

HABERMAS, DISCURSO E ORGANIZAÇÕES

VOLUME 1

ADMINISTRAÇÃO DISCURSIVA



CLÓVIS RICARDO MONTENEGRO DE LIMA

ORGANIZADOR

SALUTE

CLÓVIS RICARDO MONTENEGRO DE LIMA

(Organizador)

HABERMAS, DISCURSO E ORGANIZAÇÕES

Volume 1

**ADMINISTRAÇÃO
DISCURSIVA**

SALUTE

Rio de Janeiro
2019

© 2019 EDITORA Salute

SALUTE

Este trabalho está licenciado sob a Licença Atribuição-Não Comercial 3.0 Brasil da Creative Commons. Para ver uma cópia desta licença, visite <http://creativecommons.org/licenses/bync/3.0/br> ou envie uma carta para Creative Commons, 444 Castro Street, Suite 900, Mountain View, California, 94041, USA.

Organizador: Clóvis Ricardo Montenegro de Lima.

Diagramação: Andreza dos Santos.

Capa: Tirza Cardoso Ferreira Rodrigues Vargas.

Escultura da capa: Marinela Goulart.

Revisão: Dos autores.

A61a

Administração discursiva. Organização Clóvis Ricardo Montenegro de Lima. Rio de Janeiro: Salute, 2019. Vol. 1. (Habermas, discurso e organizações)
146 p.

ISBN: 978-85-68478-09-7

1. Habermas, Jurgen. I. Lima, Clóvis Ricardo Montenegro de, Org. II. Título.

CDD 193

Ficha catalográfica elaborada por Andreza dos Santos – CRB 14/866.

Agradeço a Maria Nélida González de Gomez
e Flávio Beno Siebeneichler,
por me apresentar e orientar os estudos de Habermas.

Dedico este trabalho aos meus pais,
Clóvis e Regina (em memória),
meus irmãos, Cássio, Carlos e Célia
e meus filhos, Eduardo e Nicolas.

PREFÁCIO

O mundo atravessa uma fase de transformações, inovações e conquistas. Novas tecnologias de comunicação, de produção, de informação, de administração e de entretenimento estão cada vez mais presentes no cotidiano das pessoas. De outro lado, a globalização derruba fronteiras permitindo a criação de modelos de organização social e gestão que são testados em tempo recorde.

Mas é também uma fase de obsolescência acelerada que provoca quebras e rupturas. A disrupção é onipresente e cada vez mais veloz revolucionando a maneira de se cultivar alimentos, de se pensar a saúde, a educação, de se entender e administrar a convivência humana, a política, a comunicação, a informação, etc. Tal estado de coisas se torna mais evidente no mundo das organizações sociais que são levadas a se reinventar a cada passo a fim de absorver os impactos das novas ondas de inovação. Neste cenário emerge uma nova sociedade que depende cada vez mais da informação e da comunicação.

As pesquisas sobre administração discursiva reunidas na coletânea que o leitor tem em mãos se desenvolvem ante esse pano de fundo no qual se destaca a emergência de uma sociedade de comunicação e informação como resposta às disrupções e impactos tecnológicos. Elas partem da constatação de que os atuais modelos de gestão calcados exclusivamente no modelo sistêmico não conseguem mais cobrir as demandas de formação e informação. Isso porque a comunicação e a participação entre gestores e equipes, entre as bibliotecas e seus membros é incipiente. É interessante notar que os textos não se limitam a descrever ou lamentar os novos cenários: eles se concentram, ao invés disso, na formulação de propostas interessantes destinadas ao enfrentamento dos novos desafios que despontam na área da administração em geral e das bibliotecas em particular. Elas resultam da convicção segundo a qual nas ameaças disruptivas que acompanham a atual era de transformações estão embutidas novas oportunidades a serem aproveitadas mediante a criação de um ambiente comunicativo e discursivo, inovador e aberto.

Os textos reproduzem trabalhos publicados alhures em revistas especializadas, colóquios e congressos e estão relacionados diretamente com o projeto de pesquisa de Clovis Ricardo Montenegro de Lima – iniciado no Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT) a partir de 2009 – intitulado: “Discurso, melhoria de processos e inovação em organizações complexas na sociedade da informação”.

É importante destacar que a autoria dos textos é compartilhada com orientandos e participantes do projeto de Clovis Lima. Estamos, pois, diante do caso de um mestre no sentido mais verdadeiro do termo que trabalha juntamente com seus discípulos e torna públicos os resultados deste trabalho! Isso é algo extremamente importante do ponto de vista acadêmico.

Clovis Lima escolhe o exercício comunicativo e discursivo como instrumento principal para o enfrentamento dos processos de inovação em organizações complexas. Sua pesquisa e a de seus orientandos se desenvolvem ante o pano de fundo da emergência da sociedade de informação e dos impactos tecnológicos da era da revolução digital. Tal opção desemboca numa proposta teórica que combina duas visões opostas da sociedade: de um lado, a perspectiva funcionalista da teoria de sistemas, de N. Luhmann, focada numa abordagem sistêmica da sociedade tida como um sistema de sistemas funcionais que não se comunicam entre si. De outro lado, a visão integral e holista da sociedade desenvolvida na teoria do agir comunicativo de J. Habermas que toma como ponto de partida a ideia de que a sociedade e as organizações sociais constituem um todo complexo e dialético formado, ao mesmo tempo, por sistemas operacionais no sentido luhmanniano e por sujeitos no

sentido habermasiano que compõem um mundo da vida vivenciado não somente mediante cálculos e racionalizações administrativas, mas também e principalmente mediante comunicação, entendimento e argumentação discursiva.

Por esse motivo Clovis Lima considera a teoria do agir comunicativo uma base adequada para superar o atual predomínio de uma racionalidade administrativa, tecnológica e burocrática que reduz as relações entre sujeitos a uma dimensão meramente objetiva e funcional. O enfoque discursivo-comunicativo permite, não somente o enfrentamento das distorções que impedem o fluxo das informações relevantes por toda a organização, mas também a consideração dos imperativos sistêmicos presentes nas administrações, uma vez que permite a discussão racional como forma de mediar situações de conflito e traçar estratégias de ação comuns. Isso porque ele remete simultaneamente à interação e à comunicação entre os membros de uma organização que podem discutir questões técnicas, administrativas e pretensões de validade em diferentes níveis das esferas públicas atuantes na sociedade.

Flávio Beno Siebeneichler.

APRESENTAÇÃO

A publicação destas coletâneas visa mostrar de modo organizado os resultados de 10 anos de pesquisas para uma teorização crítica da informação, a partir da Teoria do Agir Comunicativo de Jürgen Habermas, investigando e discutindo suas aplicações, principalmente na administração de organizações complexas como institutos de pesquisa, universidades e hospitais. Espera-se contribuir para a administração das organizações, particularmente no que se refere à melhoria de processos e a inovação. Este trabalho faz parte das atividades desenvolvidas como pesquisador do Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia – IBICT a partir de abril de 2009.

A investigação parte do pressuposto de que as organizações se constituem e funcionam reduzindo a complexidade das relações sociais, particularmente no que se refere à redução das dinâmicas de comunicação, em combinação com a racionalização estratégica dos seus processos. Uma das formas privilegiadas de redução da complexidade da comunicação é através da estruturação dos fluxos de informação, que reduz a comunicação à perspectiva do observador externo.

A redução da complexidade pode ser adequada para organizações e processos produtivos simples. Os fluxos estruturados de informação funcionam para a repetição de funções, como em procedimentos operacionais. Entretanto, eles parecem ser insuficientes e inadequados para melhoria de processos e inovações tecnológicas em organizações complexas.

Organizações mais complexas precisam de grande autonomia dos seus trabalhadores e os seus usuários participam ativamente dos processos produtivos. Isto é particularmente relevante em organizações focadas na produção e no uso intensivo de saberes e tecnologias. Nestes casos parece ser necessário ampliar as dinâmicas complexas das organizações, de modo a que se fortaleçam a solidariedade e a colaboração.

É partir destes pressupostos que são investigadas, analisadas e discutidas as melhorias de processos e a inovação, relacionando-as com as dinâmicas de informação e comunicação. A Teoria do Agir Comunicativo abre possibilidades éticas e políticas de ir além da reprodução das formas hegemônicas da economia capitalista, constituindo processos éticos e políticos em que os sujeitos se singularizam, conquistam autonomia e podem colaborar.

Espera-se contribuir para melhor compreensão crítica dos novos paradigmas de informação e comunicação, particularmente no contexto das organizações complexas, contextualizando-a no processo de construção da sociedade de bem-estar. Ao mesmo tempo a melhor compreensão da melhoria de processos e da inovação pode contribuir para maximizar resultados substantivos nos esforços para reduzir desigualdades sociais e econômicas no país e para promoção do bem-estar social.

Este trabalho evidencia que a mudança de perspectiva da filosofia da consciência para a filosofia da linguagem, especialmente com o uso das Teorias do Agir Comunicativo e do Discurso de Habermas, constitui-se em poderoso instrumento de crítica do trabalho com informação e da administração da informação em organizações. O abandono da visão funcionalista e instrumental pode ser compensado por uma reconstrução dos modos de ação nos contextos organizacionais a partir dos recursos dos mundos da vida dos seus participantes, mais amplos e mais complexos do que a visão do observador não participante e do participante não-crítico.

A abordagem discursiva crítica pode contribuir para uma abordagem racional ampliada das organizações. A primeira grande questão sobre o uso da Teoria do Agir Comunicativo é exatamente a possibilidade real desta abordagem racional comunicativa dentro das organizações. Cabe recordar

que no agir comunicativo em sentido fraco o entendimento mútuo significa apenas que o ouvinte compreende o conteúdo da declaração de intenção ou da solicitação e não duvida de sua seriedade. A base do entendimento mútuo eficaz para a coordenação de ação é a aceitação da pretensão de veracidade levantada para declaração de intenção ou solicitação, pretensão autenticada pela racionalidade reconhecível de uma decisão.

O discurso e as argumentações são como ilhas ameaçadas de se verem submersas pelas ondas no oceano de uma prática onde o modelo da solução consensual dos conflitos de ação não é de modo algum dominante. Os meios de entendimento mútuo não cessam de se verem desalojados pelos instrumentos da violência. Assim, o agir que se guia por princípios éticos tem que se arranjar com os imperativos resultantes das imposições estratégicas. É nesta espécie de restrições ao discurso que o poder da história se faz valer em face das pretensões e interesses transcendentais da razão.

Outra questão relevante parece ser como é que os participantes de uma interação podem coordenar seus planos de ação, evitando conflitos e o risco de uma ruptura da interação. Na ação orientada para o sucesso a coordenação das ações de sujeitos que se relacionam depende do modo como se dão os cálculos de ganhos egocêntricos. O grau de cooperação e a estabilidade resultam das faixas de interesses dos participantes. No agir comunicativo são harmonizados os planos de ação sob a condição de um acordo existente ou a se negociar sobre a situação e as consequências esperadas.

Rio de Janeiro, 1 de junho de 2019.

Clóvis Ricardo Montenegro de Lima.

SUMÁRIO

Capítulo 1

NOTAS PARA UMA ADMINISTRAÇÃO DISCURSIVA DAS ORGANIZAÇÕES 11
Clóvis Ricardo Montenegro de Lima; José Rodolfo Tenório Lima; Lidiane dos Santos Carvalho.

Capítulo 2

DISCURSO E APRENDIZAGEM EM ORGANIZAÇÕES COMPLEXAS..... 28
Clóvis Ricardo Montenegro de Lima; Fernanda Kempner-Moreira; Gabriela Pelegrini Tiscoski.

Capítulo 3

PROBLEMATIZAÇÃO E RACIONALIZAÇÃO DISCURSIVA DOS PROCESSOS PRODUTIVOS EM ORGANIZAÇÕES 44
Clóvis Ricardo Montenegro de Lima ; Fernanda Kempner-Moreira; José Rodolfo Tenório Lima.

Capítulo 4

DISCURSO, ANÁLISE DE REDES E AVALIAÇÃO DOS PROCESSOS DE INOVAÇÃO..... 65
Clóvis Ricardo Montenegro de Lima; Lidiane dos Santos Carvalho.

Capítulo 5

A INCLUSÃO DA SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL NAS ORGANIZAÇÕES: UM OLHAR HABERMASIANO SOBRE A RELAÇÃO SISTEMA E MUNDO DA VIDA 77
Clóvis Ricardo Montenegro de Lima; José Rodolfo Tenório Lima.

Capítulo 6

DISCURSO, RECONSTRUÇÃO RACIONAL E ADMINISTRAÇÃO HUMANÍSTICA DAS ORGANIZAÇÕES 95
Clóvis Ricardo Montenegro de Lima; José Rodolfo Tenório Lima.

Capítulo 7

A COMPETÊNCIA COMUNICATIVA NA ADMINISTRAÇÃO DISCURSIVA DE ORGANIZAÇÕES 113
Clóvis Ricardo Montenegro de Lima; Fernanda Kempner-Moreira; Helen Fischer Günther; José Rodolfo Tenório de Lima.

Capítulo 8

DISCURSO PRÁTICO, APRENDIZAGEM E DESENVOLVIMENTO EM ORGANIZAÇÕES 130
Clóvis Ricardo Montenegro de Lima; Helen Fischer Günther; José Rodolfo Tenório Lima .

SOBRE OS AUTORES 143

PUBLICAÇÃO ORIGINAL DOS ARTIGOS..... 145

NOTAS PARA UMA ADMINISTRAÇÃO DISCURSIVA DAS ORGANIZAÇÕES

Clóvis Ricardo Montenegro de Lima

José Rodolfo Tenório Lima

Lidiane dos Santos Carvalho

Resumo: Neste ensaio busca-se a construção de base teórica para a administração discursiva, bem como o desenvolvimento de modelo contra-factual de "organizações que discutem". A partir da teoria de sistemas de Luhmann pode se pensar as organizações como sistemas redutores da complexidade do mundo da vida, com a finalidade de produzir e reproduzir riquezas e bem-estar. A redução da complexidade opera-se principalmente por estruturação da comunicação, que tende a fazer da informação um mero operador do sistema. A administração funcional nega a perspectiva e a autonomia dos participantes nos processos organizacionais. Habermas teoriza as relações entre interações, agir comunicativo e Discurso, e propõe a discussão argumentativa para mediar em situações de conflito de poder e fixar ações comuns. Apresenta-se assim a possibilidade de uma teoria discursiva da administração das organizações, focada na aprendizagem, na melhoria de processos e na inovação. O Discurso amplia as possibilidades de racionalização nas organizações. Conclui-se que a administração pode ser discursiva, no sentido de construir valores e normas comuns. A inclusão dos participantes aumenta a complexidade da organização, que resulta em colaboração com autonomia e vincula as finalidades da organização ao mundo da vida, tornando-a capaz de produzir riqueza e bem-estar socialmente distribuídos.

Introdução

Neste ensaio busca-se a construção de base teórica para a administração discursiva das organizações, bem como o desenvolvimento de modelo contra-factual de "organizações que discutem". A partir da teoria de sistemas de Luhmann as organizações são vistas como sistemas redutores da complexidade do mundo da vida, com a finalidade de produzir e reproduzir riquezas e bem-estar. A redução da complexidade opera-se principalmente por estruturação da comunicação, que tende a fazer da informação um operador do sistema. São apresentados elementos das teorias do agir comunicativo e do Discurso de Jürgen Habermas que funcionam como base para compreensão das relações entre interações e organização social e proposição da discussão argumentativa como modo para mediar situações de conflito de poder e fixar ações comuns. Apresenta-se a possibilidade de uma teoria discursiva da administração das organizações, focada na aprendizagem e na racionalização de processos. A administração de organizações é repensada a partir da reviravolta

linguística, que toma por base o deslocamento paradigmático da questão do conhecimento de uma consciência solitária e absoluta para o horizonte mais amplo da comunicação. O sujeito é obrigado a sair do seu lugar privilegiado de observador imparcial para participar da interação discursiva, compartilhando informações e idéias, construindo novos saberes e se questionado em suas convicções mais profundas (Bolzan, 2005, p. 81).

Quer-se avançar no uso das teorias do agir comunicativo e do Discurso como base para uma abordagem não funcionalista da administração das organizações, o que também pode ser encontrado nos trabalhos de Burrell (1994), Serva (1997) e Vizeu (2005, 2009). Busca-se fazer uso rigoroso do pensamento habermaseano, que não está reduz a uma ética procedimental na administração, como em Vizeu (2005, p. 19), ou a uma ferramenta de publicização de uma racionalidade substantiva, como em Serva (1997, p. 22).

Gonzalez de Gómez (2008, p. 115) afirma que os trabalhos de Habermas ganham clareza quando situados no contexto de uma leitura ética e política da atualidade. Quando coloca questões universais, é com a convicção de que as respostas obtidas são contingentes: qualquer seja a premissa sustentada, o seu juízo é atrelado aos limites e possibilidades de uma “assinatura histórica”. Habermas propõe uma divisão do trabalho entre a filosofia e as ciências humanas e sociais, em suas abordagens inter e pós-disciplinares. Ao mesmo tempo, ao entretecer os usos atuais da linguagem e os modos dominantes de integração social, Habermas constrói espaços de análise que incluem as mediações onde as ciências sociais aplicadas elaboram suas perguntas e seus objetos.

Os compromissos pragmáticos são determinações que indiretamente se referem ao uso da linguagem, mas diretamente se referem à organização dos contextos de ação. A radicalização desse labor reflexivo dos atores sociais resulta finalmente na conjugação da esfera prática dos fins e valores com a esfera teórica de temas, teorias, argumentações. Em sua forma extrema, a pergunta acerca de que conhecimento deve-se querer está delimitada pela questão de que conhecimento pode-se querer (Gonzalez de Gómez, 2008, p. 136). Siebeneichler (2006, p. 39) confronta as teorias de Jurgen Habermas e de Niklas Luhmann para elucidar – por contraste – elementos das teorias do agir comunicativo e do discurso de Habermas. A teoria de sistemas de Luhmann, delineada numa radical perspectiva funcionalista, e a teoria do agir comunicativo de Habermas, hermenêutica e analítica, constituem exemplos privilegiados e contrapostos de tentativas racionais de enfrentar os problemas cruciais da sociedade atual, pluralista e pós-convencional. Ambos têm, não obstante as marcas de divergências radicais e profundas, pontos em comum que permitem a comparação, especialmente no que se refere aos conceitos de comunicação e de intersubjetividade.

Habermas considera que a comunicação é definida na linha pragmática de uma teoria de ação, na qual os conceitos de subjetividade e intersubjetividade constituem elementos básicos. Ele privilegia as ações comunicativas que se realizam mediante a linguagem comum ante o pano de fundo do mundo da vida, que constitui o horizonte e os recursos para processos racionais de entendimento pela linguagem. Além disto, a realização destes processos depende de Discursos e argumentos destinados a resgatar as pretensões de validade (Siebeneichler, 2006, p. 44).

Luhmann situa o conceito de comunicação - que ele define como uma operação comunicativa e funcional - no paradigma de sistemas auto-referenciais, onde ela é interpretada como um processo de seleção de sentido, autônomas e fechadas, realizadas por sistemas psíquicos. Neste contexto a comunicação é entendida como uma operação básica paradoxal, uma vez que permite a qualquer sistema entrar em contato com seu entorno e ao mesmo tempo se isolar dele. Além disto, os sistemas dispõem de uma linguagem dotada de um fundo semântico (Siebeneichler, 2006, p. 45).

Siebeneichler (2006, p. 46) cita também uma segunda importante distinção entre Luhmann e Habermas: o conceito de intersubjetividade. Habermas considera que a intersubjetividade é o resultado de uma relação histórica frágil e vulnerável entre um Ego e um Alter, isto é, de uma comunicação ou interação entre sujeitos capazes de falar e agir e que por isso mesmo não podem ser tidos como mônadas sem janelas para o entorno ou caixas-pretas. A intersubjetividade é gerada no próprio uso da linguagem comum, e adquire sentido em um processo de interação linguística e social, o que se estabelece entre um Ego e um Alter que se comunicam entre si orientados pela possibilidade do entendimento. Isto é possível porque subjetividade e intersubjetividade são co-originárias.

Luhmann argumenta que a noção tradicional de intersubjetividade que se fundamenta na co-originariedade da intersubjetividade e da subjetividade, e em uma dialética entre ego e alter, apenas reproduz a alteridade na perspectiva de uma egoidade, fazendo com que a intersubjetividade seja simplesmente reprisada na perspectiva do sujeito. Luhmann abandona o conceito de intersubjetividade e substitui o conceito de sujeito pela noção de "sistema psíquico ou consciência capaz de vivenciar sentido", e este sistema capaz de reduzir complexidade passa a ser o operador do processo de constituição de sentido e é concebido como instância construída de modo auto-referido e auto-reflexivo (Siebeneichler, 2006, p. 47).

Siebeneichler (2006, p. 59) afirma que Habermas é obrigado a ir a Luhmann porque, se não desse esse passo, não conseguiria compreender as sociedades pluralistas atuais, que não cabem mais numa perspectiva estreita de um mundo da vida. A teoria de Luhmann abre a perspectiva de um observador não-participante do sistema. Isso permite a Habermas pensar a sociedade em uma linha dialética mais ampla, capaz de explorar a tensão entre mundo da vida e sistema.

Sistemas de redução da complexidade

Luhmann (1997a, p. 62) baseia a construção a sua teoria de sistemas na diferenciação entre estes e o seu entorno. O sistema é a diferença que resulta da diferença entre sistema e entorno. Fora do sistema, no entorno, acontecem simultaneamente outras coisas. Estas outras coisas acontecem em um mundo que só tem significado para o sistema no momento em que ele pode se comunicar com o entorno. O sistema ao decidir realizar uma comunicação deve dispor da capacidade de observar, perceber o que faz parte dele e o que não faz.

O entorno é entendido dotado de muita maior complexidade que o sistema e devido a isso tem que ser estabelecida uma diferença de complexidade entre eles. O sistema não tem a capacidade de apresentar variedade suficiente para responder ponto por ponto a imensa possibilidade de estímulos provenientes do entorno. O sistema, deste modo, requer desenvolver especial disposição de complexidade no sentido de ignorar, rechaçar e criar indiferenças e fechar-se sobre si mesmo. Surge então a expressão redução da complexidade e isto no tocante a relação do sistema com o entorno, porém também em relação consigo mesmo, sobretudo quando se trata de compreender as instâncias de racionalidade (Luhmann, 1997a, p. 134).

Os sistemas aparecem como a tentativa de redução da complexidade existente no entorno, por meio do processo de seleção de possibilidades. Esse processo seletivo ocorre pelo fato de que o sistema não suporta internalizar toda a complexidade existente no entorno, pois assim não seria sistema. O sistema tem no entorno inúmeras possibilidades. De cada uma delas surgem várias outras que dão causa a um aumento de desordem e contingência. O sistema seleciona apenas as

possibilidades que lhe fazem sentido, de acordo com a função que desempenha, tornando o entorno menos complexo para ele. Se selecionasse todas elas, não sobreviveria. Ao mesmo tempo em que a complexidade do entorno diminui, a do sistema aumenta. Isso porque o número de possibilidades internas passa a ser maior, podendo, inclusive, chegar a ponto de provocar uma diferenciação em subsistemas (Kunzler, 2004, p. 124-125).

Neste processo de seleção o que os sistemas fazem é importar complexidade para fazer frente à complexidade do entorno: apenas a complexidade pode reduzir a complexidade. Ao importar complexidade, o sistema cria em seu próprio ambiente sua complexidade interna. O sentido é o operador das fronteiras, e o diferenciador do sistema e do entorno. O sentido adotado pelo sistema é que irá ativar o processo de seleção, onde prescreve o que deve ou não fazer parte do sistema interno. Ele que referencia determinado elemento, pois os mesmos elementos podem ter diferentes significados (Luhmann, 1995, p. 64). O sistema reduz a complexidade do entorno e se torna funcional criando espaços operacionais, por meio da diferenciação de complexidade. Tal espaço possui mecanismos que o auto-referenciam, ou seja, desenvolvem sua contingência, o sentido. Esses espaços podem ser descritos como os “sistemas”, que são estruturas que possuem funções para fazer frente às complexidades do entorno (Luhmann, 1997a, p. 133-134).

O sistema estabelece seus próprios limites, mediante operações exclusivas. Este procedimento específico indica o conceito de fechamento operacional e pretende estabelecer que o sistema produz um tipo de operação exclusiva. As operações são acontecimentos que só surgem no sistema e não podem ser empregados para influenciar o entorno. No plano das operações próprias do sistema não há nenhum contato com o entorno (Luhmann, 1997a, p.78). Luhmann (1997b, p. 41) ressalta que o sistema não possui uma representação fiel do entorno, pois nele o que existe são elementos produzidos por ele mesmo, porque os sistemas são autopoieticos. Quando se fala de importar complexidade do ambiente não se refere trazer o fato concreto existente fora para dentro, mas sim em possibilitar um entendimento dos elementos existentes no entorno. É a partir deste entendimento que o sistema se auto-estrutura ou organiza para responder a complexidade, sendo que sua organização ou produção interna ocorre com a mutação do sentido. É importante destacar que o sistema se encontra operacionalmente fechado no seu processo de internalização da complexidade (seleção), criação de subsistemas e modificação de sentido, com relação ao seu entorno, pois este é apenas capaz de irritá-lo e não de modificá-lo. O entorno pode irritar o sistema, levando-o a se autoproduzir. A irritação provocada pelo entorno é um estímulo à autopoiese do sistema. Mas é importante saber que a própria irritação faz parte do sistema.

