



A perspectiva crítica na comunicação no contexto organizacional

A critical perspective on communication in organizational contexts

Entrevista com Dennis Mumby

Professor do Departamento de Estudos de Comunicação da University of North Carolina at Chapel Hill onde vem trabalhando com Comunicação Organizacional em uma perspectiva crítica bastante inovadora. Mumby tem focado suas pesquisas nas relações entre poder, discurso e organização com diversos artigos sobre o tema. Em 2012 publicou “Organizational Communication: A Critical Approach” (SAGE Publications).

Resumo

Em entrevista a professora Marlene Marchiori da Universidade Estadual de Londrina, o professor Dennis Mumby nos mostra a perspectiva crítica dos estudos em comunicação organizacional que ele vem desenvolvendo em suas pesquisas nos últimos anos.

Palavras-chaves

Perspectiva crítica, comunicação organizacional

Abstract

In an interview with Professor Marlene Marchiori, State University of Londrina, Professor Dennis Mumby shows us the critical perspective of organizational communication studies he has developed in his research in recent years.

Key words

Critical perspective, organizational communication

Marlene Machiori (MM) - Prof. Mumby, obrigada por aceitar esta entrevista. Conversamos com alguns acadêmicos brasileiros e pensamos ser realmente interessante aprofundarmos nossos conhecimentos sobre a perspectiva crítica, já que é seu campo essencial de pesquisa. Gostaríamos de conhecer seus conceitos e diferenças sobre a

perspectiva interpretativa e crítica, se há alguma conexão entre elas, e depois gostaríamos de conversar mais sobre a perspectiva crítica, a definição, por que essa perspectiva e os métodos de pesquisa e como os Estados Unidos têm trabalhado no campo empírico nessa perspectiva. Também pensamos em conversar sobre como podemos interagir entre o conhecimento acadêmico e o prático, de que forma podemos aproximá-los e como trazer esses conceitos para uma prática organizacional.

Dennis Mumby (DM) - Eu penso que perspectiva interpretativa e crítica têm muito em comum, têm muitas conexões e, em alguns aspectos, elas surgiram das mesmas tradições. Em uma abordagem mais filosófica, eu penso que ambas compartilham uma preocupação em examinar de que forma as pessoas criam significados em conjunto, como elas constroem realidades sociais conjuntamente, como elas coordenam e desenvolvem realidades compartilhadas. Certamente no início das décadas de 1970 e 1980 na comunicação organizacional as duas abordagens emergiram praticamente ao mesmo tempo. Eu penso que provavelmente a grande diferença concentra-se no entendimento de que a perspectiva interpretativa é mais preocupada em descrever e explorar as maneiras pelas quais as pessoas em processos comunicacionais constroem e compartilham realidades sociais.

A abordagem crítica dá um passo a mais, pois argumenta que as realidades compartilhadas não emergem apenas consensualmente e espontaneamente. Diferentes grupos, diferentes interesses dos grupos têm diferentes níveis de influência em termos de como as realidades compartilhadas emergem. Assim, a perspectiva crítica sempre esteve preocupada, em algum nível, com as formas em que o poder e a política, dão forma à emergência das realidades sociais.

Assim, especialmente em um contexto de ambas as organizações, e ao trabalhar a abordagem crítica, se argumenta que, de repente, no contexto do capitalismo e da produção de relacionamento capitalista, o poder é um recurso que não há partes uniformes. Há alguns grupos, alguns grupos em particular, que podem controlar a relação capital-trabalho. Normalmente os trabalhadores têm um nível baixo e os funcionários têm menos poder. Eles vendem a força de trabalho. Então, de certa forma, raramente o local de trabalho é um aspecto antidemocrático da sociedade civil. A abordagem crítica está preocupada com a exploração, as formas que a produção de relacionamento capitalista ocorre “fora” do nível do dia a dia. Como a realidade social é construída no contexto das relações capitalistas de produção? A questão é mais das intenções de conexões entre o capital e o trabalho, uma vez que ocorre no contexto do dia a dia, no “chão de fábrica” e na vida organizacional.

Eu acho que não quer dizer que os estudiosos interpretativos estão realmente interessados nisso. Gostaria de dizer que as conexões são em termos de como este poder, como o poder da organização pode ser socialmente construído através do processo de comunicação. A diferença entre a abordagem crítica e a interpretativa é a

de que os estudiosos críticos estão fundamentalmente interessados nas relações de poder e em explorar como o poder é subjacente ao processo de construção social, argumentando que os locais de trabalho não são locais onde as relações de poder compartilham uniformemente ou apenas de maneira uniforme entre os trabalhadores, gestores e empregados em geral. Como isso afeta a maneira como a realidade social é construída? Isso faz sentido?

Marlene Machiori (MM) - Como define a perspectiva crítica?

