N. Pragmatism, interactionism and dramatism: interpreting the symbol in organization. In: **Organizational symbolism: monographs in organizational behavior and industrial relations**. v. 1. Jai Press, 1983.
- WOOD Jr., Thomaz. Organizações de Simbolismo Intenso. In: CALDAS, Miguel P. & WOOD Jr., Thomaz. **Transformação e Realidade Organizacional: uma perspectiva brasileira**. São Paulo: Atlas, 1999.

¹ O gerenciamento de impressões refere-se às muitas maneiras através das quais as pessoas tentam controlar as impressões que os outros tem delas em relação a seus comportamentos, motivações, moralidade e atributos pessoais, tais como confiança, inteligência e potencial futuro.

² Para o interacionismo simbólico o “mundo” que existe para os seres humanos e seus grupos é composto por “objetos” e estes objetos são produtos de interações simbólicas. Um objeto é qualquer coisa que pode ser indicada, para qual pode-se apontar ou sobre a qual pode-se referir (Blumer, 1986).

³ Além da abordagem interacionista, o gerenciamento de impressões pode ser visto também sob a ótica da Abordagem da Apresentação do *Self* e da Abordagem de Colocação de Identidades (ver Ornstein, 1989).

⁴ Os autores mais conhecidos da corrente interacionista da análise da cultura são Erving Goffman e Peter Berger (Fleury, 1996).