A compreensão da dinâmica nos sistemas requer entender a comunicação na teoria de Luhmann. A comunicação é um processo de seleção que sintetiza informação, comunicação e compreensão. Os sistemas sociais usam a comunicação como seu particular modo de reprodução autopoietica. Seus elementos são comunicações produzidas e reproduzidas de modo recorrente por outras comunicações. Em relação às comunicações, os sistemas sociais são sistemas fechados, ou seja, qualquer alteração que venham a sofrer depende exclusivamente das suas próprias operações (Neves; Neves, 2006, p. 194). Luhmann apresenta uma contradição incômoda na sua teoria da comunicação: ao mesmo tempo em que apresenta os três níveis do processo de comunicação, ele a reconhece como algo improvável. Os níveis do processo são: (1) que a mensagem alcance outros; (2) que, ao envolver outros, a mensagem seja entendida; e (3) que ela, se recebida, seja entendida e aceita. A impossibilidade da comunicação é fundamentada nos seguintes fatores: (1) é improvável que alguém compreenda o que o outro quer dizer, tendo em vista o isolamento e a individuação de

sua consciência; (2) é improvável que a comunicação chegue a mais receptores do que os que se encontram presentes na situação; e (3) é improvável obter o resultado desejado: o de que o receptor adote o conteúdo seletivo da comunicação como premissa para seu comportamento (Cardoso; Fossá, 2008, p. 8).

Na teoria de Luhmann a observação, a irritação e a seleção de informação consideradas operações internas do sistema. Não existem inputs nem outputs. O sistema não importa elementos prontos e acabados do entorno. Uma vez selecionado um elemento, este será processado pelo sistema de acordo com a função que desempenha. É importante saber que o entorno não participa desse processo. Ao se fechar, o sistema não permite que o entorno determine coisa alguma. Desse modo pode construir seu conhecimento e conhecer o entorno que lhe é distinto. O fechamento proporciona ao sistema a criação de sua própria complexidade e quanto mais complexo, mais apto está a conhecer o entorno. Quanto mais informações selecionadas, maior o campo de observação abrangendo mais possibilidades do entorno (Kunzler, 2004, p. 129). O sistema não importa uma informação. Ele é levado a re-elaborar suas estruturas a partir do estímulo provocado pela comunicação. O sistema está estruturalmente pronto para receber aquilo que espera como provável. Entretanto, quando o provável não acontece, ou seja, quando surge a diferença, surge, então, uma informação que faz com que o sistema mude suas estruturas. Pode-se afirmar que a informação é uma diferença. E mais: a informação é uma diferença que provoca diferenças, na medida em que o sistema modifica suas estruturas, tornando-se diferente, para receber a informação. Toda mudança de estrutura gera expectativas futuras, diversas daquelas que havia antes do surgimento da informação (Kunzler, 2004, p. 131).

Ao se fazer a interpenetração, o sistema, por possuir seu sentido que seleciona algumas possibilidades no entorno, tem expectativas sobre o que irá interpretar. Estas expectativas são possibilidades selecionadas, e dentre estas algumas serão escolhidas pelo código binário (dupla contingência). Entretanto, quando o código binário não consegue interpretar ou gerar informação a partir da interpenetração tem-se um ruído, pois surgem novos fatos que não fazem parte de seu sentido. O ruído é interpretado como uma irritação do ambiente sobre o qual o sistema deve se re-configurar, por meio da autopoiese, para fazer frente a esta irritação, gerando dinâmica específica nos processos produtivos (Kunzler, 2004, p. 134). A teoria da autopoiesis contribui para a compreensão de que as organizações interpretam os seus ambientes: impõem padrões de variação e de significado ao mundo no qual operam. As interpretações fazem parte do processo auto-referente através do qual uma organização tenta concretizar e reproduzir sua identidade. Ao interpretar um ambiente, uma organização está tentando atingir o tipo de confinamento que é necessário para que esta se reproduza dentro da sua própria imagem. O confinamento é um processo muito ativo, e não somente uma forma de percepção onde se enfatiza, ignora ou diminui certos aspectos (Morgan, 1996, p. 247).

A teoria da autopoiesis reconhece, assim, que sistemas podem ser caracterizados como tendo "ambientes", mas insiste que as relações com qualquer ambiente são internamente determinadas. As transações do sistema com seu entorno são, na verdade, transações dentro de si mesmo. Este ponto de vista teórico possui importante implicação: se sistemas são concebidos para manter suas próprias identidades e se as relações com entorno são internamente determinadas, então os sistemas só podem evoluir e mudar através de mudanças autogeradas na identidade (Morgan, 1996, p. 244).

As trocas compensatórias que experimenta um sistema autopoietico, mantendo sua identidade, podem ser de duas classes, segundo a maneira em que se realiza sua autopoiese: trocas

conservadoras, as quais somente implicam compensações que não precisam trocas nas variáveis de seus processos homeostáticos que o compõem; e trocas inovadoras, que implicam trocas na qualidade dessas variáveis. No primeiro caso, as interações causadoras das deformações não levam a qualquer variação e o sistema permanece no mesmo ponto do espaço autopoietico; no entanto, no segundo caso, as interações levam a variação na maneira de realizar-se a autopoiese e, portanto, a um deslocamento do sistema no espaço autopoietico (Maturana, Varela, 1997, p. 94).

A teoria da autopoiesis compreende que a mudança acontece através de padrões circulares de interação. Organizações evoluem ou desaparecem com mudanças que ocorrem no seu entorno e a administração dessas organizações requer o entendimento deste processo. Isto requer que os membros da organização adquiram uma outra maneira de pensar o sistema de relações circulares ao qual pertencem e que compreendam como estas relações são formadas e transformadas através de processos que são mutuamente determinantes e determinados. Em outras palavras, a teoria faz pensar a mudança como círculo e não linhas e substitui a idéia de causalidade mecânica (Morgan, 1996, p. 253).

Interações, agir comunicativo e discurso

Habermas (1990, p. 70) emprega o termo “agir social” ou “interação” como um conceito complexo que pode ser analisado a partir dos conceitos elementares agir e falar. Nas interações mediadas pela linguagem, esses dois tipos de ação encontram-se ligados umas a outras. Eles aparecem em constelações diferentes: a constelação é uma quando as forças ilocucionárias dos atos de fala assumem o papel de coordenadoras da ação; e será outra toda vez que as ações de fala estiverem subordinadas de tal modo à dinâmica não lingüística, que as energias especificamente lingüísticas deixam de ser utilizadas. Os tipos de interação distinguem-se de acordo com os mecanismos de coordenação da ação: é preciso saber se a linguagem natural é usada apenas como meio para a transmissão de informações ou também como fonte de integração social. No primeiro caso trata-se de agir estratégico; e no segundo caso, de agir comunicativo. No segundo caso a força consensual do entendimento lingüístico, isto é, as energias de ligação da própria linguagem, tornam-se efetivas para a coordenação das ações, ao passo que no primeiro caso a coordenação depende da influência dos atores uns sobre os outros e sobre a situação da ação, a qual é veiculada através de atividades não-lingüísticas. Na perspectiva dos participantes os dois mecanismos excluem-se mutuamente. As ações de fala não podem ser realizadas com a dupla intenção de chegar a um acordo com um destinatário sobre algo e ao mesmo tempo produzir algo nele, de modo causal (Habermas, 1990, p. 71).

Uma vez que o agir comunicativo depende do uso da linguagem dirigida ao entendimento, ele deve preencher condições mais rigorosas. Os atores participantes tentam definir cooperativamente os seus planos de ação, levando em conta uns aos outros, no horizonte de um mundo da vida compartilhado e na base de interpretações comuns da situação. Eles estão dispostos a buscar esses objetivos mediatos de definição da situação e da escolha dos fins assumindo o papel de falantes e ouvintes, que falam e ouvem através de processos de entendimento. O entendimento através da linguagem funciona da seguinte maneira: os participantes da interação unem-se através da validade pretendida de suas ações de fala ou tomam em consideração os dissensos constatados. Através dos atos de fala são ofertadas pretensões de validade criticáveis, as quais apontam para um reconhecimento intersubjetivo. O agir comunicativo distingue-se, pois, do estratégico, considerando

que a coordenação bem-sucedida da ação não está apoiada na racionalidade teleológica dos planos individuais de ação, mas na força racionalmente motivadora de atos de entendimento, portanto, numa racionalidade que se manifesta nas condições requeridas para um acordo obtido de modo comunicativo (Habermas, 1990, p. 72).

A interação comunicativa através dos atos de fala realizados sem reserva coloca as orientações da ação e os processos de fala, talhados conforme o respectivo ator, sob os limites estruturais de uma linguagem compartilhada intersubjetivamente. Essas limitações impõem aos agentes uma mudança de perspectiva: os atores têm de abandonar o enfoque objetivador de um agente orientado para o sucesso, que deseja produzir algo no mundo, e assumir o enfoque performativo de um falante, o qual procura entender-se com uma segunda pessoa sobre algo no mundo. Com essa re-orientação eles têm acesso ao potencial das energias de ligação existentes na linguagem (Habermas, 1990, p. 74). Habermas (1990, p. 82) aborda o agir comunicativo e o estratégico como duas variantes da interação mediada pela linguagem. No entanto, somente no agir comunicativo é aplicável o princípio segundo o qual as limitações estruturais de uma linguagem compartilhada intersubjetivamente fazem os atores abandonarem o egocentrismo de uma orientação pautada pelo fim racional de seu próprio sucesso e a se submeter aos critérios públicos da racionalidade do entendimento.

Qualquer acordo obtido de modo comunicativo depende de tomada de posição em termos de sim ou não com relação a pretensões de validade criticáveis. A dupla contingência a ser absorvida por cada interação assume, no caso do agir comunicativo, a forma precária de um risco de dissenso, sempre presente e embutido no próprio processo de entendimento; e todo dissenso implica grandes custos. As principais opções são as seguintes: simples trabalho de reparo; suspensão de pretensões de validade controversas, o que traz o definhamento do solo comum de convicções compartilhadas; passagem para Discursos dispendiosos e incertos; quebra da comunicação ou, finalmente, passagem para o agir estratégico (Habermas, 1990, p. 85).

Através de pretensões de validade, a tensão entre dados empíricos e pressupostos transcendentais passa a habitar na facticidade do mundo da vida. A teoria do agir comunicativo destranscendentaliza o reino de inteligível a partir do momento em que descobre a força idealizadora da antecipação nos pressupostos pragmáticos dos atos de fala e no processo de entendimento – idealizações que se manifestam também nas formas não tão comuns de comunicação que se realizam na argumentação (Habermas, 1990, p. 88-89). Pode-se imaginar os componentes do mundo da vida, a saber, os modelos culturais, as ordens legítimas, e as estruturas de personalidade como se fossem condensações e sedimentações dos processos de entendimento, de coordenação da ação e da socialização, os quais passam através do agir comunicativo. Os componentes do mundo da vida resultam da continuidade do saber válido, da estabilização de solidariedades grupais, da formação de atores responsáveis e se mantêm através deles. A rede da prática comunicativa cotidiana espalha-se sobre o campo semântico dos conteúdos simbólicos, sobre as dimensões do espaço social e sobre o tempo histórico (Habermas, 1990, p. 96).

O mundo da vida estruturado simbolicamente se forma e se reproduz apenas através do agir comunicativo. Isto não significa que o observador instruído não possa descobrir interações estratégicas nos mundos da vida constituídos de tal modo. Na perspectiva da teoria do agir comunicativo, as interações estratégicas somente podem surgir no interior do horizonte de mundos da vida constituídos em outra parte e como opções para ações comunicativas fracassadas. Pode-se afirmar que elas ocupam posteriormente espaços sociais e tempos históricos. Quem age

estrategicamente continua mantendo as costas o seu mundo da vida e tendo antes os olhos as pessoas e as instituições de seu mundo da vida – ambas das coisas, porém, numa figura modificada (Habermas, 1990, p. 97).

Como todo o agir, o agir comunicativo também é uma atividade que visa um fim, porém aqui se interrompe a teleologia dos planos individuais de ação e das operações realizadoras, através do processo de entendimento que é o coordenador da ação. O engate comunicativo através de atos ilocucionários submete as orientações e o desenrolar das ações às limitações estruturais de uma linguagem compartilhada intersubjetivamente. O telos que habita nas estruturas lingüísticas força aquele que age de modo comunicativo a uma mudança de perspectiva: do enfoque objetivador daquele que age orientado para o sucesso para o enfoque performativo de um falante que deseja entender-se com uma segunda pessoa sobre algo (Habermas, 1990, p. 130).

A possibilidade de escolher entre agir comunicativo e agir estratégico é abstrata porque ela só está dada na perspectiva contingente do ator individual. Na perspectiva do mundo da vida a que pertence cada ator não é possível dispor livremente desses modos de agir, pois as estruturas simbólicas de todo mundo da vida reproduzem-se sob as formas de tradição cultural, da integração social e da socialização – e esses processos só podem efetuar-se por meio do agir orientado para o entendimento mútuo. Não há outro meio equivalente que seja capaz de preencher essas funções. A escolha entre agir comunicativo e agir estratégico só está em aberto num sentido abstrato, isto é, caso a caso (Habermas, 1989, p.125).

Habermas (1989, p. 79) chama comunicativas as interações nas quais as pessoas envolvidas se põem de acordo para coordenarem seus planos de ação, o acordo alcançado em cada caso medindo-se pelo reconhecimento intersubjetivo das pretensões de validez. No caso dos processos de entendimento mútuo lingüísticos, os atores erguem com seus atos de fala, ao se entenderem uns com os outros sobre algo, as pretensões de validez, mais precisamente, pretensões de verdade, de correção e de sinceridade, conforme se refiram a algo no mundo objetivo (enquanto totalidade dos estados de coisas existentes), no mundo social comum (enquanto totalidade das relações interpessoais legitimamente reguladas de um grupo social) e no mundo subjetivo próprio (enquanto totalidade das vivências a que têm acesso privilegiado).

No agir comunicativo um é motivado racionalmente pelo outro para uma ação de adesão em virtude do efeito ilocucionário de comprometimento que a oferta de um ato de fala suscita. Um falante pode motivar racionalmente um ouvinte à aceitação de semelhante oferta pela garantia assumida de que se esforçará, se necessário, para resgatar a pretensão erguida. O falante pode resgatar sua garantia, no caso de pretensões de verdade e correção, discursivamente, isto é, aduzindo razões, e no caso de pretensões de sinceridade, pela consistência do seu comportamento. Habermas (1989, p. 82) observa que as pretensões de validez normativas mediatizam manifestamente, entre a linguagem e o mundo social, uma dependência recíproca que não existe para a relação da linguagem e do mundo objetivo. É esse entrelaçamento de pretensões de validez que tem sua sede em normas e pretensões de validez erguidas com atos de fala regulativos, que também se vincula o caráter ambíguo da validez deôntica. Há que se distinguir entre o fato social do reconhecimento intersubjetivo e o fato de uma norma ser digna de reconhecimento.

Só é imparcial o ponto de vista a partir do qual são passíveis de universalização exatamente aquelas normas que, por encarnarem manifestamente um interesse comum a todos os concernidos, podem contar com o assentimento universal – e nesta medida merecem reconhecimento intersubjetivo. A formação imparcial do juízo exprime-se em um princípio que força cada um, no

circulo dos concernidos, a adotar, quando da ponderação dos interesses, a perspectiva de todos os outros (Habermas, 1989, p. 86). Quando se tem presente à função coordenadora das ações que as pretensões de validade normativas desempenham na prática comunicativa cotidiana, percebe-se que os problemas que devem ser resolvidos em argumentações não podem ser superados monologicamente, mas requerem um esforço de cooperação. Ao entrar numa argumentação, os participantes seguem sua ação comunicativa numa atitude reflexiva com objetivos de restaurar um entendimento perturbado. As argumentações servem para equacionar os conflitos de ação. Os conflitos no domínio das interações reguladas por normas remontam imediatamente a um acordo normativo perturbado. A recuperação consiste em assegurar o reconhecimento intersubjetivo para uma pretensão de validade controversa. Essa espécie de acordo dá expressão a uma vontade comum (Habermas, 1989, p. 88-89).

A partir de pontos de vista procedurais as argumentações aparecem como processos de entendimento mútuo que são regulados de tal maneira que proponentes e oponentes possam, numa atitude hipotética e, liberados da pressão da ação e da experiência, examinar as pretensões de validade que se tornaram problemáticas. Neste plano estão pressupostos pragmáticos de uma forma especial de interação: o que é necessário para uma busca cooperativa da verdade, organizada como uma competição, assim como o reconhecimento da imputabilidade e a da sinceridade de todos os participantes (Habermas, 1989, p. 110). A partir de aspectos processuais o Discurso argumentativo apresenta-se como um processo de comunicação que, em relação com o objetivo de um acordo racionalmente motivado, tem que satisfazer condições inverossímeis. No Discurso mostram-se estruturas de uma situação de fala que está particularmente imunizada contra a repressão e a desigualdade: uma forma de comunicação suficientemente aproximada de condições ideais. Habermas (1989, p. 111) afirma ser possível comprovar a pressuposição de algo como uma “comunidade ilimitada de comunicação” – idéia que Apel desenvolve a partir de Peirce e Mead. As pressuposições da argumentação não são, apesar de contrafáticas, meros constructos, pois operam efetivamente no comportamento dos participantes da argumentação. Quem participa seriamente de uma argumentação adota faticamente tais pressuposições. Isso pode ser inferido das conseqüências que os participantes tiram de inconsistências percebidas. O procedimento de argumentação e autocorretivo no sentido de que as razões necessárias, por exemplo, uma liberalização “pendente” das normas de funcionamento e do regime de discussão, para a modificação de um círculo de participantes representativo, para uma ampliação da agenda ou para uma melhoria da base de informação resulta do próprio transcurso de uma discussão insatisfatória. (Habermas, 2007, p. 63)

Habermas (1989, p. 114-115) adverte que as regras do Discurso significam que participantes da argumentação têm que presumir um preenchimento aproximado e suficiente para os fins da argumentação das condições mencionadas, não importa se e em que medida essa presunção tem ou não, no caso dado, um caráter contra-factual. Visto que os Discursos estão submetidos às limitações empíricas e influências, são necessários dispositivos institucionais a fim de neutralizá-las, de tal modo que as condições ideais pressupostas pelos participantes da argumentação possam ser preenchidas pelo menos numa aproximação suficiente. Essas necessidades de institucionalização de Discursos não contradizem o conteúdo contra-factual das pressuposições do Discurso.

Os sujeitos que agem de modo comunicativo, ao se entenderem uns com os outros no mundo, também se orientam por pretensões de validade assertóricas e normativas. Não existe forma de vida sócio-cultural que não esteja pelo menos de modo implícito orientada para o seguimento do agir comunicativo com meios argumentativos – por mais rudimentar que tenha sido o desenvolvimento

das formas de argumentação e por mais pobre que tenha sido a institucionalização dos processos discursivos de entendimento mútuo (Habermas, 1989, p. 123).

O princípio do Discurso refere-se a um procedimento: o resgate discursivo de pretensões de validade normativa. Nessa medida o Discurso pode ser caracterizado como formal: ele não indica orientações de conteúdo, mas o processo do Discurso prático. Esse não é um processo para a produção de normas justificadas, mas para o exame da validade de normas propostas ou hipotéticas. Sem o horizonte do mundo da vida de um determinado grupo social e sem conflitos de ação numa determinada situação, na qual os participantes consideram como sua tarefa a regulação consensual de uma matéria social controversa, não tem sentido querer empreender um Discurso. A situação inicial concreta de um acordo normativo perturbado, referida como antecedente dos Discursos práticos, determina os problemas que estão na vez de serem debatidos (Habermas, 1989, p. 126).

Administração de organizações, discurso e aprendizagem

A racionalidade tem sido uma questão central nas teorias de administração das organizações desde o seu advento como campo de conhecimento sistematizado. A teoria clássica de administração, vinculada à tradição positivista de ciência social, tem como fundamento a mesma forma de abordar questões sociais. A racionalidade é um pressuposto fundamental da própria concepção de uma ciência na administração e o modelo racional impregna o seu núcleo teórico de forma tão ampla e naturalizada que sua influência é impossível de questionar. A racionalidade administrativa também reduz as relações entre os sujeitos a uma dimensão objetiva. Assim, a administração das organizações é um campo de saber que contribui significativamente para a atual descaracterização das relações interpessoais enquanto interação entre sujeitos autônomos. O cerne deste problema pode ser verificado pela tendência de se tratar os membros da organização como “recursos” humanos, ou seja, como instrumentos que existem e são manipulados exclusivamente para atender aos interesses da organização (Vizeu, 2009, p. 8). A comunicação sistematicamente distorcida se manifesta no âmbito organizacional tendo em consideração que as práticas gerenciais são fortemente condicionadas para o êxito. As organizações buscam o êxito através do convencimento de seus públicos. Quando a comunicação é um mecanismo para fazer com que aconteça algo no mundo através das pessoas, dizemos que a orientação do ato de fala é estratégica, ou seja, é orientada para o êxito. A ação estratégica deve ser entendida como a ação social condicionada pela racionalidade do tipo instrumental (Vizeu, 2009, p. 9).

Vizeu (2005, p. 11) observa que o foco na relação intersubjetiva entre o sujeito e o outro, dado na teoria do agir comunicativo de Jürgen Habermas, oferece consistente base explicativa do comportamento do administrador, especialmente no que tange à descrição de deficiências da teoria administrativa tradicional e às explicações mais recorrentes do fenômeno das organizações. Além disso, a teoria do agir comunicativo também pode ser usada para fornecer as bases teóricas para a construção de formas críticas do modelo tradicional de administração, que tenham possibilidade de dar conta da questão da emancipação nas organizações do mundo da vida. A interação entre sujeitos cognoscentes corresponde à relação intersubjetiva, possível apenas enquanto processo dialogicamente orientado. A partir da perspectiva de dois agentes comunicativos competentes, o processo de interação passa a ser orientado para o entendimento mútuo das significações consideradas nesse processo, ou seja, a intersubjetividade compartilhada. É essa predisposição ao entendimento na interação comunicativa que permite a Habermas propor a reconstrução racional do

ato de fala que permite a superação das contradições da racionalidade unilateral. Esta reconstrução racional é feita por meio da pragmática universal (Vizeu, 2005, p. 13). O agir comunicativo é um referencial adequado para a elaboração de novos critérios de racionalidade, de maneira a minimizar a contradição da forma de organização social da modernidade. Nesse sentido, a crítica à razão instrumental se desdobra na crítica ao modelo burocrático, no sentido de que a burocracia corresponde a reificação do ethos racional-instrumental na forma de um sistema auto-sustentado, capaz de coordenar e controlar a vida social tendo por base os critérios de utilidade. O processo de “colonização do mundo da vida” implica na substituição da regulação social mediada pela interação linguística, pela regulação do poder e do dinheiro, do Estado e da economia. Em função da centralidade da interação linguística na práxis social, a ação comunicativa é um constructo que integra múltiplas visões de mundo e de indivíduos, e essa multiplicidade é relevante para a compreensão do fenômeno organizacional. Permite que se verifiquem contradições nas relações interpessoais nem sempre enfocadas pelos estudos organizacionais, pois a idéia de distorção comunicativa, antes de ser um mero problema de comunicação organizacional, reflete a dificuldade de reconhecimento do outro enquanto sujeito competente, enquanto membro integrante de uma mesma comunidade cultural (Vizeu, 2005, p. 15).

Os teóricos críticos têm sugerido que importante limitação do modelo burocrático reside na unilateralidade das relações interpessoais subjacente a esse tipo de organização, expressa especialmente na manipulação do significado em interações comunicativas quando se tem por objetivo o cálculo utilitário. O modelo burocrático configura relações interpessoais e procedimentos que possuem um caráter monológico, eficiente, porém impessoal, e por isso produzem distorção comunicativa. Nesse sentido, a burocratização é em si mesma uma medida inibidora da comunicação, por ser a racionalidade sistêmica baseada no controle e na previsibilidade (Vizeu, 2005, p. 15-16). Vizeu (2005, p. 16) destaca que a distorção comunicativa é comum no âmbito das organizações centradas na lógica competitiva do mercado, onde as pessoas são consideradas instrumentos a serem manipulados. As dificuldades em se estabelecer uma relação comunicativa não distorcida refletem problemas na relação do administrador com o trabalhador, que, por se instituir de forma monológica, implica situações de violência, de mentira e de injustiça. As consequências da distorção gerada no processo monológico de comunicação podem ser observadas no sofrimento por falta de intercompreensão nas relações de trabalho contemporâneas.

O deslocamento do horizonte de fundamentação da razão para o nível do discurso argumentativo implica na reabilitação da dinâmica interativa subjacente, desde sempre, como pano de fundo das ações. O resgate da linguagem e da cultura como instâncias transcendentais do mundo da vida permite, enquanto contexto de fundo, reunir os aportes necessários para a instauração do agir comunicativo. Tal reviravolta se efetiva como prenúncio de que a razão não se esgota na forma reduzida do estratégico. Em contraposição ao caráter monológico da subjetividade, a racionalidade comunicativa vem instaurada pelo processo dialógico (Bolzan, 2005, p. 133).