Dennis Mumby (DM) - Outra pergunta muito difícil de responder. Não há perspectiva única crítica. Ela aborda múltiplas tradições. Por isso, nos dias de hoje, você vê a influência do marxismo, da Escola de Frankfurt, Teoria Crítica, a forte influência de Foucault, pós-estruturalismo, além da forte influência da teoria feminista, em várias formas. Observa-se também a emergência da teoria pós-colonial, sendo significativa. Por isso, é difícil dizer que há uma perspectiva crítica única. Eu diria que, tendo como base todas essas abordagens, há um foco em tentar criar possibilidades emancipatórias, em que as formas que as pessoas, individual e coletivamente, podem ser emancipadas de condições de pressão e restrições, como podemos pensar o contrário, como podemos imaginar formas alternativas de estar juntos e organizar. Assim, há sempre algum tipo, eu diria, quase utópico, imaginário, pensando em todas as possibilidades de viver mais livremente, mais democraticamente, em que as pessoas têm maior influência e condições, em que vivem, de vislumbrarem possibilidades como disse anteriormente. Organizações são, em muitos aspectos, antidemocráticas. Assim, nos questionamos como podem as possibilidades serem introduzidas na forma institucional para se expandirem, através de nossas vidas, em muitos aspectos e para produzir bens e valor para outras pessoas em condições que as pessoas têm pouco controle sobre os arranjos institucionais que existem.

A perspectiva crítica, eu diria, é demonstrar às pessoas as condições sobre as quais elas vivem, que não são naturais. Elas são produzidas por seres humanos e que são tão reconstrutivas que não podem ser alteradas por seres humanos. As pessoas têm um interesse coletivo, interesse compartilhado em viver sobre e estar participando de uma condição democrática sobre a vida. E a outra coisa é, e certamente o trabalho de Deetz e outros mostram, como a forma corporativa, a maneira de pensar corporativamente, o sistema corporativo da racionalidade não pode mais apenas ser visto corporativamente, porque tem se tornado um aspecto da vida em geral. Dessa forma, em vários aspectos, a mentalidade corporativa, a ideologia corporativa tem se tornado mais poderosa do que o próprio Estado, o governo e dita muitos aspectos da vida das pessoas. Por isso, a outra questão é até que ponto deve a corporação e a ideologia da corporação ter esse grau de poder em termos de definir como as pessoas pensam sobre suas vidas, tudo, desde o trabalho até a relação, como as coisas como o amor, por exemplo, se definem.

É por isso que eu acho, que é outro importante aspecto, mesmo dizendo que a

corporação não é apenas um lugar ou apenas uma sátira. É um discurso social mais amplo, que molda a forma como as pessoas pensam sobre suas relações, assim como a forma como elas pensam sobre si mesmas, como elas pensam sobre seu trabalho, como elas pensam sobre a vida privada. Eu acho que é um aspecto importante para que um indivíduo possa se definir em qual abordagem crítica irá estudar.

Nós sabemos como é a forma de trabalho na organização burocrática. As pessoas vêm para o trabalho, desenvolvem suas atividades e daí retornam para suas casas, correto? Agora temos uma agenda completamente diferente e alguns propósitos para estudarmos essa forma organizacional. A distinção entre trabalho e vida vem se tornando incrível. O trabalho não tem distinção em muitos aspectos. Então eu penso que a pesquisa típica é examinar os caminhos pelos quais a distinção pode ser observada, as consequências desses caminhos para viver, como sabe, uma vida mais plena. Eu diria que, você sabe, o terceiro, uma abordagem presente de longa data, é um monte de diferenças, certo? Então, como essas diferenças podem se organizar na vida da organização? Assim, a diferença sobre problemas de agenda obviamente poderiam ser da organização como uma agenda e podem cada vez mais tratar de questões de raça, questões sobre sexualidade e da relação com a forma de organização. São assuntos estudados extensivamente e eu diria que uma área de pesquisa importante é a questão de resistência, direito meu, eu pensar em abordagem crítica, buscando compreender as maneiras pelas quais as organizações podem controlar seus empregados.

Marlene Machiori (MM) - Como pesquisador crítico, quais seriam as temáticas principais de estudo, principalmente se olharmos os estudos desenvolvidos nos Estados Unidos da América?

Dennis Mumby (DM) - Não é uma questão simples de ser respondida. Eu certamente falaria que uma das grandes áreas de pesquisa, atualmente, refere-se a questões sobre identidade, justamente pelas concepções relativas ao “self” e da forma como a identidade humana está sendo cooptada pelas organizações. Por isso, se você olhar para a literatura de gerenciamento pelos estudos no campo crítico do “management”, tanto nos Estados Unidos quanto na Europa, eu penso que, se refletirmos sobre como as identidades estão sendo controladas e reguladas pela vida corporativa, cada vez mais as organizações não vislumbram somente o aspecto relacionado ao trabalho de uma pessoa. Elas desejam a pessoa em sua totalidade. Assim, elas desejam que a pessoa traga cooperação para o ambiente de trabalho. Eu penso que outro importante tema que emerge refere-se à natureza da vida organizacional, que está se alterando.