Uma teoria discursiva da ética, para qual Habermas (1989, p. 143) apresenta um programa de fundamentação, não e nada de muito presunçoso ela defende teses universalistas, logo teses muito fortes, mas reivindica para essas teses um status relativamente fraco. A fundamentação existe, consiste no essencial em dois passos. Primeiro, o princípio de universalização (U) é introduzido como regra de argumentação para discursos práticos; em seguida, essa regra é fundamentada a partir de pressupostos pragmáticos da argumentação em geral, em conexão com a explicitação do sentido de pretensões de validade normativas. O segundo passo, destinado a demonstrar a validade universal de

(U) que ultrapassa a perspectiva de uma cultura determinada, baseia-se na comprovação pragmático transcendental de pressupostos universais e necessários da argumentação.

A ética do Discurso não dá nenhuma orientação conteudística, mas sim um procedimento rico em pressupostos, que garante a imparcialidade da formação do juízo. O Discurso prático é um processo, não para produção de normas justificadas, mas para o exame da validade de normas consideradas. É só com esse proceduralismo que a ética do Discurso se distingue de outras éticas cognitivistas, universalistas e formalistas. Todos os conteúdos, mesmo os concernentes a normas de ação não importam quão fundamentais estas sejam, têm que ser colocados na dependência de Discursos reais (Habermas, 1989, p. 148-149). Habermas (1989, p. 154) observa que o desenvolvimento moral significa que a pessoa em crescimento transforma de tal maneira as estruturas cognitivas disponíveis que ela consegue resolver melhor do que antes a mesma espécie de problemas, a saber, a solução de conflitos de ação moralmente relevantes. Ao fazer isso, a pessoa em crescimento compreende o próprio desenvolvimento moral como um processo de aprendizagem. As estruturas cognitivas que subjazem à faculdade de julgar devem ser explicadas como o resultado de uma reorganização criativa de um inventário cognitivo pré-existente e que se viu sobrecarregado por problemas que reaparecem insistentemente.

A ética do Discurso vem ao encontro da concepção construtivista da aprendizagem na medida em que compreende a formação discursiva da vontade como uma forma de reflexão do agir comunicativo e na medida em que exige, para a passagem do agir para o Discurso, uma mudança de atitude da qual a criança em crescimento se vê inibida na prática comunicacional cotidiana não pode ter um domínio nativo. Na argumentação as pretensões de validade são expressamente tematizadas e problematizadas (Habermas, 1989, p. 155). As interações sociais são mais ou menos cooperativas e estáveis, mais ou menos conflituosas e instáveis. A questão parece ser como é que os participantes de uma interação podem coordenar seus planos de ação de tal modo que Alter possa anexar suas ações às ações de Ego, evitando conflitos e o risco de uma ruptura da interação. Na ação orientada para o sucesso a coordenação das ações de sujeitos que se relacionam depende do modo como se dão os cálculos de ganhos egocêntricos. O grau de cooperação e a estabilidade resultam das faixas de interesses dos participantes. No agir comunicativo são harmonizados os planos de ação sob a condição de um acordo existente ou a se negociar sobre a situação e as conseqüências esperadas (Habermas, 1989, p. 164-165). Enquanto que o segmento situacionalmente relevante do mundo da vida se impinge ao agente, por assim dizer, frontalmente, como um problema que ele tem que resolver por conta própria, ele se vê sustentado por um mundo da vida que não somente forma o contexto para os processos de entendimento mútuo, mas também fornece os recursos para isto. O mundo da vida comum em cada caso oferece uma provisão de obviedades culturais de onde os participantes da comunicação tiram seus esforços de interpretação os modelos de exegese consentidos (Habermas, 1989, p. 166). O mundo da vida constitui o contexto da situação de ação e ao mesmo tempo fornece os recursos para os processos de interpretação com os quais os participantes da comunicação procuram suprir a carência de entendimento mútuo que surge em cada situação de ação. Se os agentes comunicativos querem executar seus planos de ação de comum acordo, eles têm de se entender acerca de algo no mundo. Contudo, a representação dos fatos é apenas uma entre as várias funções do entendimento mútuo lingüístico. Eles servem também para a produção de relações interpessoais, quando o falante se refere a algo no mundo social das interações legitimamente reguladas, bem como para a expressão de vivências, isto é, para a auto-representação, quando o falante se refere a algo no mundo subjetivo a que tem acesso privilegiado. Um acordo na

prática comunicativa cotidiana pode se apoiar ao mesmo tempo num saber proposicional compartilhado intersubjetivamente, numa concordância normativa e numa confiança recíproca (Habermas, 1989, p. 1967).

Na medida em que os participantes da comunicação compreendem aquilo sobre o que se entendem como algo em um mundo, como algo que se desprende do pano de fundo do mundo da vida para se ressaltar em face dele, o que é explicitamente sabido separa-se das certezas que permanecem implícitas, os conteúdos comunicados assumem o caráter de um saber que se vincula a um potencial de razões, pretende validade e pode ser criticado, isto é, contestado com base em razões. (Habermas, 1989, p. 169). Habermas (2004, p. 65) inclui Wilhem Von Humboldt como fonte para sua teoria da linguagem, que distingue três funções da linguagem: a função cognitiva de formar pensamentos e representar fatos; a função expressiva de exprimir sentimentos e suscitar sensações; e a função comunicativa de comunicar algo, levantar objeções e produzir acordos. A interação dessas funções é representada de modo diferente dos pontos de vista semântico e pragmático. A análise semântica das organizações de conteúdos lingüísticos se concentra na visão de mundo lingüística, e a análise pragmática de um entendimento mútuo entre interlocutores põe a conversação em primeiro plano.

Habermas (2004, p. 101) diz que se emprega o predicado “racional” para opiniões, ações e proferimentos lingüísticos, porque deparamos na estrutura proposicional do conhecer, na estrutura teleológica do agir e na estrutura comunicacional do falar, com diferentes raízes de racionalidade. Estas não parecem ter uma raiz comum, pelo menos não na estrutura discursiva da práxis da fundamentação, nem na estrutura reflexiva da auto-referência de um sujeito participante de discursos. A estrutura discursiva parece criar uma correlação entre as estruturas ramificadas de racionalidade do saber, do agir e do falar, ao, de certo modo, concatenar as raízes proposicionais, teleológicas e comunicativas. Nesse modelo de estruturas engrenadas umas nas outras, a racionalidade discursiva deve seu privilégio não a uma operação fundadora, mas a uma operação integradora.

A racionalidade de uma pessoa mede-se pelo fato de que ela se expressa racionalmente e pode prestar contas de seus proferimentos adotando uma atitude reflexiva. Na reflexão da pessoa racional, que toma distância de si mesma, reflete-se, de modo geral, a racionalidade inerente à estrutura e ao procedimento de argumentação. Contudo, ao mesmo tempo se vê que as três racionalidades parciais do conhecer, do agir e do falar convergem no nível integrativo da reflexão e do discurso e que elas formam, pois, uma síndrome (Habermas, 2004, p. 103-104).

A capacidade de aprendizagem tem um lugar central na teoria do agir comunicativo, porque o conceito de razão comunicativa tem um conteúdo utópico à medida que aponta para a visão de um mundo da vida racionalizado onde tradições culturais são reproduzidas através de processos de avaliação intersubjetiva de pretensões de validade, onde ordens legítimas dependem das práticas argumentativas abertas e críticas para estabelecer e justificar normas, e onde identidades individuais são auto-reguladas através de processos de reflexão crítica.

Habermas (2007, p. 59) apresenta os processos de aprendizagem como uma ampliação inteligente e como um entrecruzamento de mundos sociais que, ao se depararem com conflitos, ainda não conseguem se sobrepor suficientemente. As partes contendentes aprendem a inserir-se, reciprocamente, em um mundo construído em comum, a partir do qual é possível avaliar e solucionar consensualmente, a luz de padrões de avaliação consensuais, ações controversas. Isto pode descrito como uma troca reversível de perspectivas de interpretação. As "idealizações fortes" que estão na

base da pragmática universal de Habermas, e o conseqüente poder da reflexão de transcender os limites de um contexto qualquer, são essenciais para compreender processos de aprendizagem. Quando a análise é reduzida às condições naturais e históricas da comunidade de falantes, inclusive à pragmática empírica de sua linguagem natural, perde-se de vista o momento crítico. Somente a pragmática formal pode reconstruir o núcleo universal compartilhado por todas as linguagens naturais: núcleo que não é dependente das visões de mundo contidas em formas de vida concretas e seus recursos semânticos e práticas culturais (Bannell, 2006, p. 248).

A tese de Habermas, segundo Bannell (2006, p. 253), é a de que para compreender o significado de um enunciado temos que saber como o usaríamos com o objetivo de alcançar um entendimento sobre algo. Em qualquer ato de fala, o falante tem o propósito imediato de que o ouvinte compreenda seu enunciado – e o sucesso ilocucionário do ato de fala é medido pela compreensão lingüística. No entanto, não é possível separar a compreensão de uma expressão lingüística da orientação para o entendimento: compreender o que é entender o significado de um enunciado é saber que ele serve ao propósito de alcançar um entendimento sobre algo.

A pragmática formal de Habermas considerava central que o resgate ou a rejeição e pretensões de validade de um ato de fala vem sempre ligado a uma concepção intersubjetiva de justificação através da argumentação. Habermas aceita que a interpretação do mundo é fortemente condicionada por um pano de fundo de conhecimento implícito que entra nos processos cooperativos de interpretação, sem o qual não seria possível produzir nem entender atos de fala. A partir da teoria do agir comunicativo estabelece-se uma tensão entre o contextualismo do mundo da vida e o universalismo das pretensões de validade (Bannell, 2006, p. 254-255). Habermas desenvolve, diz Bannell (2006, p. 257), uma concepção pragmática da cognição, na qual a função cognitiva da linguagem é amarrada aos contextos de experiência, ação e discurso. O poder da experiência de revisar o conhecimento não pode ser explicado por uma teoria da verdade como correspondência entre uma proposição e a realidade, porque não temos acesso direto à realidade. O conhecimento do mundo é sempre interpretado, porque mediado pela linguagem.

Bannell (2006, p. 262-263) observa que após Verdade e justificação, a concepção discursiva da verdade é substituída por um conceito pragmático de verdade, porque ele insiste que uma proposição é verdadeira não porque os participantes podem chegar a um acordo mútuo sobre ela. Ao contrário: é possível chegar a um acordo sobre uma proposição porque ela é verdadeira. Em outras palavras, o conteúdo proposicional de um ato de fala se refere a fatos que existem independentemente dos participantes de uma comunidade de comunicação.

Habermas (2004, p. 69) reforça pressuposto de que existe mundo objetivo que é mesmo para todos. Objetividade do mundo é de matéria diferente da objetividade das formas lingüísticas. Enquanto diferentes línguas produzem diferentes visões de mundo, o mundo aparece como um único e mesmo universo para todos os falantes. Bannell (2006, p. 264) considerou que Habermas usa a referência para explicar como se pode melhorar a determinação conceitual de um objeto enquanto se mantém sua referência constante. O conhecimento lingüístico que permite ver o mundo de maneira específica muda em resposta ao aumento de conhecimento empírico. A verdade das crenças empíricas só pode ser justificada por outras crenças, e depende de um processo argumentativo.

A distinção entre a coisa em si, de um lado, e o fato expresso em um ato de fala constativo sobre essa coisa, de outro lado, é necessária para preservar um conceito de experiência que contém um elemento constitutivo do sujeito que conhece, evitando assim a concepção da experiência como algo contemplativo e não ativo. Nesse caso a aprendizagem seria algo puramente contemplativo e

não algo que necessariamente envolve a ação. Além disso, não explicaria a falibilidade de nosso conhecimento. Se a cognição fosse simplesmente questão da mente refletindo o mundo, ou até o modelo de um mundo cuja estrutura é homóloga com a estrutura proposicional da linguagem, seria difícil explicar o fato de que o conhecimento é falível e de que até que crenças bem fundamentadas podem ser falsas (Bannell, 2006, p. 268).

A teoria pragmático-formal da cognição de Habermas tem a vantagem de pensar processos de aprendizagem a partir da prática, como a reação de sujeitos inteligentes tentando ligar com uma realidade recalcitrante. Além disso, as condições de possibilidade desses processos de aprendizagem constituem, digamos assim, estruturas do mundo da vida, porquanto destranscendentalizam e exteriorizam algo que, na filosofia da consciência, somente poderia ser concebido como interior ao sujeito. No final, privilegia a perspectiva performativa do participante na ação que é sempre mediada linguisticamente (Bannell, 2006, p. 268-269).

Considerações finais

As organizações são construídas a partir da redução da complexidade do entorno, para produzir com maior eficácia e eficiência. Esta redução da complexidade implica que a dinâmica da comunicação interna é estruturada em fluxos orientados para o sucesso. A produção e a circulação de informação tende a ser restrita, em função da necessidade de realizar aquilo que interessa aos heterogestores. Os participantes dos processos internos são geridos para agir de acordo com estes interesses. A perda da autonomia para agir é também perda da autonomia para falar, e para facilitar a circulação das falas. A perspectiva da heterogestão é sempre a perspectiva do observador "externo".

A linguagem cumpre uma tripla função: expressão, representação e integração. A linguagem como instrumento prevalece dentro das organizações heterônomas. Assim, a linguagem é reduzida a meio para que gestores possam direcionar a organização para cumprir suas finalidades de modo eficiente. O esforço focado na rentabilidade resulta em redução dos participantes dos processos produtivos a condição de trabalhadores silenciosos. A flexibilidade pós-fordista não muda substancialmente esta condição, porque a cooperação permanece sem autonomia. O que se quer destacar neste artigo é o potencial emancipatório da linguagem.

O uso da linguagem caracteriza o ser humano. A linguagem abre a possibilidade de expressar pelas palavras o sentimento e o pensamento a partir da realidade. Bloquear a linguagem nas organizações é negar aos que participam dos processos produtivos a sua condição humana. Ao mesmo tempo, é o uso da linguagem que permite a comunicação entre pessoas, incluindo a comunicação os que trabalham nas organizações. A comunicação é fundamental para que se produzam e compartilhem valores e conhecimentos.

A perda da autonomia de falar nas organizações resulta no empobrecimento de valores e conhecimentos, e também na redução dos vínculos solidários entre os que trabalham. As reduções têm um custo: qualquer racionalização de processos, melhoria ou inovação nas organizações requer investimentos para a introdução de novos conhecimentos. A aprendizagem das organizações com seus próprios processos se perde neste silêncio. O comando externo na perspectiva do observador implica em custos para apropriação, aceitação e legitimidade dos novos conhecimentos.

Treinamento e motivação são ferramentas necessárias para quem faz calar os participantes dos processos produtivos. O Discurso amplia as perspectivas de representação de interesses nas organizações, politizando suas decisões e possibilitando a racionalização mediadora discursiva. O

Discurso tem papel ativo na transformação das organizações, valorizando e viabilizando expressão e comunicação entre os que participam dos processos produtivos. A ampliação da expressão das perspectivas e a viabilidade da comunicação que vão proporcionar a aprendizagem a partir dos próprios processos produtivos.

O Discurso pode ser uma esfera de aprendizagem, pois o aprendizado é socialmente determinado por interações subjetivas e intersubjetivas entre os atores no processo de interação mediado pela linguagem em contextos específicos. A linguagem empreende a cooperação intersubjetiva de estruturas cognitivas, à medida que o aprendizado é fixado através do Discurso, permitindo concluir que a produção de informação está intimamente ligada à capacidade de aprender dos atores. A organização pode ser entendida como um sistema cognitivo capaz de sustentar processos de aprendizagem, isto é, as organizações que discutem são organizações capazes de aprender.

Referências

- BANNELL, R. I. Pragmatismo, verdade e justificação: processos de aprendizagem na obra recente de Jürgen Habermas. In: Flávio Beno Siebeneichler. (Org.). **Direito, moral, política e religião nas sociedades pluralistas**: Entre Apel e Habermas. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 2006, v. 1, p. 39-60.
- BOLZAN, J. **Habermas: razão e racionalização**. Ijuí: Ed. Unijuí, 2005.
- BURRELL, G. Modernism, Postmodernism and Organizational Analysis 4: The Contribution of Jürgen Habermas. **Organization Studies**, v. 15, n. 1, p. 1-45, 1994.
- CARDOSO, A. O.O.; FOSSÁ, M. I. T. **Comunicação organizacional**: confronto entre Luhmann e Habermas - conjecturas necessárias. Rio de Janeiro: Anais da XXXII EnANPAD, 2008.
- GONZALEZ DE GOMEZ, M.N. Habermas, informação e argumentação. In: PINZANI, A.; LIMA, C.R.M.; DUTRA, D.V. **O pensamento vivo de Habermas**: uma visão interdisciplinar. Florianópolis: NEFIPO, 2009, P. 115-138.
- HABERMAS, J. **Consciência moral e agir comunicativo**. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1989.
- HABERMAS, J. A constituição intersubjetiva do espírito que se guia por normas. In: HABERMAS, J. **Entre naturalismo e religião**: estudos filosóficos. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 2007, p. 15-114.
- HABERMAS, J. Guinada pragmática. In: HABERMAS, J. **O pensamento pós-metafísico**: estudos filosóficos. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1990, p. 65-148.
- HABERMAS, J. Da hermenêutica à pragmática formal. In: HABERMAS, J. **Verdade e justificação**: ensaios filosóficos. São Paulo: Loyola, 2004, p. 63-132.
- KUNZLER, C. de M. Teoria dos sistemas de Niklas Luhmann. **Estudos de Sociologia**, Araraquara, v. 16, n., p.123-136, 2004.
- LUHMANN, N. **Introducción a la teoría de sistemas**. México D. F.: Antrhopos, 1997a.

LUHMANN, N. **Social systems**. Stanford: Stanford University Press, 1995.

LUHMANN, N. Por que uma “teoria dos sistemas? ”. In: NEVES, C. E. B.; SAMIOS, E. M. B. **Niklas Luhmann: a nova teoria dos sistemas**. Porto Alegre: UFRGS, 1997b.

MATURANA ROMESÍN, H.; VARELA GARCÍA, F. J. **De máquinas e seres vivos: autopoiese - a organização do vivo**. 3.ed. Porto Alegre: Artes Medicas, 1997

MORGAN, G. **Imagens da Organização**. São Paulo: Atlas, 1996

NEVES, C. E. B; NEVES, F. **O que há de complexo no mundo complexo?** Niklas Luhmann e a Teoria dos Sistemas Sociais. *Sociologias*, Porto Alegre, v. 15, p. 182-207, 2006.

SERVA M. **A racionalidade substantiva demonstrada na pratica administrativa**. *RAE*, São Paulo, v.37, n.2, abr/jun,1997. p.18-30.

SIEBENEICHLER, F. B. O direito das sociedades pluralistas: entre o sistema imunizador luhmanniano e o mundo da vida habermasiano. In: Flávio Beno Siebeneichler (org.). **Direito, moral, política e religião nas sociedades pluralistas: entre Apel e Habermas**. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 2006, v. 1, p. 39-60.

VIZEU, F. Ação comunicativa e estudos organizacionais. *RAE*, São Paulo: Unicenp v. 45, n. 4, 2005.

VIZEU, F. **Racionalidade administrativa e distorção comunicativa em organizações contemporâneas**. São Paulo: Anais do XXXIII EnANPAD, 2009.

DISCURSO E APRENDIZAGEM EM ORGANIZAÇÕES COMPLEXAS

Clóvis Ricardo Montenegro de Lima

Fernanda Kempner-Moreira

Gabriela Pelegrini Tiscoski

Resumo: Este artigo discute as relações entre discurso e aprendizagem em organizações complexas. Parte-se da teoria de sistemas de Luhmann, para caracterizar as organizações complexas, em que o sistema busca a redução da complexidade para se tornar funcional, criando espaços operacionais, por meio da diferenciação da complexidade. A teoria luhmanniana trabalha com a noção de que os sistemas são reduções da complexidade do mundo da vida. A compreensão desta dinâmica nos sistemas requer entender a comunicação luhmanniana, processo de seleção que sintetiza informação, comunicação e compreensão. A partir deste ponto são discutidas também as características das organizações, especialmente a cooperação entre os atores sociais e econômicos e a complexidade destas relações. Discute-se a relação entre interação e discurso a partir da teoria do Agir Comunicativo de Jürgen Habermas. O agir comunicativo é caracterizado pela coordenação dos planos de ação dos agentes mediante o entendimento mútuo. Habermas chama de comunicativas as interações nas quais as pessoas envolvidas se colocam de acordo para coordenarem seus planos de ação. Sendo assim, agir comunicativo e argumentação são necessários para a organização chegar a uma decisão comum. Nesta discussão busca-se evidenciar que a interação entre os atores sociais pode ser compreendida como discurso orientado para o entendimento, que funciona como espaço para deliberação em organizações complexas. O discurso vem ao encontro de uma concepção construtivista da aprendizagem na medida em que exige, para a passagem do agir para o discurso, uma mudança de atitude. O discurso nas organizações permite não apenas produção e compartilhamento de informações e saberes, mas também a validação destes e sua legitimação como ferramentas produtivas. Parte-se então para a relação entre discurso e aprendizagem, com Freire afirmando que o ato de conhecimento demanda uma relação de autêntico diálogo. O ato de conhecer envolve um movimento dialético que vai da ação à reflexão sobre ela e desta a uma nova ação. O diálogo engaja ativamente a ambos os sujeitos no ato de conhecer. O discurso é uma forma de aprendizagem que transcende a mera instrução. O discurso tem papel ativo de transformação das organizações. O discurso possibilita a aprendizagem através da discussão e resolução dos problemas, levando ao entendimento. Neste sentido a teoria de Habermas tem a vantagem de pensar os processos de aprendizagem a partir da prática, constituindo estruturas do mundo da vida. Conclui-se que o discurso politiza as decisões nas organizações complexas, possibilitando uma racionalização mediadora de diferentes perspectivas e interesses, ou seja, organizações que discutem podem aprender com a inclusão da perspectiva dos participantes dos processos produtivos.

Introdução

Neste artigo discutem-se as relações entre linguagem, discurso e aprendizagem em organizações complexas. Parte-se da teoria de sistemas de Luhmann, para caracterizar as organizações complexas. A teoria luhmanniana trabalha com a noção de que os sistemas são reduções da complexidade do mundo da vida. Discute-se a relação entre interação e discurso a partir da teoria do Agir Comunicativo de Jürgen Habermas.

Busca-se evidenciar que a interação pode ser compreendida como discurso orientado para o entendimento. A discussão nas organizações complexas permite não apenas a produção e o compartilhamento de informações e saberes, mas também a validação destes e sua legitimação como ferramentas produtivas. O discurso é uma forma de aprendizagem que transcende a mera instrução. O discurso politiza as decisões nas organizações, possibilitando uma racionalização mediadora de diferentes perspectivas e interesses.

Siebeneichler (2006, p. 59) afirma que Habermas é obrigado a ir a Luhmann porque, se não desse esse passo, não conseguiria compreender as sociedades pluralistas atuais, que não cabem mais na perspectiva participante de um mundo da vida que é por demais estreitas. A teoria de Luhmann abre a perspectiva de um observador não-participante do sistema. Isso permite a Habermas pensar a sociedade em uma linha dialética mais ampla, capaz de explorar a tensão entre mundo da vida e sistema. Além disto, Habermas e Luhmann têm, não obstante divergências radicais e profundas, pontos em comum que permitem a comparação entre os conceitos de comunicação e de intersubjetividade.

Habermas considera que a comunicação é definida na linha pragmática de uma teoria de ação, na qual os conceitos de subjetividade e intersubjetividade constituem elementos básicos. Ele privilegia as ações comunicativas que se realizam mediante a linguagem comum ante o pano de fundo do mundo da vida, que constitui o horizonte e os recursos para processos racionais de entendimento pela linguagem. Além disto, a realização destes processos depende de discursos e argumentos destinados a resgatar as pretensões de validade (SIEBENEICHLER, 2006, p. 44).

Luhmann situa o conceito de comunicação - que ele define como uma operação comunicativa e funcional - no paradigma de sistemas auto-referenciais, onde ela é interpretada como um processo de seleção de sentido, autônomas e fechadas, realizadas por sistemas psíquicos. Neste contexto a comunicação é entendida como uma operação básica paradoxal, uma vez que permite a qualquer sistema entrar em contato com seu entorno e ao mesmo tempo se isolar dele. Além disto, os sistemas dispõem de uma linguagem dotada de um fundo semântico (SIEBENEICHLER, 2006, p. 45).

Siebeneichler (2006, p. 47) cita também uma segunda importante distinção entre Luhmann e Habermas: o conceito de intersubjetividade. Luhmann argumenta que a noção tradicional de intersubjetividade que se fundamenta na co-originariedade da intersubjetividade e da subjetividade, e em uma dialética entre ego e alter, apenas reproduz a alteridade na perspectiva de uma egoidade, fazendo com que a intersubjetividade seja simplesmente reprisada na perspectiva do sujeito. Luhmann abandona o conceito de intersubjetividade e substitui o conceito de sujeito pela noção de "sistema psíquico ou consciência capaz de vivenciar sentido", e este sistema capaz reduzir complexidade passa a ser o operador do processo de constituição de sentido e é concebido como instância construída de modo auto-referido e auto-reflexivo.

Habermas considera que a intersubjetividade é o resultado de uma relação histórica frágil e vulnerável entre um Ego e um Alter, isto é, de uma comunicação ou interação entre sujeitos capazes de falar e agir e que por isso mesmo não podem ser tidos como mônadas sem janelas para o entorno ou caixas-pretas. A intersubjetividade é gerada no próprio uso da linguagem comum, e adquire sentido em um processo de interação linguística e social, o que se estabelece entre um Ego e um Alter que se comunicam entre si orientados pela possibilidade do entendimento. Isto é possível porque subjetividade e intersubjetividade são co-originárias (SIEBENEICHLER, 2006, p. 47).

A complexidade organizada

Luhmann estabelece a distinção fundamental entre sistema e entorno importada da teoria de sistemas biológicos, que vem sendo tomada como ponto de partida para enfrentar velhos problemas da ontologia tradicional. O esquema "sistema-entorno" pode abrir caminho para um conceito de mundo que ultrapassa o universo ontológico das coisas. Na perspectiva sistêmica não se consegue atingir a unidade do mundo porque essa unidade não pode ser pensada como soma, agregado ou espírito. Quando se tenta pensar o mundo fazem-se operações para chegar a esse resultado, mediante uma diferenciação que se inicia no sistema. Cabe observar que Habermas usa, criticamente, na Teoria do Agir Comunicativo, o esquema "sistema-entorno" (SIEBENEICHLER, 2006, p. 42).

Na visão de Luhmann os sistemas aparecem como a tentativa de redução da complexidade existente no entorno, por meio do processo de seleção de possibilidades. O processo seletivo ocorre pelo fato de que o sistema não suporta internalizar toda a complexidade existente no entorno, pois com isso deixaria de ser sistema. Diante disto há pressão para selecionar determinadas possibilidades. Todo entorno apresenta para o sistema inúmeras possibilidades. De cada uma delas surgem várias outras que dão causa a um aumento de desordem e contingência. O sistema, então, seleciona apenas algumas possibilidades que lhe fazem sentido de acordo com a função que desempenha, tornando o entorno menos complexo para ele. Se selecionasse todas elas, não sobreviveria. Ao mesmo tempo em que a complexidade do entorno diminui, a sua aumenta internamente. Isso porque o número de possibilidades dentro dele passa a ser maior, podendo, inclusive, chegar a ponto de provocar sua autodiferenciação em subsistemas (KUNZLER, 2004, p. 124-125).

O sistema busca reduzir a complexidade e se tornar funcional criando espaços operacionais, por meio da diferenciação de complexidade. Tal espaço possui mecanismos que o auto-referenciam, ou seja, desenvolvem sua contingência, o sentido. Esses espaços podem ser descritos como os "sistemas", que são estruturas que possuem funções para fazerem frente às complexidades do entorno (LUHMANN, 1996, p. 133-134). Neste processo de seleção o que os sistemas fazem é importar complexidade para fazer frente à complexidade do entorno: apenas a complexidade pode reduzir a complexidade. Ao importar complexidade o sistema cria em seu próprio ambiente sua complexidade interna. O sentido é o operador das fronteiras, é o diferenciador do sistema e do entorno. O sentido adotado pelo sistema é que irá ativar o processo de seleção, onde prescreve o que deve ou não fazer parte do sistema interno. Ele que irá referenciar determinado elemento, pois os mesmos elementos podem ter diferentes significados (LUHMANN, 1995, p. 64).

A complexidade é caracterizada por meio de sete fatores: dinâmica; não linearidade; ser reconstrutiva; ter um processo dialético evolutivo; ser irreversível; ter intensidade; e por fim, ser ambíguo/ambivalente. É preciso observar que a dinâmica indica processo que, a par de componentes

formalizáveis e controláveis, detém outros estritamente incontroláveis e não formalizáveis. A dinâmica controlável não é dinâmica propriamente dita, pois se restringem as rotas previsíveis. Rota propriamente criativa é aquela que avança o imprevisível, está além do que poderíamos vislumbrar no momento, ultrapassa o horizonte do conhecido (DEMO, 2002, p. 15).

Na complexidade não linear pulsa a relação própria entre o todo e as partes, feita ao mesmo tempo de relativa autonomia e profunda dependência. A não linearidade implica em equilíbrio e em desequilíbrio, já que a segurança de algo fechado coincide com a morte. Para continuar existindo, é importante mudar, não apenas mudar linearmente, de modo previsível e controlável, mas criativo, surpreendente, arriscado. No todo complexo, convivem estruturas e dinâmicas descontraídas, com é, por exemplo, o processo de amadurecimento e envelhecimento, de funcionamento e fadiga, de vigência e passagem. O preço da autonomia é viver perigosamente (DEMO, 2002, p.17).

A irreversibilidade refere-se, num primeiro passo, à inserção temporal: com o passar do tempo, nada se repete, para o mais que possa parecer; qualquer depois é diferente do antes; não se pode tomar como equação linear entre o antes e o depois, mas como não linear. No segundo passo, a irreversibilidade sinaliza o caráter evolutivo histórico da natureza, na qual o tempo é produtivo e desgastante, avança, mas não tem lugar certo para chegar, vai para frente, mas não tem ponto final, não pode retroceder, mas seu futuro depende muito do passado (DEMO, 2002, p. 24-25).

Luhmann (1997a, p. 41) ressalta que o sistema não possui uma representação fiel do entorno, pois nele o que existe são elementos produzidos por ele mesmo, porque os sistemas são autopoieticos. Quando se fala de importar complexidade do ambiente não se refere trazer o fato concreto existente fora para dentro, mas sim em possibilitar um entendimento dos elementos existentes no entorno. É a partir deste entendimento que o sistema se auto-estrutura ou organiza para responder a complexidade. Sendo que sua organização ou produção interna ocorre com a mutação do sentido.

É importante destacar que o sistema encontra-se operacionalmente fechado no seu processo de internalização da complexidade (seleção), criação de subsistemas e modificação de sentido, com relação ao seu entorno, pois este é apenas capaz de irritá-los e não de modificá-lo (LUHMANN, 1997b, p. 53). O entorno pode irritar o sistema, levando-o a se auto-produzir. A irritação provocada pelo entorno é um estímulo à autopoiese do sistema. Mas é importante saber que a própria irritação faz parte do sistema. Luhmann (1997c, p. 68) afirma que “irritações se dão sempre e inicialmente a partir de diferenciações e comparações com estruturas (expectativas) internas aos sistemas, sendo, portanto, - do mesmo modo que a informação – necessariamente produto do sistema”.

A compreensão da dinâmica nos sistemas requer entender a comunicação na teoria de Luhmann. A comunicação é um processo de seleção que sintetiza informação, comunicação e compreensão. Os sistemas sociais usam a comunicação como seu particular modo de reprodução autopoietica. Seus elementos são comunicações produzidas e reproduzidas de modo recorrente por outras comunicações. Em relação às comunicações, os sistemas sociais são sistemas fechados, ou seja, qualquer alteração que venham a sofrer depende exclusivamente das suas próprias operações (NEVES; NEVES, 2006, p. 194).

Na teoria de Luhmann a observação, a irritação, a seleção e a informação são consideradas operações internas do sistema. Não existem inputs nem outputs. O sistema não importa elementos prontos e acabados do entorno. Uma vez selecionado um elemento, este será processado pelo sistema de acordo com a função que desempenha. É importante saber que o entorno não participa desse processo. Ao se fechar o sistema não permite que o entorno determine coisa alguma. Desse modo

pode construir seu próprio conhecimento e conhecer o entorno que lhe é distinto. O fechamento proporciona ao sistema a criação de sua própria complexidade e quanto mais complexo, mais apto está a conhecer o entorno. Quanto mais informações selecionadas, maior o campo de observação abrangendo mais possibilidades do entorno (KUNZLER, 2004, p. 129).

O sistema não importa uma informação. Ele é levado a re-elaborar suas estruturas a partir do estímulo provocado pela comunicação. O sistema está estruturalmente pronto para receber aquilo que espera como provável. Entretanto, quando o provável não acontece, ou seja, quando surge uma diferença, surge, então, uma informação que faz com que o sistema mude suas estruturas. Pode-se afirmar que a informação é uma diferença. E mais: a informação é uma diferença que provoca diferenças, na medida em que o sistema modifica suas estruturas, tornando-se diferente, para receber a informação. Toda essa mudança de estrutura gera expectativas futuras, diversas daquelas que havia antes do surgimento da informação (KUNZLER, 2004, p. 131).

Ao se fazer a interpenetração, o sistema, por possuir seu sentido que seleciona algumas possibilidades no entorno, tem expectativas sobre o que irá interpretar. Estas expectativas são possibilidades selecionadas, e dentre destas algumas serão escolhidas pelo código binário (dupla contingência). Entretanto, quando o código binário não consegue interpretar ou gerar informação a partir da interpenetração tem-se um ruído, pois surgem novos fatos que não fazem parte de seu sentido. O ruído é interpretado como uma irritação do ambiente sobre o qual o sistema deve se re-configurar, por meio da *autopoiese*, para fazer frente a esta irritação, gerando uma dinâmica específica nos processos produtivos (KUNZLER, 2004, p. 134).

Na teoria de Luhmann tudo o que existe no mundo ou é feito nele pode ser diferente. A dupla contingência constitui uma das figuras centrais do seu pensamento, sendo descrita por meio do conceito de "caixa-preta" aplicado ao sistema psíquico capaz de operar seleções de sentido redutoras de complexidade. As operações psíquicas de uma consciência jamais podem ser realizadas em outra consciência. Cada consciência permanece fechada tendo em vista sua complexidade e seu modo de operar auto-referenciado. Como consequência não se pode pensar na intersubjetividade. Luhmann busca superar a unilateralidade das perspectivas dos sistemas auto-referenciados pela adoção de perspectiva externa de um observador não-participante. A unidade da relação entre ego e alter se encontra em certo ponto situado entre ambos, o que implica em suposições capazes de provocar engates e seleções de sentido (SIEBENEICHLER, 2006, p. 48-50).

Linguagem e discurso

Habermas (1987, p. 370) diferencia os atos de fala: ato locucionário corresponde ao conteúdo propositivo de uma oração; ato ilocucionário fixa o modo em que é utilizada uma oração (como afirmação, promessa, confissão, imperativo); e o ato perlocucionário corresponde aos efeitos que o falante tenciona produzir sobre um ouvinte. A partir da teoria dos Atos de Fala, Habermas (1987, p. 204) distingue o agir estratégico e agir comunicativo, considerando como ação comunicativa àquelas interações mediadas linguisticamente, nas quais todos os participantes perseguem, com seus atos de fala, fins ilocucionários e somente fins ilocucionários. Por outro lado, as interações nas quais um dos participantes pretende com seus atos provocar efeitos perlocucionários no seu interlocutor, são consideradas ações estrategicamente mediadas linguisticamente (HABERMAS, 1987, p. 378).

Habermas (1987, p. 367-368) fala de agir estratégico e agir comunicativo não somente para designar dois aspectos analíticos sob os quais uma mesma ação pode descrever-se como um processo de recíproca influência por parte de oponentes que atuam estrategicamente, de um lado, e como processo de entendimento entre membros de um mesmo mundo da vida, de outro. Fala isso porque as ações sociais concretas podem distinguir-se de acordo com o que os participantes adotem, ou bem uma atitude voltada ao êxito, ou bem uma atitude voltada ao entendimento. Estas atitudes, nas circunstâncias apropriadas, podem ser identificadas.

Os tipos de interação distinguem-se de acordo com os mecanismos de coordenação da ação: é preciso saber se a linguagem natural é usada apenas como meio para a transmissão de informações ou também como fonte de integração social. No primeiro caso trata-se, no entender de Habermas (1990, p. 71), de agir estratégico; e no segundo caso, de agir comunicativo. No segundo caso a força consensual do entendimento lingüístico, isto é, as energias de ligação da própria linguagem, tornam-se efetivas para a coordenação das ações, ao passo que no primeiro caso a coordenação depende da influência dos atores uns sobre os outros e sobre a situação da ação, a qual é veiculada através de atividades não-lingüísticas. Vistos na perspectiva dos participantes os dois mecanismos excluem-se mutuamente. As ações de fala não podem ser realizadas com a dupla intenção de chegar a um acordo com um destinatário sobre algo e ao mesmo tempo produzir algo nele, de modo causal.

Uma vez que o agir comunicativo depende do uso da linguagem dirigida ao entendimento, ele deve preencher condições mais rigorosas. Os atores participantes tentam definir cooperativamente os seus planos de ação, levando em conta uns aos outros, no horizonte de um mundo da vida compartilhado e na base de interpretações comuns da situação. O agir comunicativo distingue-se, pois, do estratégico, considerando que a coordenação bem-sucedida da ação não está apoiada na racionalidade teleológica dos planos individuais de ação, mas na força racionalmente motivadora de atos de entendimento, portanto, numa racionalidade que se manifesta nas condições requeridas para um acordo obtido comunicativamente (HABERMAS, 1990, p. 72).

Habermas (2004, p. 118) faz uma importante distinção de dois tipos de agir comunicativo. Fala de agir comunicativo num sentido fraco quando o entendimento mútuo se estende a fatos e razões dos agentes para suas expressões de vontade unilaterais, e de agir comunicativo forte tão logo o entendimento mútuo se estende às próprias razões normativas que baseiam a escolha dos fins. Neste caso os envolvidos fazem referência a orientações axiológicas intersubjetivamente partilhadas que determinam sua vontade para além de suas preferências. No agir comunicativo fraco os agentes se orientam apenas pelas pretensões de verdade e veracidade, e no sentido forte eles também se orientam por pretensões de correção intersubjetivamente reconhecidas.

No agir orientado ao sucesso e na integração sistêmica há uma ordem redutora da padronização e controle dos meios. No agir estratégico a constelação do agir e do falar se modifica. Aqui as forças ilocucionárias de ligação enfraquecem, a língua encolhe-se, transformando-se num simples meio de informação. Não existe, nesse caso, a confiabilidade da fonte de informação que habilita para fornecer garantias performáticas, pois está suspenso o pressuposto de que a orientação esta se dando na base de pretensões de validade. A racionalização sistêmica tende a se expandir e a provocar a colonização do mundo de vida, de modo que na sociedade moderna as esferas do mundo de vida comunicativamente estruturadas ficam cada vez mais sujeitas aos imperativos da coordenação funcional (HABERMAS, 1990, p. 74).

O agir comunicativo distingue-se do agir estratégico uma vez que a coordenação bem-sucedida da ação não está apoiada na racionalidade teleológica dos planos individuais de ação, mas

na força racionalmente motivadora de atos de entendimento, portanto, numa racionalidade que se manifesta nas condições requeridas para um acordo obtido comunicativamente. Somente no agir comunicativo é aplicável o princípio de que os limites estruturais da linguagem compartilhada intersubjetivamente conduzem os atores a abandonar o egocentrismo de uma orientação pautada pelo fim racional de seu próprio sucesso e a se submeter aos critérios públicos da racionalidade do entendimento (HABERMAS, 2004, p. 118).

Fala-se de agir comunicativo quando agentes coordenam seus planos de ação mediante o entendimento mútuo linguístico, ou seja, quando eles o coordenam de tal modo que lançam mão das forças de ligação ilocucionárias próprias dos atos de fala. No agir estratégico esse potencial de racionalidade comunicativa permanece inutilizado, mesmo quando as interações são linguisticamente mediadas. Como aqui os envolvidos coordenam seus planos de ação mediante uma influência recíproca, a linguagem não é empregada comunicativamente no sentido explicado, mas de forma orientada a conseqüências (HABERMAS, 2004, p. 18). Desta forma, nem todo o uso da linguagem é comunicativo e nem toda comunicação linguística visa o entendimento mútuo na base de pretensões de validade intersubjetivamente reconhecidas (HABERMAS, 2004, p. 125).

Habermas (1989, p. 79) chama comunicativas as interações nas quais as pessoas envolvidas se põem de acordo para coordenarem seus planos de ação, o acordo alcançado em cada caso medindo-se pelo reconhecimento intersubjetivo das pretensões de validade. No caso dos processos de entendimento mútuo linguísticos, os atores erguem com seus atos de fala, ao se entenderem uns com os outros sobre algo, pretensões de validade, mais precisamente, pretensões de verdade, de correção e de sinceridade, conforme se refiram a algo no mundo objetivo, no mundo social comum e no mundo subjetivo próprio.

Quando se tem presente a função coordenadora das ações que as pretensões de validade normativas desempenham na prática comunicativa cotidiana, percebe-se que os problemas que devem ser resolvidos em argumentações não podem ser superados monologicamente, mas requerem um esforço de cooperação. Ao entrar numa argumentação, os participantes seguem sua ação comunicativa numa atitude reflexiva com objetivos de restaurar um entendimento perturbado. As argumentações servem para equacionar os conflitos de ação. Os conflitos no domínio das interações reguladas por normas remontam imediatamente a um acordo normativo perturbado. A recuperação consiste em assegurar o reconhecimento intersubjetivo para uma pretensão de validade controversa (HABERMAS, 1989, p. 88-89).

Enquanto empreendimento intersubjetivo, agir comunicativo e argumentação são necessários porque é preciso, para a fixação de uma linha de ação coletiva, coordenar as intenções individuais e chegar a uma decisão comum sobre essa linha de ação. Somente quando a decisão resulta de argumentações, isto é, se ela se forma segundo as regras pragmáticas de uma discussão, é que a norma decidida pode valer como justificada. Ela deve possibilitar a autonomia na formação da vontade. A forma de argumentação resulta, assim, da necessidade de participação e do equilíbrio de poder (HABERMAS, 1989, p. 92).

Os sujeitos que agem comunicativamente encontram-se no papel de primeiras e segundas pessoas, isto é, literalmente, no mesmo nível. Eles assumem uma relação interpessoal à proporção que se entendem sobre algo no mundo objetivo e enquanto assumem a mesma referência ao mundo. Nesse enfoque performativo recíproco, eles também fazem ao mesmo tempo e ante o pano de fundo de um mundo da vida compartilhado intersubjetivamente, experiências comunicativas uns com os

outros. Eles aprendem com as informações e objeções do oponente e tiram suas conclusões da ironia, do silêncio, das exteriorizações, das alusões, etc. (HABERMAS, 2007, p. 52).

O convencimento da validade de afirmações problemáticas requer argumentos. Convicente é tudo aquilo que podemos aceitar como racional. Ora, a aceitabilidade racional depende do processo de argumentação, que deve permanecer aberto a qualquer tipo de objeções relevantes e a todas as melhorias impostas pelas circunstâncias. Tal prática de argumentação inclusiva e perpetuada depende de uma idéia de 'desconfinamento' de formas atuais de entendimento sobre espaços sociais, tempos históricos e competências profissionais (HABERMAS, 2007, p. 56).

O princípio do discurso refere-se a um procedimento: o resgate discursivo de pretensões de validade normativa. Nessa medida o discurso pode ser caracterizado como formal: ele não indica orientações de conteúdo, mas o processo do discurso prático. Esse não é um processo para a produção de normas justificadas, mas para o exame da validade de normas propostas ou hipotéticas. Sem o horizonte do mundo da vida de um determinado grupo social e sem conflitos de ação numa determinada situação, na qual os participantes consideram como sua tarefa a regulação consensual de uma matéria social controversa, não tem sentido querer empreender um discurso (HABERMAS, 1989, p. 126).

A aprendizagem significa que a pessoa transforma de tal maneira as estruturas cognitivas disponíveis, que consegue resolver melhor do que anteriormente a mesma espécie de problemas. Habermas (1989, p. 155-156) observa que o discurso vem ao encontro de uma concepção construtivista da aprendizagem na medida em que compreende a formação discursiva da vontade e a argumentação em geral como formas de reflexão do agir comunicativo e na medida em que exige, para a passagem do agir para o discurso, uma mudança de atitude.

Essa passagem para a argumentação encerra algo de antinatural: o rompimento com a ingenuidade das pretensões de validade erguidas diretamente e cujo reconhecimento intersubjetivo depende da prática comunicativa cotidiana. Na argumentação as pretensões de validade pelas quais os agentes se orientam sem problemas na prática cotidiana são tematizadas e problematizadas.

No agir orientado para o entendimento são especificadas as condições para um acordo a ser alcançado na comunicação. Habermas (1989, p. 164) observa que a idéia fundamental do agir orientado para o entendimento mútuo é a motivação racional de um pelo outro para uma ação de adesão. Isso acontece em virtude do efeito ilocucionário de comprometimento que a oferta de um ato de fala suscita, enquanto que no agir estratégico um atua sobre o outro para ensejar a continuação desejada de uma interação.

Habermas (2004, p. 101) destaca que a racionalidade discursiva cria uma correlação entre as estruturas ramificadas da racionalidade do saber, do agir e da fala ao concatenar as raízes proposicionais, teleológicas e comunicativas. Nesse modelo de estruturas nucleares engrenadas umas nas outras, a racionalidade discursiva deve seu privilégio não a uma operação fundadora, mas a uma operação integradora. Sendo uma forma reflexiva de agir comunicativo, a racionalidade corporificada no discurso sobrepõe-se à racionalidade comunicativa encarnada nas ações cotidianas.

No lugar das estruturas linguísticas intersubjetivas, entrelaçadas com a prática cotidiana, Parsons e Luhmann colocam sistemas capazes de manter os limites, os quais são delineados num plano mais geral do que o que é ocupado pelos atores e pelas interações mediadas pela linguagem. Estes podem ser interpretados como sistemas psíquicos e sociais que se observam reciprocamente e foram ambientes uns para os outros. O princípio objetivista da teoria de sistemas e sua independência em relação a teoria da ação precisa pagar um preço. O funcionamento do sistema rejeita o saber

intuitivo do mundo da vida e dos seus membros. O acesso a esse potencial de saber passa pela prática comunicativa cotidiana (HABERMAS, 1990, p. 84).

A dupla contingência a ser absorvida por cada formação de interação assume, no caso do agir comunicativo, a forma especialmente precária de um tipo de dissenso, sempre presente e embutido no próprio mecanismo do entendimento; e todo dissenso implica grandes custos. As principais opções são: os simples trabalhos de reparo; a suspensão de pretensões de validade controversas, o que traz como consequência o definhamento do solo comum de convicções compartilhadas; a passagem para discursos muito dispendiosos, cujo desenlace é incerto e cujos efeitos são problemáticos; a quebra da comunicação ou a passagem para um agir estratégico (HABERMAS, 1990, p. 85).

Habermas (1990, p. 88-89) destranscendentaliza o reino do inteligível a partir do momento em que desenvolve a força idealizadora da antecipação nos pressupostos pragmáticos inevitáveis dos atos de fala, portanto, no coração da própria prática do entendimento - idealizações que se manifestam também e de modo mais visível nas formas não tão comunicação que se realização através da argumentação.

O resgate de pretensões de validade situada criticáveis impõe idealizações, as quais, caídas do céu transcendental para o chão do mundo da vida, desenvolvem seus efeitos no meio da linguagem natural. Nela se manifesta também a força de resistência de uma razão comunicativa que opera contra as deturpações cognitivo-instrumentais das formas de vida modernizadas seletivamente.

Aquilo que brota das fontes do mundo da vida e desemboca no agir comunicativo, que corre através das comportas da tematização e que torna possível o domínio de situações, constitui o estoque de saber da prática comunicativa. Esse saber consolida-se nos trilhos da interpretação, assumindo a forma de modelos, os quais são transmitidos; na rede de interações dos grupos sociais ele se cristaliza nas formas de valores e normas; pelo caminho do processo de socialização ele se condensa na forma de enfoque, competência e identidade. A rede da prática comunicativa cotidiana espalha-se sobre o campo semântico dos conteúdos simbólicos, e sobre as dimensões do espaço social e do tempo histórico, constituindo o meio através do qual se forma e se reproduz a cultura, a sociedade e as estruturas da personalidade (HABERMAS, 1990, p. 96).

O observador pode descobrir interações estratégicas nos mundos da vida. Na perspectiva da teoria da comunicação as interações estratégicas só podem surgir no interior do horizonte de mundos da vida constituídos em outra parte - e precisamente como alternativa para ações comunicativas fracassadas.

Quem age estrategicamente dá as costas para o seu mundo da vida e tem os seus olhos as pessoas e as instituições do seu mundo da vida - ambas as coisas numa figura modificada. O mundo da vida que serve de pano de fundo é neutralizado quando se trata de vencer situações que caem sob imperativos do agir orientado pelo sucesso. Assim, o mundo da vida perde sua função coordenadora da ação, deixando de ser a força garantidora do entendimento. Também os participantes da ação aparecem apenas como fatos sociais - objetos que o ator pode influenciar ou induzir para que apresentem determinadas reações. O enfoque estratégico impede que o agente se entenda com eles (HABERMAS, 1990, p. 97).