Eu acredito que certamente nos últimos 10 ou 15 anos, há muito mais interesse em olhar a relação dinâmica entre o controle e a resistência, as maneiras que os empregados têm níveis de mudança individual e coletiva. Estarei em um *workshop* em

Corfu, na Grécia, em um trabalho com o apoio do *European Group of Organization's Studies* para falar sobre *resistência*, uma área cada vez mais importante em termos de pesquisa, pensando em controle de acesso de resistência, dinamizar de relação dialética.

Acho que este é também, por isso, o interesse em um mundo de possibilidades para formas alternativas de “organizing”, bem como, então, eu penso que famílias podem previamente desempenhar um importante conhecimento e, certamente, o emergir dos últimos anos sobre resistência global, que tem ocupado movimento, pensando em todas as maneiras diferentes e, não apenas no nível individual, e também pensando em formas de organização alternativas. Isso é importante também. Eu penso que vem se tornando mais importante em função das questões de tecnologia e como afetam os caminhos pelos quais os empregados consideram a si próprios. Tenho certeza de que há ainda muitas outras questões que me escapam nesse momento e que também são importantes.

Marlene Machiori (MM) - Por gentileza, comente sobre métodos. Como as pesquisas na perspectiva crítica são desenvolvidas?

Dennis Mumby (DM) - Métodos etnográficos, observação participante, discurso do trabalho, tendo a entrevista como a principal maneira de compreender as formas de como as pessoas constroem as realidades sociais e da maneira como elas podem viver. Precisamos estar envolvidos no diálogo com os gestores, a fim de pensar, através de maneiras mais produtivas, que as pessoas sejam capazes de participar na tomada de decisões e que os gerentes estão sob crescente pressão para produzir, para serem bem sucedidos, para que seus empregos sejam mais inseguros. A pesquisa crítica cada vez mais não está pensando sobre a revolução em escala chão de fábrica, tem mais pensando em uma emancipação do micro. O trabalho no dia a dia oferece possibilidades para desenvolver a organização todos os dias, por meio de decisões colaborativas, que proporcionam uma vida mais democrática.

A grande mudança é não ter uma oposição puramente de padrões para seus problemas de gerenciamento. Pensar sobre como podemos engajar o diálogo e a colaboração com as pessoas está no nível de gestão das organizações, porque, em muitos aspectos, elas estão sob muito estresse e pressão, da mesma forma que, você sabe, há o baixo nível de emprego. São mudanças significativas para as pesquisas críticas.

Marlene Machiori (MM) - Como podemos transformar nossos pensamentos acadêmicos em práticas?

Dennis Mumby (DM) - Sim, eu acho que o importante é realmente não comandar ou acreditar que a perspectiva crítica é como uma espécie de pré-forma de compreensão sobre o que precisa acontecer. A colaboração do diálogo é tudo. Trata-se de ouvir e ser empático. É sobre a compreensão das questões específicas num contexto particular. Eu

tenho um colega que gosta do controle sobre contextualismo radical, o que significa que a teoria crítica não vem com a pré-forma de teorizar ideias, mas busca reconhecer a situação. Ferramentas e métodos são necessários em um determinado contexto. Reconhecendo as perspectivas e interesses específicos das partes interessadas, você pode ser tanto um facilitador, como um crítico, criando possibilidades para o diálogo entre os diferentes grupos, e contextos, onde as pessoas de diferentes perspectivas podem atender aos interesses uns dos outros, de modo que as estacas e as situações cheguem a uma melhor compreensão entre os diferentes grupos. Posteriormente, observa-se o que emerge desse processo.

Mesmo assim, eu tenho uma teoria particular, que são as extremidades onde eu quero chegar. Esquecer as pessoas reais, os indivíduos vivos é ter um problema, pois, como podem os seus pontos de vista e ideias serem esquecidos? Como isso pode ajudar a facilitar as possibilidades de uma nova caminhada para o casal pensar de outra forma, de maneiras diferentes. É uma nova possibilidade ver por realidades diferentes, indo além do senso comum, a teoria crítica como um inimigo do bom senso. A teoria crítica desafia o senso comum e as formas institucionalizadas de pensar, pois há uma regra e esse é o problema.

Assim, a teoria crítica é um desafio que leva as pessoas a pensarem de maneiras diferentes, fazer conexões, reconhecendo o arranjo possível em participar. Uma empresa criar arranjos não é natural, não tem dado; se colaborativa, é parte de um poder, é parte de determinados seres humanos, de maneiras de pensar, de como vamos criar, e de como podemos desafiar aqueles e pensar em todas as possibilidades em vários lugares.