Os sujeitos que agem comunicativamente experimentam seu mundo da vida como um todo que no fundo é compartilhado intersubjetivamente. Essa totalidade que deve decompor-se aos seus olhos no instante da tematização e da objetivação é formada pelos motivos e habilidades dos

indivíduos socializados, pelas auto-evidências culturais e pelas solidariedades grupais. O mundo da vida estrutura-se através de tradições culturais, de ordens institucionais e de identidades criadas através dos processos de socialização. A prática comunicativa cotidiana, no qual o mundo da vida está centrado, alimenta-se de um jogo conjunto, resultante da reprodução cultural, da integração social e da socialização, e esse jogo está enraizado nessa prática (HABERMAS, 1990, p. 99-100).

Habermas (1990, p. 103) afirma que o aspecto constitutivo para a formação do sistema é a diferenciação entre as perspectivas interior e exterior, cabendo ao sistema a manutenção da diferença sistema-entorno. No entanto, ele considera que esta atribuição não deve ser feita na perspectiva de um observador, que passa a impor também ao mundo da vida o modelo de sistema. A fim de evitar a confusão de paradigmas, ele liga a teoria de ação aos conceitos da teoria de sistemas, tomando como fio condutor os conceitos de integração social e integração pelo sistema. É possível explicar que também os elementos sistêmicos são formados como resultados de processos históricos. A dinâmica de demarcação contra entornos complexos, que configura o caráter sistêmico da sociedade, somente imigra para o interior da sociedade através dos subsistemas dirigidos pelos meios de regulação.

Os contatos horizontais no plano das interações simples devem adensar-se numa prática intersubjetiva de deliberação e execução que seja suficientemente forte para manter todas as outras instituições no estado fluido de agregado da fase de fundação, preservando-as por assim dizer do coagulamento. Esse antiinstitucionalismo tem pontos de contato com antigas concepções liberais de um espaço político sustentado por associações, no qual a prática comunicativa pode realizar-se numa formação de opinião e vontade dirigida de maneira efetivamente argumentativa (HABERMAS, 1990, p.106).

O agir comunicativo ou o agir estratégico são necessários quando os atores somente podem realizar seus planos de ação de modo interativo, isto é, com o auxílio da ação (ou da omissão) de outro ator. Além disso, o agir comunicativo tem de satisfazer as condições de entendimento e de cooperação: a) os atores participantes comportam-se cooperativamente e tentam colocar seus planos (no horizonte de um mundo da vida compartilhado) em sintonia uns com os outros na base de interpretações comuns da situação; b) os atores envolvidos estão dispostos a atingir os objetivos mediatos da definição comum da situação e da coordenação da ação assumindo os papéis de falantes e ouvintes em processos de entendimento, portanto, pelo caminho da busca sincera ou sem reservas de fins ilocucionários (HABERMAS, 1990, p. 129).

Discurso e aprendizagem

A interação entre sujeitos cognoscentes corresponde a uma relação intersubjetiva, possível apenas enquanto processo dialogicamente orientado. A partir da perspectiva de dois agentes comunicativamente competentes, o processo de interação passa a ser orientado para o entendimento mútuo das significações consideradas nesse processo, ou seja, a intersubjetividade compartilhada. É essa predisposição ao entendimento na interação comunicativa que permite a Habermas propor a reconstrução racional do ato de fala que permite a superação das contradições da racionalidade unilateral. Esta reconstrução racional é feita por meio da pragmática universal, um conceito que indica pretensões de validade universais pressupostas no ato de fala e que permitem o compartilhamento de significados entre os participantes da interação (VIZEU, 2005, p. 13).

O agir comunicativo é um referencial adequado para a elaboração de novos critérios de racionalidade, de maneira a minimizar a contradição da forma de organização social da modernidade.

Nesse sentido, a crítica à razão instrumental se desdobra na crítica ao modelo burocrático, no sentido de que a burocracia corresponde a reificação do *ethos* racional-instrumental na forma de um sistema auto-sustentado, capaz de coordenar e controlar a vida social tendo por base os critérios de utilidade. Esse processo de “colonização do mundo da vida” implica na substituição da regulação social mediada pela interação lingüística, pela regulação do poder e do dinheiro, do Estado e da economia.

O princípio da ética do discurso diz que toda norma válida encontraria o assentimento de todos os concernidos, se eles pudessem participar de um Discurso prático (chama este princípio de “D”). A ética do Discurso não dá nenhuma orientação contedudística, mas sim, um *procedimento* rico de pressupostos, que deve garantir a imparcialidade da formação do juízo. O Discurso prático é um processo, não para a produção de normas justificadas, mas para o exame da validade de normas consideradas hipoteticamente. É só com esse proceduralismo que a ética do Discurso se distingue de *outras* éticas cognitivistas, universalistas e formalistas (HABERMAS, 2003, p. 148-149).

Em função da centralidade da interação lingüística na práxis social, a ação comunicativa é um constructo que integra múltiplas visões de mundo e de indivíduo, e essa multiplicidade é relevante para a compreensão do fenômeno organizacional. Permite que se verifiquem contradições nas relações interpessoais nem sempre enfocadas pelos estudos organizacionais, pois a idéia de distorção comunicativa, antes de ser um mero problema de comunicação organizacional, reflete a dificuldade de reconhecimento do outro enquanto sujeito competente, enquanto membro integrante de uma mesma comunidade cultural (VIZEU, 2005, p. 15).

O educador Paulo Freire (2007, p.58) diz que estudar significa repensar e não armazenar idéias alheias, implicando em assumir uma atitude crítica diante do que se estuda e das visões do mundo. O processo de aprendizagem, como ação cultural para libertação, é um ato de conhecimento em que os educandos assumem o papel de sujeitos cognoscentes em diálogo com o educador, sujeito cognoscente também. É uma tentativa corajosa de desmitologização da realidade, um esforço através do qual, num permanente distanciamento da realidade em que se encontram mais ou menos imersos, os aprendizes dela emergem para nela inserirem-se criticamente.

Um ato de conhecimento demanda uma relação de autêntico diálogo: aquela em que os sujeitos do ato de conhecer se encontram mediatizados pelo objeto a ser conhecido. Nesta perspectiva, os participantes assumem, desde o começo da ação, o papel de sujeitos criadores.

O ato de conhecimento que leva a sério o problema da linguagem deve ter como objeto a ser desvelado às relações dos seres humanos com seu mundo. A análise destas relações começa a aclarar o movimento dialético que há entre os produtos que os seres humanos criam ao transformarem o mundo e o condicionamento que estes produtos exercem sobre eles. Começa a aclarar o papel da prática na constituição do conhecimento e, conseqüentemente, da reflexão crítica sobre a prática. O ato de conhecer envolve um movimento dialético que vai da ação à reflexão sobre ela e desta a uma nova ação. O diálogo engaja ativamente a ambos os sujeitos ao ato de conhecer. É pensando sobre sua prática, em termos cada vez mais críticos, que os educandos vão substituindo a visão focalista da realidade por outra, global (FREIRE, 1981, p. 40-43).

A prática está compreendida nas situações concretas que são codificadas para serem submetidas à análise crítica. Analisar a codificação em sua “estrutura profunda” é por isso mesmo, repensar a prática anterior e preparar-se para uma nova e diferente prática, se este for o caso. Daí a necessidade de não romper a unidade entre contexto teórico e contexto concreto, entre teoria e prática. O fundamental é que a informação seja sempre precedida e associada à problematização do objeto em torno de cujo conhecimento ele dá esta ou aquela informação. O diálogo requer que os

sujeitos cognoscentes tentem apreender a realidade no sentido de descobrir a razão de ser da mesma. Assim, conhecer não é relembrar algo previamente conhecido e agora esquecido. Um ato de conhecimento deve engajar na problematização permanente da realidade ou da prática. (FREIRE, 1981, p. 44-45).

A interpretação dos princípios colocados na "pedagogia do diálogo" pela inclusão de categorias da Teoria da Ação Comunicativa de Habermas permite visualizar que eles contêm em si mesmos uma racionalidade hermenêutica e comunicativa. Hermenêutica no sentido que não toma a apropriação do conhecimento do ponto de vista monológico, procura resgatar os padrões comunicativos e simbólicos da interação que tornam possível a sua apreensão moldada nos significados individuais e subjetivos. A racionalidade hermenêutica permite aos indivíduos não se afastarem da compreensão dos mundos objetivo, social e subjetivo. É sensível às construções lingüísticas e à produção de significados, à relação entre epistemologia e intencionalidade, aprendizagem e relações sociais, isto é, o conhecimento é tratado como um ato social específico. O sentido da história, do progresso e da construção da liberdade presente no pensamento tanto de Freire como de Habermas, remete a pensar nos gigantescos desafios que o indivíduo moderno precisa enfrentar para atingir a consciência crítica (Freire) ou chegar ao estágio pós-convencional (Habermas), dado que a aceleração dos processos evolutivos traz o retardamento da tomada de consciência em função do excesso de dinamicidade da experiência (BRENNAND, 2007, p. 64).

A racionalidade comunicativa sem renunciar à importância da intencionalidade e do significado viabiliza a localização do significado pela crítica e ação. Pela racionalidade comunicativa a competência cognitiva de educadores e educandos podem evoluir de forma positiva permitindo reconstruir a capacidade crítica embotada pela opressão. Assim, o agir comunicativo assume relevância enquanto mediador das relações que os falantes e ouvintes (educadores e educandos) estabelecem entre si quando se referem a algo no mundo. Pode permitir que os meios lingüísticos possam produzir conseqüências induzidas na ação orientada para alcançar entendimentos. O conhecimento nesse sentido se torna o mediador da comunicação e do diálogo entre os que aprendem.

O agir comunicativo torna possível transcender a consciência ingênua, onde o saber se apresenta como conjunto de conhecimentos absolutos e abstratos, com uma relação apriorista com a realidade. A transcendência permite que os sujeitos educativos compreendam o saber como racional, e criado por indivíduos enlaçados em procedimentos indutivos, dedutivos e analógicos que se submetem constantemente a um critério de verdade. Isto circunscreve sua historicidade uma vez que incorpora o saber anterior enquanto etapa necessária de sua gênese. A ausência de dogmatismos dado que é constantemente superado. Sua fecundidade no sentido de que é sempre gerador de outro conhecimento (BRENNAND, 2007, p. 65).

A capacidade de aprendizagem tem um lugar central na teoria do agir comunicativo, porque o conceito de razão comunicativa tem um conteúdo utópico à medida que aponta para a visão de um mundo da vida racionalizado onde tradições culturais são reproduzidas através de processos de avaliação intersubjetiva de pretensões de validade, onde ordens legítimas dependem das práticas argumentativas abertas e críticas para estabelecer e justificar normas, e onde identidades individuais são auto-reguladas através de processos de reflexão crítica. Habermas considera que as "idealizações fortes", que estão na base da sua teoria da pragmática universal, e o conseqüente poder da reflexão de transcender os limites de um contexto qualquer, são essenciais para compreender processos de aprendizagem. Quando a análise é reduzida às condições naturais e históricas da comunidade de

falantes, inclusive à pragmática empírica de sua linguagem natural, perde-se de vista o momento crítico. Somente a pragmática formal pode reconstruir o núcleo universal compartilhado por todas as linguagens naturais: núcleo que não é dependente das visões de mundo contidas em formas de vida concretas e seus recursos semânticos e práticas culturais (BANNELL, 2006, p. 248).

Pode-se aprender com a experiência porque se adquire conhecimento pelas tentativas que visam a solução de problemas, as quais se defrontam com o mundo tal como ele é. Na sua teoria do agir comunicativo, Habermas descreve o tipo de ação que incorpora o conhecimento empírico-teórico: ação instrumental e estratégica. Pode-se compreender isso nos casos em que uma intervenção no mundo falha, porque tal falha indiretamente problematiza o conteúdo experiencial da crença que motiva a ação. Ou seja, a experiência da falha frente à realidade nos leva a questionar os pressupostos desta ação, que não foram tematizados. No entanto, essa experiência não pode refutar tais pressupostos; o que faz é criar dúvidas que, por sua vez, podem levar ao discurso na qual se podem avaliar interpretações de mundo. Assim, o fenômeno da cognição pode ser descrito como a resolução criativa de problemas causados pelos distúrbios em práticas comuns; é isso que causa a mudança nas crenças sobre o mundo (BANNELL, 2006, p. 257-259).

Habermas pretende resgatar a definição clássica de conhecimento enquanto crenças verdadeiras e justificadas (*justified true belief*), mas sem reduzir um elemento da definição ao outro. Em outras palavras, assimilar a verdade à justificação resultaria na eliminação de qualquer possibilidade de confrontar interpretações do mundo, por mais justificadas que sejam com o mundo como ele é. Por outro lado, assemelhar a justificação à verdade resulta no abandono da perspectiva pragmática para a construção de um conhecimento confiável (BANNELL, 2006, p. 265-266).

A distinção entre a coisa em si, de um lado, e o fato expresso em um ato de fala constativo sobre essa coisa, de outro lado, é necessária para preservar um conceito de experiência que contém um elemento constitutivo do sujeito que conhece, evitando assim a concepção da experiência como algo contemplativo e não ativo. Nesse caso a aprendizagem é algo puramente contemplativo e não algo que necessariamente envolve a ação. Além disso, não explica a falibilidade de nosso conhecimento. Se a cognição é simplesmente uma questão da mente refletindo o mundo, ou até o modelo de um mundo cuja estrutura é homóloga com a estrutura proposicional da linguagem, é difícil explicar o fato de que o conhecimento é falível e de que até que crenças bem fundamentadas podem ser falsas. A teoria pragmático-formal da cognição, de Habermas, tem a vantagem de pensar processos de aprendizagem a partir da prática, como a reação de sujeitos inteligentes tentando ligar com uma realidade recalcitrante. Além disso, as condições de possibilidade desses processos de aprendizagem constituem, digamos assim, estruturas do mundo da vida, porquanto destranscendentalizam e exteriorizam algo que, na filosofia da consciência, somente poderia ser concebido como interior ao sujeito. No final, privilegia a perspectiva performativa do participante em uma ação que é sempre mediada linguisticamente (BANNELL, 2006, p. 268-269).

Considerações finais

As organizações são construídas a partir da redução da complexidade do entorno para produzir com maior eficácia e eficiência. Esta redução da complexidade implica que a dinâmica comunicacional interna é estruturada em fluxos orientados para o sucesso. A produção e a circulação de informação é restrita, em função da necessidade de realizar aquilo que interessa aos heterogestores. Os participantes dos processos internos são geridos para agir de acordo com estes

interesses. A perda da autonomia para agir é também uma perda da autonomia para falar, e para facilitar a circulação das falas. A perspectiva da heterogestão é sempre a perspectiva do observador "externo".

A linguagem cumpre sempre uma tripla função como expressão, instrumento e comunicação vinculante. A linguagem como instrumento prevalece dentro das organizações heterônomas. Assim, a linguagem é reduzida a um meio para que gestores possam direcionar a organização para cumprir suas finalidades de modo eficiente. O esforço focado na rentabilidade resulta em redução dos participantes dos processos produtivos a condição de trabalhadores fabris típicos da sociedade industrial. A flexibilidade pós-fordista não muda substancialmente esta condição, porque permanece a cooperação sem autonomia. O que se quer destacar neste artigo é o potencial emancipatório da linguagem.

O uso da linguagem caracteriza o ser humano. A linguagem abre a possibilidade de expressar pelas palavras o sentimento e o pensamento a partir da realidade. Bloquear a linguagem nas organizações é negar aos que participam dos processos produtivos a sua condição humana. Ao mesmo tempo, é o uso da linguagem que permite a comunicação entre as pessoas, incluindo a comunicação entre aqueles que trabalham dentro de uma organização. A comunicação é fundamental para que se compartilhem valores e conhecimentos.

A perda da autonomia de falar nas organizações resulta na redução do compartilhamento de valores e conhecimentos, e também na redução dos vínculos solidários entre os que trabalham. Estas reduções têm um custo: qualquer melhoria ou inovação nas organizações requer investimentos para a introdução de novos conhecimentos. A aprendizagem das organizações com seus próprios processos se perde no silêncio. Além disto, o comando externo na perspectiva do observador implica em custos para apropriação, aceitação e legitimidade dos novos conhecimentos. Treinamento e motivação são ferramentas dos que fazem calar os participantes dos processos produtivos.

Habermas sempre enfatiza a resolução de problemas como sendo o mecanismo central de processos de aprendizagem. A função comunicativa da linguagem tem a ver com o falar, levantar objeções e chegar a um entendimento. A análise pragmática concentra-se no processo de discussão na qual os interlocutores podem fazer perguntas, dar respostas e levantar objeções. É no diálogo que os interlocutores podem chegar a um entendimento mútuo sobre algo (BANNELL, 2006, p. 244-245). O entendimento que provém da discussão gera aprendizagem, pois para discutir é preciso entender os fatos e as situações. A aprendizagem requer o uso da linguagem como discurso ou discussão e não apenas como instrumento para repetição da informação estruturada.

A partir da Teoria do Agir Comunicativo evidencia-se como a interação entre os atores sociais pode ser compreendida como discurso orientado para o entendimento, funcionando como espaço para o compartilhamento de valores e saberes em organizações complexas. É no discurso que uma visão de mundo está colocada em oposição a outras numa maneira que pode estender os horizontes de significado de cada participante (BANNELL, 2006, p. 247). Essa "extensão" de horizontes é uma forma de aprender. É na discussão que a organização cria o ambiente adequado para a geração e expressão de pensamentos e sentimentos. Neste sentido, a teoria de Habermas proporciona a vantagem de pensar os processos de aprendizagem nas relações sociais, contribuindo para que organizações possam melhorar e inovar processos.

O discurso é uma forma de aprendizagem nas organizações, que transcende o treinamento instrucional conteudista. O discurso amplia as perspectivas de representação de interesses nas organizações, politizando as suas decisões e possibilitando a racionalização comunicativa

mediadora. O discurso tem papel ativo na transformação das organizações, valorizando e viabilizando a expressão e a comunicação entre os que participam dos processos produtivos. São a ampliação das expressões das perspectivas e a viabilidade da comunicação que vão proporcionar a aprendizagem a partir dos próprios processos produtivos. É a participação nestes processos produtivos que a construção privilegiada de soluções de melhoria e de inovações. São as organizações que discutem, isto é, aquelas em que seus trabalhadores falam e discutem que estão mais vocacionadas a aprender, melhorar e inovar.

Referências

- AUN, M. P.; CARVALHO A. M. A; KROEFF, R. L. Aprendizagem Coletiva em Arranjos Produtivos Locais: um novo ponto para as políticas públicas de informação. In: **V ENLEPICC**, Salvador, 2005.
- BANNELL, R. I. Pragmatismo, verdade e justificação: processos de aprendizagem na obra recente de Jürgen Habermas. In: Flávio Beno Siebeneichler. (Org.). **Direito, moral, política e religião nas sociedades pluralistas**. Entre Apel e Habermas. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 2006, v. 01, p. 39-60.
- BRENNAND, E.G.G. Tecendo os fios da sociedade: reforçando os nós da interação Freire-Habermas. In: Zélia Jófili. (Org.). **Paulo Freire dialogando com Gramsci, Agamben, Habermas e Rousseau**. Recife: Edições Bagaço, 2007, v. VIII, p. 63-78.
- BURRELL, G. Modernism, Postmodernism and Organizational Analysis 4: The Contribution of Jürgen Habermas. **Organization Studies**, v. 15, n. 1, p. 1-45, 1994.
- DEMO, P. **Complexidade e aprendizagem**: a dinâmica não linear do conhecimento. São Paulo: Atlas, 2002.
- FREIRE, Paulo. **Ação cultural para a liberdade**: e outros escritos. 5ª ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1981.
- HABERMAS, J. **Consciência moral e agir comunicativo**. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1989.
- HABERMAS, J. **Direito e democracia**: entre faticidade e validade, v. II. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1997.
- HABERMAS, J. **Entre naturalismo e religião**: estudos filosóficos. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 2007.
- HABERMAS, J. **O pensamento pós-metafísico**: estudos filosóficos. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1990.
- HABERMAS, J. **Verdade e justificação**: ensaios filosóficos. São Paulo: Loyola, 2004.
- KUNZLER, C. de M. **Teoria dos sistemas de Niklas Luhmann**. Estudos de Sociologia, Araraquara, v. 16, n., p.123-136, 2004.
- LUHMANN, N. **Social Systems**. Stanford CA: Stanford University Press, 1995.

LUHMANN, N. **Introducción a la teoría de sistemas**. México D. F.: Antrhopos, 1996.

LUHMANN, N. Por que uma “teoria dos sistemas? ”. In: NEVES, C. E. B.; SAMIOS, E. M. B. **Niklas Luhmann: a nova teoria dos sistemas**. Porto Alegre: UFRGS, 1997a.

LUHMANN, N. Novos desenvolvimentos na teoria dos sistemas. In: NEVES, C. E. B.; SAMIOS, E. M. B. **Niklas Luhmann: a nova teoria dos sistemas**. Porto Alegre: UFRGS, 1997b.

LUHMANN, N. O conceito de sociedade. In: NEVES, C E. B.; SAMIOS, E. M. B. **Niklas Luhmann: a nova teoria dos sistemas**. Porto Alegre: UFRGS, 1997c.

NEVES, C. E. B; NEVES, F. O que há de complexo no mundo complexo? Niklas Luhmann e a Teoria dos Sistemas Sociais. **Sociologias**, Porto Alegre, v. 15, p. 182-207, 2006. Disponível em: <http://www.ufrgs.br/geu/O%20que%20de%20complexo.pdf> Acesso em 10 abr 2009.

SIEBENEICHLER, F. B. O direito das sociedades pluralistas: entre o sistema imunizador luhmanniano e o mundo da vida habermasiano. In: Flávio Beno Siebeneichler. (Org.). **Direito, moral, política e religião nas sociedades pluralistas. Entre Apel e Habermas**. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 2006, v. 01, p. 39-60.

VIZEU, F. **Ação comunicativa e estudos organizacionais**. RAE, São Paulo: Unicenp v. 45, n. 4, 2005.

Capítulo
3**PROBLEMATIZAÇÃO E RACIONALIZAÇÃO DISCURSIVA DOS PROCESSOS PRODUTIVOS EM ORGANIZAÇÕES***Clóvis Ricardo Montenegro de Lima**Fernanda Kempner-Moreira**José Rodolfo Tenório Lima*

Resumo: Neste artigo discute-se a problematização e a racionalização dos processos produtivos em organizações. Discute-se a dinâmica organizacional a partir da teoria dos sistemas de Luhmann, que enfatiza as relações do sistema com seu entorno. Esta teoria possibilita pensar a complexidade das organizações, incluindo suas dinâmicas e processos. Destaca-se o conceito de autopoiese organizacional. Faz-se a discussão da melhoria de qualidade e da inovação dos processos produtivos a partir da problematização pedagógica das organizações. Discutem-se as possibilidades da teoria do agir comunicativo de Habermas, especialmente sob a forma de racionalização discursiva dos processos organizacionais complexos. Vincula-se problematização pedagógica e racionalização discursiva. Conclui-se que racionalização discursiva pode ser importante para a construção de organizações eficazes integradas em bases éticas e solidárias.

Introdução

Neste artigo discute-se a problematização e a racionalização dos processos produtivos em organizações. Discute-se a dinâmica organizacional a partir da teoria dos sistemas de Luhmann, que enfatiza as relações do sistema com o seu entorno. Esta teoria possibilita pensar a complexidade das organizações, incluindo suas dinâmicas e processos. Destaca-se o conceito de autopoiese organizacional. Discute-se o potencial da Teoria do Agir Comunicativo de Habermas, especialmente sob a forma de racionalização dos processos. Vincula-se problematização pedagógica e racionalização discursiva.

A racionalidade tem sido uma questão central nas teorias da Administração desde o seu advento como campo de conhecimento sistematizado. A teoria clássica da Administração, vinculada à tradição positivista de ciência social, tem como fundamento a mesma forma de abordar questões sociais. A racionalidade é um pressuposto fundamental da própria concepção de ciência na Administração e o modelo racional impregna o seu núcleo teórico de forma tão ampla e naturalizada que sua influência é impossível de questionar.

A racionalidade administrativa também reduz as relações entre os sujeitos a uma dimensão objetiva. Assim, a Administração é um campo de saber que contribui significativamente para a atual descaracterização das relações interpessoais enquanto interação entre sujeitos autônomos. O cerne deste problema pode ser verificado pela tendência de se tratar os membros da organização como

“recursos” humanos, ou seja, como instrumentos que existem e são manipulados exclusivamente para atender aos interesses da organização (Vizeu, 2009, p. 8).

Os teóricos críticos têm sugerido que importante limitação do modelo burocrático reside na unilateralidade das relações interpessoais subjacente a esse tipo de organização, expressa especialmente na manipulação do significado em interações comunicativas quando se tem por objetivo o cálculo utilitário. O modelo burocrático configura relações interpessoais e procedimentos que possuem um caráter monológico, eficiente, porém impessoal, e por isso produzem distorção comunicativa. Nesse sentido, Problematização e racionalização discursiva dos processos produtivos em organizações a burocratização é em si mesma uma medida inibidora da comunicação, por ser a racionalidade sistêmica baseada no controle e na previsibilidade (Vizeu, 2005, p. 1516).

Neste artigo, quer-se avançar no uso da Teoria do Agir Comunicativo como base para uma abordagem não funcionalista da Administração, o que também pode ser encontrado nos trabalhos de Burrell (1994), Serva (1997), Gutierrez (1999) e Vizeu (2003, 2005, 2009). Busca-se fazer uso rigoroso do pensamento habermasiano, que não está reduz a uma ética procedimental na Administração, como em Vizeu (2005, p. 19), ou a uma ferramenta de publicização da racionalidade substantiva, como em Serva (1997, p. 22).

Vizeu (2005, p. 11) observa que o foco na relação intersubjetiva entre o sujeito e o outro, dado na Teoria do Agir Comunicativo de Jürgen Habermas, oferece consistente base explicativa do comportamento do administrador, especialmente no que tange à descrição de deficiências da teoria administrativa tradicional e às explicações mais recorrentes do fenômeno das organizações. Além disso, a Teoria do Agir Comunicativo também pode ser usada para fornecer as bases teóricas para a construção de formas críticas do modelo tradicional de administração, que tenham possibilidade de dar conta da questão da emancipação nas organizações do mundo da vida.

No sentido de avançar no uso da filosofia pragmática da linguagem de Habermas na Administração, busca-se, então, uma aproximação entre o agir comunicativo e a problematização pedagógica. A aproximação com Paulo Freire e sua pedagogia do diálogo parece ser um caminho interessante para ir além da crítica nas organizações. Cabe indagar assim sobre as possibilidades do agir comunicativo dentro dos sistemas, que são espaços de racionalização e de ação estratégicas: uma forma atualizada de indagar as possibilidades de autonomia nos espaços de heteronomia orientados para o sucesso.

Uma administração baseada no agir comunicativo, como diz Gutierrez (1999, p. 5354), é a possibilidade de os membros da organização resgatar uma forma de se relacionar igualitária e voltada à inovação, em que os participantes definem cooperativamente seus planos de ação no horizonte de um mundo da vida compartilhado e na base de interpretações comuns da situação. O agir comunicativo distingue-se do agir estratégico, uma vez que a coordenação da ação não está apoiada na racionalidade teleológica dos planos individuais de ação, mas na forma racionalmente motivadora dos atos de entendimento, portanto numa racionalidade que se manifesta nas condições requeridas para um acordo obtido comunicativamente.

A dinâmica organizacional complexa dos processos produtivos

Siebeneichler (2006, p. 59) afirma que Habermas é obrigado a ir a Luhmann porque, se não desse esse passo, não conseguiria compreender as sociedades pluralistas atuais, que não cabem mais na perspectiva do participante de um mundo da vida, que é por demais estreita. A teoria de Luhmann

abre a perspectiva de um observador não participante do sistema. Isso permite a Habermas pensar a sociedade em uma linha dialética mais ampla, capaz de explorar a tensão entre sistema e mundo da vida. Habermas e Luhmann têm, não obstante, divergências radicais e profundas e pontos em comum que permitem a comparação entre os conceitos de comunicação e de intersubjetividade.

Luhmann estabelece a distinção fundamental entre sistema e entorno, importada da teoria de sistemas biológicos, tomada como ponto de partida para enfrentar velhos problemas da ontologia tradicional. O esquema "sistema-entorno" pode abrir caminho para um conceito de mundo que ultrapassa o universo ontológico das coisas. Na perspectiva sistêmica, não se consegue atingir a unidade do mundo porque essa unidade não pode ser pensada como soma, agregado ou espírito. Quando se tenta pensar o mundo fazem-se operações para chegar a esse resultado, mediante uma diferenciação que se inicia no sistema. Cabe observar que Habermas usa, criticamente, na Teoria do Agir Comunicativo, o esquema "sistema-entorno" (Siebeneichler, 2006, p. 42).

Habermas (1990, p. 103) afirma que o aspecto constitutivo para a formação do sistema é a diferenciação entre as perspectivas interior e exterior, cabendo ao sistema a manutenção da diferença sistema-entorno. No entanto, ele considera que esta atribuição não deve ser feita na perspectiva de um observador, que passa a impor também ao mundo da vida o modelo de sistema. A fim de evitar a confusão de paradigmas, ele liga a teoria de ação aos conceitos da teoria de sistemas, tomando como fio condutor os conceitos de integração social e integração pelo sistema. É possível explicar que também os elementos sistêmicos são formados como resultados de processos históricos. A dinâmica de demarcação contra entornos complexos, que configura o caráter sistêmico da sociedade, somente imigra para o interior da sociedade através dos subsistemas dirigidos pelos meios de regulação.

Na visão de Luhmann, os sistemas aparecem como a tentativa de redução da complexidade existente no entorno, por meio do processo de seleção de possibilidades. O processo seletivo ocorre pelo fato de que o sistema não suporta internalizar toda a complexidade existente no entorno, pois, com isso, deixaria de ser sistema. Diante disto, há pressão para selecionar determinadas possibilidades. Todo entorno apresenta para o sistema inúmeras possibilidades. De cada uma delas surgem várias outras que dão causa a um aumento de desordem e contingência. O sistema, então, seleciona apenas algumas possibilidades que lhe fazem sentido de acordo com a função que desempenha, tornando o entorno menos complexo para ele. Se selecionasse todas elas, não sobreviveria. Ao mesmo tempo em que a complexidade do entorno diminui, a sua aumenta internamente. Isso porque o número de possibilidades dentro dele passa a ser maior, podendo, inclusive, chegar a ponto de provocar sua autodiferenciação em subsistemas (Kunzler, 2004, p. 124-125).

O sistema busca reduzir a complexidade do entorno e se tornar funcional criando espaços operacionais, por meio da diferenciação de complexidade. Tal espaço possui mecanismos que o auto-referenciam, ou seja, desenvolvem sua contingência, o sentido. Esses espaços podem ser descritos como os "sistemas", que são estruturas que possuem funções para fazer frente às complexidades do entorno (Luhmann, 1996, p. 133-134). Neste processo de seleção, o que os sistemas fazem é importar complexidade para fazer frente à complexidade do entorno: apenas a complexidade pode reduzir a complexidade. Problematização e racionalização discursiva dos processos produtivos em organizações. Ao importar complexidade, o sistema cria em seu próprio ambiente, sua complexidade interna. O sentido é o operador das fronteiras, e o diferenciador do sistema e do entorno. O sentido adotado pelo sistema é que irá ativar o processo de seleção, onde prescreve o que deve ou não fazer

parte do sistema interno. Ele que referencia determinado elemento, pois os mesmos elementos podem ter diferentes significados (Luhmann, 1995, p. 64).

Luhmann afirma que complexidade é a totalidade das possibilidades de acontecimentos que podem ser derivadas das infinitas interações entre elementos (comunicações), também infinitos, que existem no entorno. A complexidade se dá pelo fato de que, no entorno, vários elementos podem assumir inúmeras possibilidades de relações, tendo em vista que não há nenhum fator ordenador e, desta forma, aumenta-se a improbabilidade de operacionalização (Neves; Neves, 2006, p. 191).

Luhmann (1997a, p. 41) ressalta que o sistema não possui uma representação fiel do entorno, pois nele o que existe são elementos produzidos por ele mesmo, porque os sistemas são autopoieticos. Quando se fala de importar complexidade do ambiente não se refere trazer o fato concreto existente fora para dentro, mas sim em possibilitar um entendimento dos elementos existentes no entorno. É a partir deste entendimento que o sistema se autoestrutura ou organiza para responder a complexidade, sendo que sua organização ou produção interna ocorre com a mutação do sentido.

É importante destacar que o sistema se encontra operacionalmente fechado no seu processo de internalização da complexidade (seleção), criação de subsistemas e modificação de sentido, com relação ao seu entorno, pois este é apenas capaz de irritá-lo e não de modificá-lo (Luhmann, 1997b, p. 53). O entorno pode irritar o sistema, levando-o a se autoproduzir. A irritação provocada pelo entorno é um estímulo à autopoiese do sistema. Mas é importante saber que a própria irritação faz parte do sistema. Luhmann (1997c, p. 68) afirma que “irritações se dão sempre e inicialmente a partir de diferenciações e comparações com estruturas (expectativas) internas aos sistemas, sendo, portanto, - do mesmo modo que a informação – necessariamente produto do sistema”.

A compreensão da dinâmica nos sistemas requer entender a comunicação na teoria de Luhmann. A comunicação é um processo de seleção que sintetiza informação, comunicação e compreensão. Os sistemas sociais usam a comunicação como seu particular modo de reprodução autopoietica. Seus elementos são comunicações produzidas e reproduzidas de modo recorrente por outras comunicações. Em relação às comunicações, os sistemas sociais são sistemas fechados, ou seja, qualquer alteração que venham a sofrer depende exclusivamente das suas próprias operações (Neves; Neves, 2006, p. 194).

Luhmann situa o conceito de comunicação - que ele define como uma operação funcional - no paradigma de sistemas auto-referenciais, onde ela é interpretada como um processo de seleção de sentido, autônoma e fechada, realizada por sistemas psíquicos. Neste contexto, a comunicação é entendida como uma operação básica paradoxal, uma vez que permite a qualquer sistema entrar em contato com seu entorno e ao mesmo tempo se isolar dele. Além disto, os sistemas dispõem de uma linguagem dotada de um fundo semântico (Siebeneichler, 2006, p. 45).

Habermas considera que a comunicação é definida na linha pragmática de uma teoria de ação, na qual os conceitos de subjetividade e intersubjetividade constituem elementos básicos. Ele privilegia as ações comunicativas que se realizam mediante a linguagem comum ante o pano de fundo do mundo da vida, que constitui horizonte e recursos para processos racionais de entendimento pela linguagem. Além disto, a realização destes processos depende de discursos e argumentos destinados a resgatar as pretensões de validade (SIEBENEICHLER, 2006, p. 44).

Luhmann apresenta uma contradição incômoda na sua teoria da comunicação: ao mesmo tempo em que apresenta os três níveis do processo de comunicação, ele a reconhece como algo improvável. Os níveis do processo são: (1) que a mensagem alcance outros; (2) que, ao envolver

outros, a mensagem seja entendida; e (3) que ela, se recebida, seja entendida e aceita. A impossibilidade da comunicação é fundamentada nos seguintes fatores: (1) é improvável que alguém compreenda o que o outro quer dizer, tendo em vista o isolamento e a individuação de sua consciência; (2) é improvável que a comunicação chegue a mais receptores do que os que se encontram presentes na situação; e (3) é improvável obter o resultado desejado: o de que o receptor adote o conteúdo seletivo da comunicação como premissa para seu comportamento (Cardoso; Fossá, 2008, p. 8).

Na teoria de Luhmann, a observação, a irritação e a seleção de informação são consideradas operações internas do sistema. Não existem inputs nem outputs. O sistema não importa elementos prontos e acabados do entorno. Uma vez selecionado um elemento, este será processado pelo sistema de acordo com a função que desempenha. É importante saber que o entorno não participa desse processo. Ao se fechar, o sistema não permite que o entorno determine coisa alguma. Desse modo, pode construir seu conhecimento e conhecer o entorno que lhe é distinto. O fechamento proporciona ao sistema a criação de sua própria complexidade e quanto mais complexo, mais apto está a conhecer o entorno. Quanto mais informações selecionadas, maior o campo de observação abrangendo mais possibilidades do entorno (Kunzler, 2004, p. 129).

O sistema não importa uma informação. Ele é levado a re-elaborar suas estruturas a partir do estímulo provocado pela comunicação. O sistema está estruturalmente pronto para receber aquilo que espera como provável. Entretanto, quando o provável não acontece, ou seja, quando surge a diferença, surge, então, uma informação que faz com que o sistema mude suas estruturas. Pode-se afirmar que a informação é uma diferença. E mais: a informação é uma diferença que provoca diferenças, na medida em que o sistema modifica suas estruturas, tornando-se diferente, para receber a informação. Toda mudança de estrutura gera expectativas futuras, diversas daquelas que havia antes do surgimento da informação (Kunzler, 2004, p. 131).

Ao se fazer a interpenetração, o sistema, por possuir seu sentido que seleciona algumas possibilidades no entorno, tem expectativas sobre o que irá interpretar. Estas expectativas são possibilidades selecionadas, e dentre estas algumas serão escolhidas pelo código binário (dupla contingência). Entretanto, quando o código binário não consegue interpretar ou gerar informação a partir da interpenetração tem-se um ruído, pois surgem novos fatos que não fazem parte de seu sentido. O ruído é interpretado como uma irritação do ambiente sobre o qual o sistema deve se reconfigurar, por meio da autopoiese, para fazer frente a esta irritação, gerando dinâmica específica nos processos produtivos (Kunzler, 2004, p. 134).

A teoria da autopoiesis contribui para a compreensão de que as organizações interpretam os seus ambientes: impõem padrões de variação e de significado ao mundo no qual operam. As interpretações fazem parte do processo auto-referente através do qual uma organização tenta concretizar e reproduzir sua identidade. Ao interpretar um ambiente, uma organização está tentando atingir o tipo de confinamento que é necessário para que esta se reproduza dentro da sua própria imagem. O confinamento é um processo muito ativo, e não somente uma forma de percepção onde se enfatiza, ignora ou diminui certos aspectos (Morgan, 1996, p. 247).

A teoria da autopoiesis reconhece, assim, que sistemas podem ser caracterizados como tendo "ambientes", mas insiste que as relações com qualquer ambiente são internamente determinadas. As transações do sistema com seu entorno são, na verdade, transações dentro de si mesmo. Este ponto de vista teórico possui importante implicação: se sistemas são concebidos para manter suas próprias

identidades e se as relações com entorno são internamente determinadas, então os sistemas só podem evoluir e mudar através de mudanças autogeradas na identidade (Morgan, 1996, p. 244).

As trocas compensatórias que experimenta um sistema autopoiético, mantendo sua identidade, podem ser de duas classes, segundo a maneira em que se realiza sua autopoiese: trocas conservadoras, as quais somente implicam compensações que não precisam trocas nas variáveis de seus processos homeostáticos que o compõem; e trocas inovadoras, que implicam trocas na qualidade dessas variáveis. No primeiro caso, as interações causadoras das deformações não levam a qualquer variação e o sistema permanece no mesmo ponto do espaço autopoiético; no entanto, no segundo caso, as interações levam a variação na maneira de realizar-se a autopoiese e, portanto, a um deslocamento do sistema no espaço autopoiético (Maturana, Varela, 1997, p. 94).

A teoria da autopoiesis compreende que a mudança acontece através de padrões circulares de interação. Organizações evoluem ou desaparecem com mudanças que ocorrem no seu entorno e a administração dessas organizações requer o entendimento deste processo. Isto requer que os membros da organização adquiram uma outra maneira de pensar o sistema de relações circulares ao qual pertencem e que compreendam como estas relações são formadas e transformadas através de processos que são mutuamente determinantes e determinados. Em outras palavras, a teoria faz pensar a mudança como círculo e não linhas e substitui a idéia de causalidade mecânica (Morgan, 1996, p. 253).

Siebeneichler (2006, p. 47) destaca uma segunda importante distinção entre Luhmann e Habermas: o conceito de intersubjetividade. Luhmann argumenta que a noção tradicional de intersubjetividade se fundamenta na co-originariedade da intersubjetividade e da subjetividade, e em uma dialética entre Ego e Alter, apenas reproduz a alteridade na perspectiva de uma egoidade, fazendo com que a intersubjetividade seja simplesmente reprisada na perspectiva do sujeito. Luhmann abandona o conceito de intersubjetividade e substitui o conceito de sujeito pela noção de "sistema psíquico ou consciência capaz de vivenciar sentido". Este sistema capaz de reduzir complexidade passa a ser o operador do processo de constituição de sentido e é concebido como instância construída de modo auto-referido e auto-reflexivo.

Na teoria de Luhmann tudo o que existe no mundo ou é feito nele ou pode ser diferente. A dupla contingência constitui uma das figuras centrais do seu pensamento, sendo descrita por meio do conceito de "caixa-preta" aplicado ao sistema psíquico capaz de operar seleções de sentido redutoras de complexidade. As operações psíquicas de uma consciência não podem ser realizadas em outra consciência. Cada consciência permanece fechada, tendo em vista sua complexidade e seu modo de operar autoreferenciado. Como consequência, não se pode pensar na intersubjetividade. Luhmann busca superar a unilateralidade das perspectivas dos sistemas auto-referenciados pela adoção da perspectiva externa de um observador não-participante. A unidade da relação entre Ego e Alter se encontra em um certo ponto situado entre ambos, o que implica em suposições capazes de provocar engates e seleções de sentido (Siebeneichler, 2006, p. 48-50).

Habermas considera que a intersubjetividade é o resultado de relação histórica frágil e vulnerável entre Ego e Alter, isto é, de uma comunicação ou interação entre sujeitos capazes de falar e agir e que por isso mesmo não podem ser tidos como mônadas sem janelas para o entorno ou "caixas-pretas". A intersubjetividade é gerada no próprio uso da linguagem comum, e adquire sentido no processo de interação linguística e social, que se estabelece entre Ego e Alter, que se comunicam entre si orientados pela possibilidade do entendimento. Isto é possível porque subjetividade e intersubjetividade são co-originárias (Siebeneichler, 2006, p. 47).

A problematização pedagógica em organizações

A cultura organizacional capitalista cultiva a concorrência entre os indivíduos dentro das organizações como sendo o único caminho para a maior eficiência e para que prevaleça a "meritocracia" na repartição do poder e da moeda, para usar a conceituação de Habermas. Tendo internalizado o mercado, a organização procura reproduzir dentro de si as condições de competição que constituem as virtudes dele. Só que a competição de todos contra todos produz outros resultados, isto porque, para começar, ela limita a ação comunicativa, ou seja, não permite que as informações relevantes fluam livremente por toda a organização. A competição gera o "segredo do negócio" entre as divisões, de modo que as possibilidades de colaboração entre elas tornam-se cada vez mais exíguas. (Gutierrez, 1999, p. xi).

Vizeu (2005, p. 16) destaca que a distorção comunicativa é comum no âmbito das organizações centradas na lógica competitiva do mercado, onde as pessoas são consideradas instrumentos a serem manipulados. Organizações públicas, entidades assistenciais e filantrópicas, grupos de interesse da sociedade civil, enfim, ao adotar a modelagem burocrática, também são atingidas por contradições sistemáticas no processo de representação dos interesses daqueles que as constituem. As dificuldades em se estabelecer uma relação comunicativa não distorcida refletem problemas na relação do administrador com o trabalhador, que, por se instituir de forma monológica, implica situações de violência, de mentira e de injustiça. As consequências da distorção gerada no processo monológico de comunicação podem ser observadas no sofrimento por falta de intercompreensão nas relações de trabalho contemporâneas.

Gutierrez (1999, p. 14) afirma que, dadas a complexidade e a velocidade das mudanças sociais, a necessidade que os sistemas dirigidos pelos meios de poder e moeda tem de obter informações originais do mundo da vida é tanta, que as estruturas tradicionais não conseguem mais dar conta de seus objetivos com a mesma eficiência de algum tempo atrás. O administrador, em geral, possui um grupo de referência. Este grupo de referência se estende, horizontalmente, à medida que consegue constituir alianças temporárias úteis ao seu objetivo de maximização do próprio valor na organização e no mercado de trabalho. E se estende verticalmente perseguindo os mesmos objetivos, tanto com seus superiores quanto com seus subordinados.

Na organização, os membros determinam planos individuais de ação e articulam alianças, várias e distintas, concomitantemente, em função de seus objetivos pessoais ou compartilhados conjuntamente. A organização, portanto, deve ser vista como um grande conjunto de grupos mutáveis, que se contrapõem e se associam conforme as exigências de cada conjuntura. Neste contexto, os membros das organizações participam concomitantemente de vários deles, em função da formação técnica, características de personalidade, opções ideológicas e extração social, sempre priorizando a busca racional de seus objetivos pessoais (Gutierrez, 1999, p. 21-22).

Em função do conhecimento limitado a respeito do entorno e da necessidade de constituir uma ação coletiva para compatibilizar os planos individuais de ação de muitas pessoas, o debate entre os envolvidos pode resolver as dificuldades essenciais do processo de tomada de decisões. De um lado, consegue-se abranger o maior número de informações e perspectivas de análise distintas, sendo validada a proposta mais convincente no confronto argumentativo com as demais. De outro, o entendimento construído de modo comunicativo permite prever a adequação dos planos individuais de ação em função do convencimento, e não da imposição ou manipulação (Gutierrez, 1999, p. 28).

A gestão informacional tem sido considerada uma função chave do administrador contemporâneo, seja para promover o contínuo fluxo de informações entre o ambiente e a organização, seja para desenvolver o processamento interno de informações necessário para a obtenção de resultados organizacionais. Nesta espécie de reconfiguração das funções dos executivos, salienta-se a importância do administrador como elo entre os diferentes níveis e departamentos da organização, bem como um facilitador para a otimização dos fluxos de informação e produção de conhecimento. Além de organizar a partir da comunicação, apreende-se a realidade em todas as suas dimensões por este processo. O modo como se apreende a realidade é fundamental para determinar como se age (Vizeu, 2009, p. 1-4).

A comunicação sistematicamente distorcida se manifesta no âmbito organizacional tendo em consideração que as práticas gerenciais são fortemente condicionadas para o êxito. Por outro lado, para que ocorra o êxito organizacional, cada vez mais é necessário convencer as pessoas a agirem de determinada maneira. Consumidores devem comprar cada vez mais, trabalhadores devem trabalhar de tal forma, ambientalistas não devem incomodar, etc. As organizações buscam o êxito através do convencimento de seus públicos. Quando a comunicação é um mecanismo para fazer com que aconteça algo no mundo através das pessoas, dizemos que a orientação do ato de fala é estratégica, ou seja, é orientada para o êxito. A ação estratégica deve ser entendida como a ação social condicionada pela racionalidade do tipo instrumental (Vizeu, 2009, p. 9).

O uso de informações falsas ou mesmo a omissão de informações nos processos de comunicação organizacional não refletem apenas um desvio de caráter dos seus agentes. Na verdade, é considerado como importante mecanismo para a comunicação orientada para o êxito. A comunicação distorcida também pode ser observada pela manipulação do conteúdo normativo dos proferimentos usados na comunicação. Isto significa que os argumentos considerados nos processos comunicativos nem sempre representam critérios de validade normativa para os envolvidos. A distorção também se opera no patamar da inteligibilidade daquilo que se é dito. O uso de jargões pode ter a função de dissimular ou confundir sobre determinada questão. A diferenciação hierárquica é fator estrutural que impede a plena reciprocidade das interações humanas, sendo pré-condição para a comunicação sistematicamente distorcida em organizações. (Vizeu, 2009, p. 10-12).

A interação entre sujeitos cognoscentes corresponde à relação intersubjetiva, possível apenas enquanto processo dialogicamente orientado. A partir da perspectiva de dois agentes comunicativamente competentes, o processo de interação passa a ser orientado para o entendimento mútuo das significações consideradas nesse processo, ou seja, a intersubjetividade compartilhada. É essa predisposição ao entendimento na interação comunicativa que permite a Habermas propor a reconstrução racional do ato de fala que permite a superação das contradições da racionalidade unilateral. Esta reconstrução racional é feita por meio da pragmática universal, um conceito que indica pretensões de validade universais pressupostas no ato de fala e que permitem o compartilhamento de significados entre os participantes da interação (Vizeu, 2005, p. 13).

O agir comunicativo é um referencial adequado para a elaboração de novos critérios de racionalidade, de maneira a minimizar a contradição da forma de organização social da modernidade. Nesse sentido, a crítica à razão instrumental se desdobra na crítica ao modelo burocrático, no sentido de que a burocracia corresponde a reificação do ethos racional-instrumental na forma de um sistema auto-sustentado, capaz de coordenar e controlar a vida social tendo por base os critérios de utilidade. O processo de “colonização do mundo da vida” implica na substituição da regulação social mediada pela interação linguística, pela regulação do poder e do dinheiro, do Estado e da economia.

Em função da centralidade da interação linguística na práxis social, a ação comunicativa é um constructo que integra múltiplas visões de mundo e de indivíduos, e essa multiplicidade é relevante para a compreensão do fenômeno organizacional. Permite que se verifiquem contradições nas relações interpessoais nem sempre enfocadas pelos estudos organizacionais, pois a idéia de distorção comunicativa, antes de ser um mero problema de comunicação organizacional, reflete a dificuldade de reconhecimento do outro enquanto sujeito competente, enquanto membro integrante de uma mesma comunidade cultural (Vizeu, 2005, p. 15).

Os principais aspectos que sustentam uma organização inovadora são: a cultura e o clima organizacional; capacidades e habilidades de gerenciamento; controle e estrutura organizacional; e novos produtos e desenvolvimento de processos. A inovação contínua

Problematização e racionalização discursiva dos processos produtivos em organizações está baseada nas capacidades e atitudes das pessoas que trabalham na organização. Estas capacidades e atitudes dependem de uma cultura organizacional que estimule o empreendedor individual e o trabalho em equipe. Os fatores que condicionam a melhoria da qualidade e a inovação nas organizações são delimitados pelo modelo de gestão que poderá favorecer o seu surgimento. Motivação, satisfação no trabalho, estímulo à criatividade, redução de conflitos entre gerências, liderança, comunicação interna, gestão de projetos de inovação, empreendedores internos, sistemas de recompensas e clima inovador são alguns temas relacionados com modelos de gestão que interferem (Carvalho, 2009, p. 95).

A difusão e o compartilhamento de informações e conhecimentos requerem a conexão entre os atores, com canais ou mecanismos de comunicação que propiciem fluxos de conhecimento e o aprendizado interativo. Observa-se que as organizações e os agentes que cooperam introduzem maior número de melhorias e de inovações do que os que não cooperam, e o grau de melhoria e de inovação aumenta com a variedade de parceiros se comunicando e cooperando em rede. A colaboração facilita o compartilhamento de informações e conhecimentos, e também resulta dele. As organizações não melhoram ou inovam sozinhas, mas sobre informações e conhecimentos acumulados dentro e fora delas. Cabe então pensar nas relações entre colaboração, melhoria da qualidade e inovação.

A colaboração é condição para a melhoria e a inovação, em primeiro lugar, para que a informação possa fluir de modo não linear dentro das organizações, e entre elas e o seu entorno. A comunicação pode contribuir com idéias e oportunidades para melhoria e inovação e na interação entre os colaboradores da organização, ao mesmo tempo em que difunde seus processos e produtos, e cria condições para sua aceitação e uso. A discussão dos processos e produtos em um sistema permanentemente problematizado pode ampliar as possibilidades de interação e colaboração entre os trabalhadores, destes com os gestores, e da organização com o seu entorno (Carvalho, 2009, p. 98).

O educador Paulo Freire (1981, p. 71) diz que aprender significa repensar e não armazenar idéias alheias, implicando em assumir uma atitude crítica diante do que se estuda e das visões do mundo. O processo de aprendizagem, como ação cultural para a libertação, é um ato de conhecimento em que os educandos assumem o papel de sujeitos cognoscentes em diálogo com o educador, sujeito cognoscente também. É uma tentativa corajosa de desmitologização da realidade, esforço através do qual, num permanente distanciamento da realidade em que se encontram mais ou menos imersos, os aprendizes dela emergem para nela inserirem-se criticamente.

Um ato de conhecimento demanda uma relação de autêntico diálogo: aquela em que os sujeitos do ato de conhecer se encontram mediados pelo objeto a ser conhecido. Nesta perspectiva,

os participantes assumem, desde o começo da ação, o papel de sujeitos criadores. O ato de conhecimento que leva a sério o problema da linguagem deve ter como objeto a ser desvelado as relações dos seres humanos com seu mundo. A análise destas relações começa a aclarar o movimento dialético que há entre os produtos que os seres humanos criam ao transformarem o mundo e o condicionamento que estes produtos exercem sobre eles. Começa a aclarar o papel da prática na constituição do conhecimento e, conseqüentemente, da reflexão crítica sobre a prática. O ato de conhecer envolve movimento dialético que vai da ação à reflexão sobre ela e desta a uma nova ação. O diálogo engaja ativamente a ambos os sujeitos ao ato de conhecer. É pensando sobre sua prática, em termos cada vez mais críticos, que os educandos vão substituindo a visão focalista da realidade por outra, global (Freire, 1981, p. 40-43).

A prática está compreendida nas situações concretas que são codificadas para serem submetidas à análise crítica. Analisar a codificação em sua “estrutura profunda” é, por isso mesmo, repensar a prática anterior e preparar-se para uma nova e diferente prática, se este for o caso. Daí a necessidade de não romper a unidade entre contexto teórico e contexto concreto, entre teoria e prática. O fundamental é que a informação seja sempre precedida e associada à problematização do objeto em torno de cujo conhecimento ele dá esta ou aquela informação. O diálogo requer que os sujeitos cognoscentes tentem apreender a realidade no sentido de descobrir a razão de ser da mesma. Assim, conhecer não é relembrar algo previamente conhecido, e agora esquecido. O ato de conhecer implica na problematização permanente da realidade ou da prática (Freire, 1981, p. 4445).

A interpretação dos princípios colocados na "pedagogia do diálogo" pela inclusão de categorias da Teoria da Ação Comunicativa de Habermas permite visualizar que eles contêm em si mesmos uma racionalidade hermenêutica e comunicativa. Hermenêutica no sentido que não toma a apropriação do conhecimento do ponto de vista monológico, procura resgatar os padrões comunicativos e simbólicos da interação que tornam possível a sua apreensão moldada nos significados individuais e subjetivos. A racionalidade hermenêutica permite aos indivíduos não se afastarem da compreensão dos mundos objetivo, social e subjetivo. É sensível às construções linguísticas e à produção de significados, à relação entre epistemologia e intencionalidade, aprendizagem e relações sociais, isto é, o conhecimento é tratado como um ato social específico. O sentido da história, do progresso e da construção da liberdade presente nos pensamentos tanto de Freire como de Habermas, remete a pensar nos gigantescos desafios que o indivíduo moderno precisa enfrentar para atingir a consciência crítica (Freire) ou chegar ao estágio pós-convencional (Habermas), dado que a aceleração dos processos evolutivos traz o retardamento da tomada de consciência em função do excesso de dinamicidade da experiência (Brennand, 2007, p. 64).

A racionalidade comunicativa, sem renunciar à importância da intencionalidade e do significado, viabiliza a localização do significado pela crítica e ação. Pela racionalidade comunicativa, a competência cognitiva pode evoluir de forma positiva, permitindo reconstruir a capacidade crítica. Assim, o agir comunicativo assume relevância enquanto mediador das relações que os falantes e ouvintes estabelecem entre si quando se referem a algo no mundo. Ele pode permitir que os meios linguísticos possam produzir conseqüências induzidas na ação orientada para alcançar entendimento. O conhecimento, nesse sentido, se torna o mediador da comunicação e do diálogo entre os que aprendem. O agir comunicativo torna possível transcender a consciência ingênua, onde o saber se apresenta como conhecimentos absolutos e abstratos, com uma relação apriorista com a realidade. A transcendência permite que os sujeitos compreendam o saber como racional e criado por indivíduos enlaçados em procedimentos indutivos, dedutivos e analógicos que

se submetem constantemente a um critério de verdade. Isto circunscreve sua historicidade, uma vez que incorpora o saber anterior enquanto etapa necessária de sua gênese (Brennand, 2007, p. 65).

A capacidade de aprendizagem tem lugar central na teoria do agir comunicativo, porque o conceito de razão comunicativa tem um conteúdo utópico à medida que aponta para a visão de um mundo da vida racionalizado, onde tradições culturais são reproduzidas através de processos de avaliação intersubjetiva de pretensões de validade, onde ordens legítimas dependem das práticas argumentativas abertas e críticas para estabelecer e justificar normas, e onde identidades individuais são autorreguladas através de processos de reflexão crítica. Habermas considera que as "idealizações fortes", que estão na base da sua teoria da pragmática universal, e o conseqüente poder da reflexão de transcender os limites de um contexto qualquer, são essenciais para compreender processos de aprendizagem. Quando a análise é reduzida às condições naturais e históricas da comunidade de falantes, perde-se de vista o momento crítico. Somente a pragmática formal pode reconstruir o núcleo universal compartilhado por todas as linguagens naturais: núcleo que não é dependente das visões de mundo contidas em formas de vida concretas e seus recursos semânticos e práticas culturais (Bannell, 2006, p. 248).

Pode-se aprender com a experiência porque se adquire conhecimento pelas tentativas que visam à solução de problemas, as quais se defrontam com o mundo tal como ele é. Na sua teoria do agir comunicativo, Habermas descreve o tipo de ação que incorpora o conhecimento empírico-teórico: ação instrumental e estratégica. Pode-se compreender isso nos casos em que uma intervenção no mundo falha, porque tal falha indiretamente problematiza o conteúdo experiencial da crença que motiva a ação. Ou seja, a experiência da falha frente à realidade nos leva a questionar os pressupostos desta ação, que não foram tematizados. No entanto, essa experiência não pode refutar tais pressupostos; o que faz é criar dúvidas que, por sua vez, podem levar ao discurso, no qual se podem avaliar interpretações de mundo. Assim, o fenômeno da cognição pode ser descrito como a resolução criativa de problemas causados pelos distúrbios em práticas comuns; é isso que causa a mudança nas crenças sobre o mundo (Bannell, 2006, p. 257-259).

Habermas pretende resgatar a definição clássica de conhecimento enquanto crenças verdadeiras e justificadas (*justified true belief*), mas sem reduzir um elemento da definição ao outro. Em outras palavras, assimilar a verdade à justificação resultará na eliminação de qualquer possibilidade de confrontar interpretações do mundo, por mais justificadas que sejam, com o mundo como ele é. Por outro lado, assemelhar a justificação à verdade resulta no abandono da perspectiva pragmática para a construção de um conhecimento confiável (Bannell, 2006, p. 265-266).

A distinção entre a coisa em si, de um lado, e o fato expresso em um ato de fala constativo sobre essa coisa, de outro lado, é necessária para preservar um conceito de experiência que contém um elemento constitutivo do sujeito que conhece, evitando assim a concepção da experiência como algo contemplativo e não ativo. Nesse caso, a aprendizagem é algo puramente contemplativo e não algo que necessariamente envolve a ação. Além disso, não explica a falibilidade de nosso conhecimento. Se a cognição é simplesmente uma questão da mente refletindo o mundo, ou até o modelo de um mundo cuja estrutura é homóloga com a estrutura proposicional da linguagem, é difícil explicar o fato de que o conhecimento é falível e de que até que crenças bem fundamentadas podem ser falsas.

A teoria pragmático-formal da cognição de Habermas tem a vantagem de pensar processos de aprendizagem a partir da prática, como a reação de sujeitos inteligentes tentando ligar-se com uma realidade recalcitrante. Além disso, as condições de possibilidade desses processos de aprendizagem

constituem, digamos assim, estruturas do mundo da vida, porquanto destranscendentalizam e exteriorizam algo que, na filosofia da consciência, somente poderia ser concebido como interior ao sujeito. No final, privilegia a perspectiva performativa do participante em uma ação que é sempre mediada linguisticamente (Bannell, 2006, p. 268-269).

A racionalização discursiva dos processos produtivos

O agir social (ou interação) é conceito complexo, que pode ser compreendido a partir dos conceitos simples de "agir" e "falar". Nas interações mediadas pela linguagem, esses dois tipos de ação encontram-se ligados entre si. É verdade que eles aparecem em constelações diferentes: quando as forças ilocucionárias dos atos de fala assumem o papel de coordenadoras da ação, a constelação é uma; e é outra toda vez que ações de fala estiverem subordinadas de tal modo à dinâmica extralinguística das influências de atores que se influenciam através da atividade orientada para um fim, e que as energias de ligação linguísticas deixam de ser usadas.

Os tipos de interação distinguem-se de acordo com os mecanismos de coordenação da ação: é preciso saber se a linguagem natural é usada apenas como meio para transmissão de informações ou também como fonte de integração social. No primeiro caso, trata-se, no entender de Habermas (1990, p. 71), de agir estratégico; e no segundo caso, de agir comunicativo. No segundo caso a força consensual do entendimento linguístico, isto é, as energias de ligação da própria linguagem, tornam-se efetivas para a coordenação das ações, ao passo que no primeiro caso a coordenação depende da influência dos atores uns sobre os outros e sobre a situação da ação, a qual é veiculada através de atividades não-linguísticas. Vistos na perspectiva dos participantes os dois mecanismos excluem-se mutuamente. As ações de fala não podem ser realizadas com a dupla intenção de chegar a um acordo com um destinatário sobre algo e, ao mesmo tempo, produzir algo nele, de modo causal.

Habermas (1989, p. 79) chama de comunicativas as interações nas quais as pessoas envolvidas se põem de acordo para coordenarem seus planos de ação, o acordo alcançado em cada caso medindo-se pelo reconhecimento intersubjetivo das pretensões de validade. No caso dos processos de entendimento mútuo linguísticos, os atores erguem com seus atos de fala, ao se entenderem uns com os outros sobre algo, pretensões de validade, mais precisamente, pretensões de verdade, de correção e de sinceridade, conforme se refiram a algo no mundo objetivo, no mundo social comum e no mundo subjetivo próprio.

O agir comunicativo distingue-se do agir estratégico uma vez que a coordenação bem-sucedida da ação não está apoiada na racionalidade teleológica dos planos individuais de ação, mas na força racionalmente motivadora de atos de entendimento, portanto, numa racionalidade que se manifesta nas condições requeridas para um acordo obtido de modo comunicativo. Somente no agir comunicativo é aplicável o princípio de que os limites estruturais da linguagem compartilhada intersubjetivamente conduzem os atores a abandonar o egocentrismo de orientação pautada pelo fim racional de seu próprio sucesso e a se submeter aos critérios públicos da racionalidade do entendimento (Habermas, 2004, p. 118).

Habermas (2004, p. 118) faz importante distinção de dois tipos de agir comunicativo. Fala de agir comunicativo num sentido fraco quando o entendimento mútuo se estende a fatos e razões dos agentes para suas expressões de vontade unilaterais, e de agir comunicativo forte tão logo o entendimento mútuo se estenda às próprias razões normativas que baseiam a escolha dos fins. Neste caso, os envolvidos fazem referência a orientações axiológicas intersubjetivamente partilhadas que

determinam sua vontade para além de suas preferências. No agir comunicativo fraco, os agentes se orientam apenas pelas pretensões de verdade e veracidade e, no sentido forte, eles também se orientam por pretensões de correção intersubjetivamente reconhecida.

Quando se tem presente a função coordenadora das ações que as pretensões de validade normativas desempenham na prática comunicativa cotidiana, percebe-se que os problemas que devem ser resolvidos em argumentações não podem ser superados monologicamente, mas requerem um esforço de cooperação. Ao entrar numa argumentação, os participantes seguem sua ação comunicativa numa atitude reflexiva com objetivos de restaurar um entendimento perturbado. As argumentações servem para equacionar os conflitos de ação. Os conflitos no domínio das interações reguladas por normas remontam imediatamente a um acordo normativo perturbado. A recuperação consiste em assegurar o reconhecimento intersubjetivo para uma pretensão de validade controversa (Habermas, 1989, p. 88-89).

Na concepção de Habermas (1989, p. 110-111), falar de argumentação implica, em primeiro lugar, referir-se a atos (e não a textos ou proposições) e a atores, sendo que cada participante da argumentação pode e deve assumir a sua vez o papel do proponente (oferta enunciativa) e do oponente (aceita ou não a oferta enunciativa). As pretensões de validade do proponente eventualmente podem e devem ser resgatadas, colocando-se em jogo as garantias argumentativas – as boas razões em que se sustenta a oferta enunciativa inicial. As redes de proponentes e oponentes, num processo de permanente confronto e reformulação de perspectivas, recriam, em limites temporais, a comunidade ilimitada de comunicação - noção referida por Apel, Peirce e Mead (González de Gómez, 2009, p. 132-133).

Habermas (1990, p. 72) diz que o entendimento através da linguagem funciona da seguinte maneira: os participantes da interação unem-se através da validade pretendida de suas ações de fala ou tomam em consideração os dissensos constatados. Através de suas ações de fala são levantadas pretensões de validade criticáveis, as quais apontam para um reconhecimento intersubjetivo. A oferta contida num ato de fala adquire força obrigatória quando o falante garante, através de sua pretensão de validade situada, que está em condições de resgatar essa pretensão, caso seja requerido, empregando o tipo correto de argumento.

Em todas as modalidades e instâncias de reflexão e crítica, deve-se pressupor a existência de um fórum virtual onde os participantes intercambiam enunciações, demandas de validade e se fazem ofertas de garantias de validação (as “boas razões” da argumentação). No processo argumentativo, enquanto sequência de atos comunicativos e não sequência linear e lógica de sentenças, são considerados, ao mesmo tempo, os argumentos, as demandas de validade e os atores sociais que lhes outorgam existência social (González de Gómez, 2009, p. 126).

No agir orientado ao sucesso e na integração sistêmica, há uma ordem redutora da padronização e controle dos meios. No agir estratégico a constelação do agir e do falar se modifica. Aqui as forças ilocucionárias de ligação enfraquecem, a língua encolhe-se, transformando-se em simples meio de informação. Não existe, nesse caso, a confiabilidade da fonte de informação que habilita para fornecer garantias performáticas, pois está suspenso o pressuposto de que a orientação está se dando na base de pretensões de validade. A racionalização sistêmica tende a se expandir e a provocar a colonização do mundo de vida, de modo que na sociedade moderna as esferas do mundo de vida comunicativamente estruturadas ficam cada vez mais sujeitas aos imperativos da coordenação funcional (Habermas, 1990, p. 74, González de Gómez, 2009, p. 129-130).

No lugar das estruturas linguísticas intersubjetivas, entrelaçadas com a prática cotidiana, Parsons e Luhmann colocam sistemas capazes de manter os limites, os quais são delineados num plano mais geral do que o que é ocupado pelos atores e pelas interações mediadas pela linguagem. Estes podem ser interpretados como sistemas psíquicos e sociais que se observam reciprocamente e formam ambientes uns para os outros. O princípio objetivista da teoria de sistemas e sua independência em relação a teoria da ação precisa pagar um preço. O funcionamento do sistema rejeita o saber intuitivo do mundo da vida e dos seus membros. O acesso a esse potencial de saber passa pela prática comunicativa cotidiana (Habermas, 1990, p. 84).

A dupla contingência a ser absorvida por cada formação de interação assume, no caso do agir comunicativo, a forma especialmente precária de um tipo de dissenso, sempre presente e embutido no próprio mecanismo do entendimento; e todo dissenso implica grandes custos. As principais opções são: os simples trabalhos de reparo; a suspensão de pretensões de validade controversas, o que traz como consequência o definhamento do solo comum de convicções compartilhadas; a passagem para discursos muito dispendiosos, cujo desenlace é incerto e cujos efeitos são problemáticos; a quebra da comunicação ou a passagem para um agir estratégico (Habermas, 1990, p. 85).

Habermas (1990, p. 88-89) destranscendentaliza o reino do inteligível a partir do momento em que desenvolve a força idealizadora da antecipação nos pressupostos pragmáticos inevitáveis dos atos de fala, portanto, no coração da própria prática do entendimento - idealizações que se manifestam também e de modo mais visível nas formas não tão comunicativas que se realizam através da argumentação. O resgate de pretensões de validade situada criticáveis impõe idealizações, as quais, caídas do céu transcendental para o chão do mundo da vida, desenvolvem seus efeitos no meio da linguagem natural. Nela se manifesta também a força de resistência da razão comunicativa que opera contra as deturpações cognitivo-instrumentais das formas de vida modernizadas seletivamente.

Habermas resgata e valoriza o agir comunicativo-interativo na sua base vivencial, ou seja, naquele espaço comum da vida em que se tornam fecundos os projetos, em que se dá vazão às paixões, às sensações, enfim, no qual a existência acontece de forma autêntica e natural, isenta da contaminação sistêmica. Sendo assim, o mundo da vida, como pano de fundo, readquire relevância na medida em que representa o contexto de sentido no qual, por meio da linguagem, efetiva-se a possibilidade do entendimento (Bolzan, 2005, p. 93).

O mundo da vida constitui o contexto para a situação de ação, e ao mesmo tempo fornece os recursos para os processos de interpretação com os quais os participantes da comunicação procuram suprir a carência de entendimento mútuo que surge em cada situação de ação. O mundo da vida é composto pelas tradições culturais, pela solidariedade dos grupos integrados por intermédio de valores e pelas competências dos indivíduos socializados. Os participantes da comunicação baseiam seus esforços de entendimento mútuo neste sistema de referências. O acordo pode ser baseado ao mesmo tempo no saber proposicional compartilhado intersubjetivamente, na concordância normativa e na confiança recíproca (Habermas, 1989, p. 167).

Aquilo que brota das fontes do mundo da vida e desemboca no agir comunicativo, que corre através das comportas da tematização e que torna possível o domínio de situações, constitui o estoque de saber da prática comunicativa. Esse saber consolida-se nos trilhos da interpretação, assumindo a forma de modelos, os quais são transmitidos; na rede de interações dos grupos sociais; ele se cristaliza nas formas de valores e normas; pelo caminho do processo de socialização; ele se

condensa na forma de enfoque, competência e identidade. A rede da prática comunicativa cotidiana espalha-se sobre o campo semântico dos conteúdos simbólicos, e sobre as dimensões do espaço social e do tempo histórico, constituindo o meio através do qual se forma e se reproduz a cultura, a sociedade e as estruturas da personalidade (Habermas, 1990, p. 96).

Os sujeitos que agem comunicativamente encontram-se no papel de primeiras e segundas pessoas, isto é, literalmente, no mesmo nível. Eles assumem uma relação interpessoal à proporção que se entendem sobre algo no mundo objetivo e enquanto assumem a mesma referência ao mundo. Nesse enfoque performativo recíproco, eles também fazem, ao mesmo tempo e ante o pano de fundo de um mundo da vida compartilhado intersubjetivamente, experiências comunicativas uns com os outros. Eles aprendem com as informações e objeções do oponente e tiram suas conclusões da ironia, do silêncio, das exteriorizações, das alusões, etc. (Habermas, 2007, p. 52).

Os sujeitos que agem comunicativamente experimentam seu mundo da vida como um todo que, no fundo, é compartilhado intersubjetivamente. Essa totalidade, que deve decompor-se aos seus olhos no instante da tematização e da objetivação, é formada pelos motivos e habilidades dos indivíduos socializados, pelas autoevidências culturais e pelas solidariedades grupais. O mundo da vida estrutura-se através de tradições culturais, de ordens institucionais e de identidades criadas através dos processos de socialização. A prática comunicativa cotidiana, na qual o mundo da vida está centrado, alimenta-se de um jogo conjunto, resultante da reprodução cultural, da integração social e da socialização, e esse jogo está enraizado nessa prática (Habermas, 1990, p. 99-100).

O observador pode descobrir interações estratégicas nos mundos da vida. Na perspectiva da teoria da comunicação, as interações estratégicas só podem surgir no interior do horizonte de mundos da vida constituídos em outra parte - e precisamente como alternativa para ações comunicativas fracassadas. Quem age estrategicamente dá as costas para o seu mundo da vida e tem os seus olhos nas pessoas e nas instituições do seu mundo da vida - ambas as coisas numa figura modificada. O mundo da vida que serve de pano de fundo é neutralizado quando se trata de vencer situações que caem sob imperativos do agir orientado pelo sucesso. Assim, o mundo da vida perde sua função coordenadora da ação, deixando de ser a força garantidora do entendimento. Também os participantes da ação aparecem apenas como fatos sociais - objetos que o ator pode influenciar ou induzir para que apresentem determinadas reações. O enfoque estratégico impede que o agente se entenda com eles (Habermas, 1990, p. 97).

Habermas (1997, p. 74-75) afirma que os sistemas funcionais dão o último passo rumo à autonomia através de semânticas especializadas próprias, as quais, apesar de todas as vantagens oferecidas, suspendem a troca direta de informações com o entorno. A partir deste momento, os sistemas funcionais passam a construir sua própria imagem da sociedade. Eles perdem o domínio sobre uma linguagem comum, na qual seria possível representar, para todos e da mesma maneira, a unidade da sociedade. O entendimento fora de códigos específicos passa a ser tido como coisa ultrapassada, o que equivale a afirmar que cada sistema perde a sensibilidade em relação aos custos que inflige a outros sistemas.

Os sistemas autopoieticamente fechados não compartilham mais um mundo comum, como é o caso dos indivíduos em estado natural. O problema de uma comunicação eficaz entre unidades autônomas, com perspectivas próprias e operantes de modo autorreferencial, corresponde, de forma bastante precisa, ao problema fenomenológico da construção de um mundo compartilhado intersubjetivamente a partir das realizações monadológicas de sujeitos transcendentais. Os sistemas fechados não conseguem encontrar por si mesmos a linguagem comum necessária para a percepção e

a articulação de medidas e aspectos relevantes para a sociedade como um todo (Habermas, 1997, p. 78-84).

O mundo da vida é um reservatório para interações simples; e os sistemas especializados, que se formam no interior do mundo da vida, continuam vinculados a ele. Os sistemas se ligam a funções gerais de reprodução do mundo da vida (como é o caso da religião, da escola e da família), ou a diferentes aspectos de validade do saber comunicado através da linguagem comum (como é o caso da ciência, da moral, da arte). As estruturas comunicacionais, assim generalizadas, comprimem-se em conteúdos e tomadas de posição desacopladas dos contextos densos das interações simples de determinadas pessoas e de obrigações relevantes para a decisão. Nos sistemas, a racionalidade comunicativa é destruída, tanto nos contextos públicos de entendimento como nos privados. Quanto mais se prejudica a força socializadora do agir comunicativo, sufocando a fagulha da liberdade comunicativa nos domínios da vida privada, tanto mais fácil se torna formar uma massa de atores isolados e alienados entre si (Habermas, 1997, p. 101-102).

A racionalidade comunicativa, como resultado da guinada linguística, representa uma nova formulação reflexiva e crítica da razão filosófica capaz de oferecer alternativas de ação que possibilitem o resgate, a renovação e a promoção da racionalidade na sua multiplicidade de vozes e formas. Por outro lado, instaura-se como um novo modelo teórico por meio do qual se torna viável a análise crítica das patologias sociais oriundas do processo de racionalização das relações sociais e produtivas. A guinada linguística, proposta por Habermas para a superação dos impasses da teoria crítica, fundamenta-se no deslocamento do processo cognitivo da consciência monológica para o âmbito da intersubjetividade discursiva. Com isso, altera-se o lugar do sujeito, que passa de observador imparcial à participante ativo do processo de construção interativa tanto dos saberes quanto das práticas daí resultantes (Bolzan, 2005, p. 16-17).

A racionalidade inerente à comunicação repousa na conexão interna entre (a) as condições que tornam válido um ato de fala, (b) a pretensão levantada pelo falante de que sejam cumpridas essas condições e (c) a credibilidade da garantia por ele assumida de que pode, se necessário, resgatar discursivamente essa pretensão de validade. São apenas em argumentações que as pretensões de validade implicitamente levantadas com um ato de fala podem ser tematizadas como tais e examinadas com base em razões (Habermas, 2004, p. 108-109).

Na racionalidade comunicativa, Habermas destaca o meio linguístico como o novo operador do entendimento, cuja referência permanente aos respectivos mundos objetivo, social e subjetivo torna possível o embate discursivo e crítico como instâncias necessárias para a construção do acordo. A racionalidade comunicativa visa dissolver a relação instrumental fundamentada na via de mão única do monólogo impositivo e dominador, pressupondo um mundo partilhado intersubjetivamente, no qual cada sujeito vive, atua e fala ao mesmo tempo em que preserva e aperfeiçoa sua identidade subjetiva com a renovação da tradição (Bolzan, 2005, p. 90).

A racionalidade comunicativa se caracteriza por ser a racionalidade que tem como pressuposto fundamental a linguagem convertida na competência argumentativa capaz de produzir entendimento recíproco entre os participantes da interação. Na racionalidade de cunho comunicativo interacional o mecanismo de coordenação das ações orientadas para o entendimento vem vinculado ao acordo como resultado, que a processualidade embutida no entendimento permite gerar mediante o reconhecimento intersubjetivo das pretensões de validade criticáveis que se fazem refletir através dos respectivos mundos a que se vinculam (Bolzan, 2005, p. 96).

A racionalidade comunicativa é o prenúncio sinalizador de que a razão não se esgota na forma reduzida da instrumentalidade metodológica. Caracteriza-se como processual, dialógica, participativa, problematizadora e, sobretudo, crítica, capaz de deslocar a fundamentação do círculo fechado da subjetividade para os níveis mais amplos da interação. O seu fim último não está no êxito, no sucesso, na eficácia de resultados definidos e definitivos, mas essencialmente na processualidade possibilitadora mediante a qual se podem construir soluções comuns e acordos, sempre respeitando o argumento melhor, mais viável, intersubjetivamente reconhecido e aceito por todos (Bolzan, 2005, p. 131).

A racionalidade comunicativa se corporifica nos jogos de linguagem em que os envolvidos tomam posição em relação a pretensões de validade criticáveis. Nas formas fracas do uso comunicativo da linguagem e do agir comunicativo, a racionalidade comunicativa entrelaça-se com a racionalidade teleológica de agentes orientados pelo sucesso, mas sempre de modo que as metas ilocucionárias dominem os sucessos “perlocucionários” que são também esperados. Chama-se “perlocucionário” o efeito de atos de fala que também podem ser obtidos de maneira causal por ações não-linguísticas (Habermas, 2004, p. 121).

O princípio do discurso refere-se a um procedimento: o resgate discursivo de pretensões de validade normativa. Nessa medida, o discurso pode ser caracterizado como formal: ele não indica orientações de conteúdo, mas o processo do discurso prático. Esse não é um processo para a produção de normas justificadas, mas para o exame da validade de normas propostas ou hipotéticas. Sem o horizonte do mundo da vida de um determinado grupo social e sem conflitos de ação numa determinada situação, na qual os participantes consideram como sua tarefa a regulação consensual de uma matéria social controversa, não tem sentido querer empreender um discurso (Habermas, 1989, p. 126).

Habermas (1989, p. 155-156) observa que o discurso vem ao encontro de uma concepção construtivista da aprendizagem na medida em que compreende a formação discursiva da vontade e a argumentação em geral como formas de reflexão do agir comunicativo e na medida em que exige, para a passagem do agir para o discurso, uma mudança de atitude. Essa passagem para a argumentação encerra algo de antinatural: o rompimento com a ingenuidade das pretensões de validade, erguidas diretamente, e cujo reconhecimento intersubjetivo depende da prática comunicativa cotidiana. Na argumentação, as pretensões de validade pelas quais os agentes se orientam sem problemas na prática cotidiana são tematizadas e problematizadas. A aprendizagem significa que a pessoa transforma de tal maneira as estruturas cognitivas disponíveis, que consegue resolver melhor do que anteriormente a mesma espécie de problemas.

As pressuposições da prática da argumentação não são, apesar de contra-fáticas, meros constructos, que operam efetivamente no comportamento dos participantes da argumentação. Quem participa seriamente da argumentação adota faticamente tais proposições. Isto pode ser inferido das conseqüências que os participantes tiram de inconsistências percebidas. O procedimento de argumentação é autocorretivo no sentido de que as razões necessárias resultam no próprio transcurso de uma discussão insatisfatória. Características procedimentais do processo de argumentação fundamentam a expectativa racional de que as informações e argumentos decisivos venham à tona e sejam colocados na mesa (Habermas, 2007, p. 63).

O processo de argumentação exige que a forma comunicativa do discurso não somente tematize todas as possíveis informações e explicações relevantes, mas também que sejam abordadas de tal forma que os posicionamentos dos participantes possam ser motivados intrinsecamente apenas

pela força revisora de argumentos que flutuam livremente. As pressuposições mais importantes são as seguintes: (a) inclusão e caráter público: não pode ser excluído ninguém desde que tenha uma contribuição relevante a dar no contexto de uma pretensão de validade controversa; (b) igualdade comunicativa de direitos: todos têm a mesma chance de se manifestar sobre um tema; (c) exclusão da ilusão e do engano: os participantes têm de acreditar no que dizem; (d) ausência de coações: a comunicação deve ser livre de restrições que impedem a formulação do melhor argumento, capaz de levar a bom termo a discussão (Habermas, 2007, p. 6162).

Habermas (2004, p. 101) destaca que a racionalidade discursiva cria uma correlação entre as estruturas ramificadas da racionalidade do saber, do agir e da fala ao concatenar as raízes proposicionais, teleológicas e comunicativas. Nesse modelo de estruturas nucleares engrenadas umas nas outras, a racionalidade discursiva deve seu privilégio não a uma operação fundadora, mas a uma operação integradora. Sendo uma forma reflexiva de agir comunicativo, a racionalidade corporificada no discurso sobrepe-se à racionalidade comunicativa encarnada nas ações cotidianas.

Considerações finais

Este ensaio procura evidenciar que a mudança de perspectiva da filosofia da consciência para a filosofia da linguagem, especialmente com o uso da Teoria do Agir Comunicativo de Habermas, constitui-se em poderoso instrumento de crítica da Administração. O abandono da visão funcionalista e instrumental pode ser compensado por uma avaliação e uma reconstrução dos modos de ação nos contextos organizacionais a partir dos recursos dos mundos da vida dos seus participantes, mais amplos e mais complexos do que a visão do observador não-participante e do participante não-crítico. A inclusão discursiva das perspectivas críticas pode contribuir para uma abordagem racional ampliada das situações organizacionais.

A primeira grande questão sobre o uso da Teoria do Agir Comunicativo é exatamente a possibilidade real desta abordagem racional comunicativa dentro dos sistemas. Cabe recordar que no agir comunicativo em sentido fraco o entendimento mútuo significa apenas que o ouvinte compreende o conteúdo da declaração de intenção ou da solicitação e não duvida de sua seriedade. A base do entendimento mútuo eficaz para a coordenação de ação é a aceitação da pretensão de veracidade levantada para uma declaração de intenção ou solicitação, pretensão autenticada pela racionalidade reconhecível de uma decisão (Habermas, 2004, p. 119).

O discurso e as argumentações assemelham-se a ilhas ameaçadas de se verem submersas pelas ondas no oceano de uma prática onde o modelo da solução consensual dos conflitos de ação não é de modo algum dominante. Os meios de entendimento mútuo não cessam de se verem desalojados pelos instrumentos da violência. Assim, o agir que se guia por princípios éticos tem que se arranjar com os imperativos resultantes das imposições estratégicas. É nesta espécie de restrições ao discurso que o poder da história se faz valer em face das pretensões e interesses transcendentais da razão (Habermas, 1989, p. 128-129).

As interações sociais são mais ou menos cooperativas e estáveis, mais ou menos conflituosas e instáveis. A questão parece ser como é que os participantes de uma interação podem coordenar seus planos de ação de tal modo que Alter possa anexar suas ações, as ações de Ego, evitando conflitos e o risco de uma ruptura da interação. Na ação orientada para o sucesso a coordenação das ações de sujeitos que se relacionam depende do modo como se dão os cálculos de ganhos egocêntricos. O grau de cooperação e a estabilidade resultam das faixas de interesses dos

participantes. No agir comunicativo são harmonizados os planos de ação sob a condição de um acordo existente ou a se negociar sobre a situação e as consequências esperadas (HABERMAS, 1989, p. 164-165).

Cabe repetir que Habermas (1989, p. 124-125) considera que a possibilidade de escolher entre o agir comunicativo e o agir estratégico é abstrata, porque ela está dada na perspectiva contingente do ator individual. Na perspectiva do mundo da vida a que pertence cada ator, não é possível dispor livremente desses modos de agir, pois as estruturas simbólicas reproduzem-se sob as formas de tradição cultural, integração social e socialização - e esses processos só podem se realizar por meio do agir orientado para o entendimento mútuo. Não há nenhum meio equivalente capaz de preencher essas funções. É por isso que para os indivíduos a escolha só está aberta num sentido abstrato, isto é, caso a caso.

Habermas (1989, p. 111-115) observa que, a partir de aspectos processuais, o discurso argumentativo se apresenta como um processo comunicacional que, em relação com o objetivo de acordo racionalmente motivado, tem que satisfazer a condições inverossímeis. No discurso argumentativo, mostram-se estruturas de situação de fala que estão imunizadas contra repressão e desigualdade: elas se apresentam como uma forma de comunicação suficientemente aproximada de condições ideais. Ele considera acertado fazer a reconstrução das condições universais de simetria que todo falante competente, na medida em que pensar em entrar numa argumentação, tem que pressupor como preenchidas. Não importa se é em que medida essa presunção tem ou não, no caso dado, um caráter contrafactual.

Referências

- BANNELL, R. I. (2006). Pragmatismo, verdade e justificação: processos de aprendizagem na obra recente de Jürgen Habermas. In F. B. Siebeneichler (org.). **Direito, moral, política e religião nas sociedades pluralistas**. Entre Apel e Habermas (1. ed.). Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 01: 39-60.
- BOLZAN, J. (2005). **Habermas: razão e racionalização**. Ijuí: Ed.Unijuí.
- BURRELL, G. (1994). Modernism, Postmodernism and Organizational Analysis 4: The Contribution of Jürgen Habermas. **Organization Studies**, 15(1): 1-45.
- BRENNAND, E. G. G. (2007). Tecendo os fios da sociedade: reforçando os nós da interação Freire-Habermas. In Z. Jófili (Org.). **Paulo Freire dialogando com Gramsci, Agamben, Habermas e Rousseau**. Recife: Edições Bagaço, 8: 63-78.
- CARDOSO, A. O. O., & Fossá, M. I. T. (2008). **Comunicação organizacional - confronto entre Luhmann e Habermas - conjecturas necessárias**. Rio de Janeiro: Anais da XXXII EnANPAD.
- CARVALHO, L. S. (2009). **Informação, comunicação e inovação**. Dissertação de Mestrado, Curso de Ciências da Informação, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, Brasil.
- DEMO, P. (2002). **Complexidade e aprendizagem: a dinâmica não linear da problematização e racionalização discursiva dos processos produtivos em organizações**. Vol.7, No. 3, 2010, p. 669-692. Conhecimento. São Paulo: Atlas.

FREIRE, P. (1981). **Ação cultural para a liberdade**: e outros escritos (5a ed.). Rio de Janeiro: Paz e Terra.

GONZÁLEZ, M. N. de G. (2009). Habermas, informação e argumentação. In A. PINZANI, C. M. LIMA, D. V. Dutra (Coord.). **O pensamento vivo de Habermas: uma visão interdisciplinar** (pp.115-139). Florianópolis: NEFIPO - UFSC.

GUISTERREZ, G. L. (1999). **Gestão comunicativa**: maximizando criatividade e racionalidade: uma política de recursos humanos a partir da teoria de Habermas. Rio de Janeiro: Qualitymark.

HABERMAS, J. (1989). **Consciência moral e agir comunicativo**. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro.

HABERMAS, J. (1990). **O pensamento pós-metafísico**: estudos filosóficos. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro.

HABERMAS, J. (1997). **Direito e democracia**: entre faticidade e validade (Vol. II). Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro.

HABERMAS, J. (2004). **Verdade e justificação**: ensaios filosóficos. São Paulo: Loyola.

HABERMAS, J. (2007). **Entre naturalismo e religião**: estudos filosóficos. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro.

KUNZLER, C. de M. (2004). **Teoria dos sistemas de Niklas Luhmann**. Estudos de Sociologia, 16:123-136.

LUHMANN, N. (1996). **Introducción a la teoría de sistemas**. México D. F.: Anthopos.

LUHMANN, N. (1995). **Sociais systems**. Stanford: Stanford University Press.

LUHMANN, N. (1997). Por que uma “teoria dos sistemas? ”. In C. E. B. Neves, & E. M. B. Samios. Niklas **Luhmann**: a nova teoria dos sistemas. Porto Alegre: UFRGS.

LUHMANN, N. (1997). Novos desenvolvimentos na teoria dos sistemas. In C. E. B. Neves, E. M. B. Samios. **Niklas Luhmann**: a nova teoria dos sistemas. Porto Alegre: UFRGS.

LUHMANN, N. (1997). O conceito de sociedade. In C E. B. Neves, & E. M. B. Samios. **Niklas Luhmann**: a nova teoria dos sistemas. Porto Alegre: UFRGS.

MATURANA, H. R., & Varela, F. J. G. (1997). **De máquinas e seres vivos**: autopoiese - a organização do vivo (3.ed.). Porto Alegre: Artes Médicas.

MORGAN, G. (1996). **Imagens da Organização**. São Paulo: Atlas.

NEVES, C. E. B, & Neves, F. (2006). **O que há de complexo no mundo complexo?** Niklas Luhmann e a Teoria dos Sistemas Sociais. **Sociologias**, 15: 182-207. Recuperado em 10 abril, 2009, de <http://www.ufrgs.br/geu/O%20que%20de%20complexo.pdf>

SERVA, M. (1997, Abr- Jun). A racionalidade substantiva demonstrada na pratica administrativa. **RAE**, 37(2): 18-30.

SIEBENEICHLER, F. B. (2006). **O direito das sociedades pluralistas: entre o sistema imunizador luhmanniano e o mundo da vida habermasiano**. In F. B. Siebeneichler Lima, C. R. M., Lima, J. R. T., Moreira, F. K.

R. Gest. Tecn. Sist. Inf. /**JISTEM Journal of Information Systems and Technology Management, Brazil** (org.). Direito, moral, política e religião nas sociedades pluralistas. Entre Apel e Habermas (1a ed.). Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 01: 39-60.

VIZEU, F. (2003). **Algumas contribuições da teoria da ação comunicativa para a área de organizações**. Atibaia: Anais da XXVII EnANPAD.

VIZEU, F. (2005). Ação comunicativa e estudos organizacionais. **RAE**, 45(4).

VIZEU, F. (2009). **Racionalidade administrativa e distorção comunicativa em organizações contemporâneas**. São Paulo: Anais do XXXIII EnANPAD.

4

DISCURSO, ANÁLISE DE REDES E AVALIAÇÃO DOS PROCESSOS DE INOVAÇÃO*Clóvis Ricardo Montenegro de Lima**Lidiane dos Santos Carvalho*

Resumo: Neste ensaio discute-se uma abordagem discursiva da análise de redes para avaliação dos processos de inovação no capitalismo contemporâneo. Parte-se das relações entre organizações e discurso nos processos de inovação. Apresenta-se a teoria de Luhmann especialmente para evidenciar o potencial da teoria do discurso de Habermas nos estudos da inovação. A inovação resulta de complexas dinâmicas organizacionais e sociais. A avaliação da inovação tem sido fortemente vinculada às políticas de produção. Um dos desafios atuais da avaliação da inovação está exatamente em verificar e mensurar naquele longo caminho entre a mobilização dos recursos nas organizações e a obtenção de produtos e resultados: o processo. A análise de rede emerge como possibilidade teórica e metodológica para estudar as interações mediadas pela linguagem e os vínculos construídos nos processos de inovação. A teoria do discurso pode contribuir na discussão destes processos. Conclui-se que se pode desenvolver a avaliação dos processos usando meios para verificar e identificar características das interações comunicativas e argumentativas entre atores e organizações.

Introdução

Neste artigo discutem-se as possibilidades de uma abordagem discursiva da avaliação dos processos de inovação na sociedade contemporânea. Parte-se das relações entre organizações e discurso nos processos de inovação. Confrontam-se a teoria de sistemas de Luhmann e a teoria do discurso de Habermas. Apresenta-se a teoria de Luhmann especialmente para evidenciar o potencial da teoria do discurso de Habermas nos estudos da inovação.

O conceito de inovação reforça o caráter de processo social das atividades de Ciência, Tecnologia e Inovação e a noção de sistemas de inovação destaca a sintaxe de interdependência na organização dessas atividades, dada a multiplicidade possível de arranjos e atores participantes e a coexistência de diversos níveis e instâncias de tomada de decisão (e, concomitantemente, de diversos jogos entre os nós e os demais componentes das redes de pesquisa) (Zackiewicz, 2006, p. 3). Albagli e Maciel (2004, p. 10-11) dizem que tão importante quanto a capacidade de produzir novo conhecimento é a capacidade de processar e recriar conhecimento, por meio de processos de aprendizado; e, mais ainda, a capacidade de converter esse conhecimento em ação ou em inovação. O aprendizado consiste na aquisição e construção de diferentes tipos de conhecimentos,

competências e habilidades. A difusão e o compartilhamento de informações e conhecimentos requerem que os atores tenham conexões, com comunicação que propicie vários fluxos de conhecimento e aprendizado interativo.

O processo de inovação é um processo interativo, realizado com a contribuição de vários agentes sociais. A composição de várias fontes passa a ser considerada importante maneira de as organizações se capacitarem para produzir inovações e enfrentar mudanças. Não deve surpreender que corporações apliquem suas marcas de propriedade ao conhecimento e submetam a produção do conhecimento às regras da maximização e da acumulação privada das riquezas. A pesquisa privada nas organizações quase sempre tem como objetivo principal permitir que quem a realiza possa erguer monopólio de uso do conhecimento que proporcione rendimento exclusivo (Carvalho, 2009, p. 103-104).

A avaliação da inovação tem sido fortemente vinculada às políticas de produção de bens imateriais e materiais. A avaliação pode auxiliar na importante tarefa, especialmente ao envolver diversos atores – dos que produzem o conhecimento aos que por ele são afetados, – de fazer circular informações estratégicas para a consecução de impactos desejáveis. Uma tendência geral observada é a de expandir o alcance das metodologias e incorporar elementos úteis à própria organização dos sistemas avaliados. A ênfase atual das metodologias que incorporam essa perspectiva é nitidamente colocada sobre procedimentos participativos. É a partir das percepções de diferentes atores ligados à inovação que se espera despertar a capacidade criativa coletiva necessária à inovação. A coerência das decisões acompanha o fortalecimento de processos de reflexão coletiva sobre experiências passadas e contexto atual e futuro (Zackiewicz, 2006, p. 8).

Na sociedade contemporânea cabe pensar a inovação como produção em que se evidencia a relevância das redes e a interdependência dos atores sociais. A comunicação não linear parece ser fundamental para os processos de inovação. Estas imagens do processo de inovação implicam construir um modo de avaliação que possa representar e interpretar a sua complexidade. A importância da interação é percebida no sentido de que o conhecimento é construído exatamente porque se produz interatividade de duas ou mais pessoas. As variáveis críticas na interação humana, que levam à criatividade, aprendizagem e inovação podem, assim, contribuir para a construção de indicadores mais adequados à realidade. Velho (2001, p. 119) destaca que na sociedade atual a ciência deixa de ser valorizada simplesmente por avançar o conhecimento, e passa a ter sentido por seus resultados em termos de impacto na sociedade e na economia. Isto demanda uma teoria sobre o modo como os resultados da pesquisa é incorporada ao processo de inovação, o que ainda é largamente desconhecido desde que a teoria linear de inovação é abandonada. Enquanto não se entender como se dá o processo de inovação no nosso contexto e que papel os saberes e a ciência desempenham neste processo, ficar-se-á usando indicadores baseados em premissas questionáveis ou não verdadeiras.

Maculan (2010, p. 166) afirma que entender a complexidade crescente dos sistemas de pesquisa e inovação e comparar os desempenhos desses sistemas é um desafio. A literatura recente destaca a relevância das interações dos diferentes agentes envolvidos em processos de inovação, bem como a necessidade de se dispor de avaliação dos impactos das interações, tanto em nível de capacidade de inovação das empresas, como no que tange à produtividade dos investimentos públicos em pesquisa. A autora destaca o conceito de Open Innovation, que valoriza a cooperação entre as organizações, potencializando o uso econômico do conhecimento gerado internamente e ampliando o acesso a fontes externas de conhecimento.

Maculan (2010, p. 173) observa, ainda, que na formulação de políticas de C&TI vem sendo crescentemente evidenciado o potencial de inovação das interações das organizações produtoras de bens e serviços e as organizações de pesquisa. A centralidade do conhecimento como dimensão fundamental do processo de inovação amplia a visibilidade do papel das universidades, bem como da importância de suas relações com as organizações produtoras. Essas mudanças no processo de inovação evidenciam a necessidade de se desenvolverem métodos capazes de avaliar e comparar o desempenho das organizações e das economias.

Organizações, discurso e inovação

As teorias usadas para entender o caráter complexo das organizações são baseadas em diferentes imagens. Usar uma figura de linguagem implica um modo de pensar e uma forma de ver as organizações que permeia a maneira pela qual se entende o mundo em geral. Uma contribuição muito interessante para os estudos organizacionais é dada por Niklas Luhmann na sua abordagem da teoria de sistemas. Contudo, cabe esclarecer que interessa aqui apresentar a teoria de Luhmann especialmente para evidenciar o potencial da teoria do discurso de Habermas nos estudos da inovação.

A grande contribuição de Luhmann é renovar a teoria dos sistemas, baseada numa mudança paradigmática: passar da distinção do todo e das partes, para a distinção de sistema e mundo, tendo como referência o conceito de complexidade. Luhmann estabelece a distinção fundamental entre sistema e entorno. O esquema “sistema-entorno” pode abrir caminho para um conceito de mundo que ultrapassa o universo ontológico das coisas. Na perspectiva sistêmica não se consegue atingir a unidade do mundo porque essa unidade não pode ser pensada como soma, agregado ou espírito. Quando se tenta pensar o mundo fazem-se operações para chegar a esse resultado, mediante uma diferenciação que se inicia no sistema (Siebeneichler, 2006, p. 42).

O entorno é dotado de muito maior complexidade que o sistema e, em função disso, tem que ser estabelecida uma diferença de complexidade entre eles. O sistema não tem a capacidade de apresentar variedade suficiente para responder, ponto por ponto, à imensa possibilidade de estímulos provenientes do entorno. O sistema, deste modo, precisa desenvolver especial disposição de complexidade no sentido de ignorar, rechaçar e criar indiferenças e fechar-se sobre si mesmo. Surge, então, a expressão redução da complexidade no tocante à relação do sistema com o entorno, porém também em relação consigo mesmo, sobretudo quando se trata de compreender as instâncias de racionalidade (Luhmann, 1995, p. 134).

Os sistemas são uma tentativa de redução da complexidade existente no entorno, por meio do processo de seleção de possibilidades. Esse processo seletivo ocorre pelo fato de que o sistema não suporta internalizar toda a complexidade existente no entorno, pois assim não seria sistema. O sistema tem no entorno inúmeras possibilidades. De cada uma delas surgem várias outras, que causam um aumento de desordem e contingência. O sistema seleciona apenas as possibilidades que lhe fazem sentido, de acordo com a função que desempenha, tornando o entorno menos complexo para ele. Se selecionasse todas elas, não sobreviveria. Ao mesmo tempo em que a complexidade do entorno diminui, a do sistema aumenta. Isto porque o número de possibilidades internas passa a ser maior, podendo, inclusive, chegar ao ponto de provocar uma diferenciação em subsistemas (Kunzler, 2004, p. 124-125).

Habermas é obrigado a ir a Luhmann porque, se não desse esse passo, não conseguiria compreender as sociedades pluralistas atuais, que não cabem mais na perspectiva do participante de um mundo da vida, que é excessivamente estreita. A teoria de Luhmann abre a perspectiva do observador não-participante do sistema. Isto permite a Habermas pensar a sociedade em uma linha dialética mais ampla, capaz de explorar a tensão entre mundo da vida e sistema (Siebeneichler, 2006, p. 59). Habermas (1990, p. 103) afirma que o aspecto constitutivo para a formação do sistema é a diferenciação entre as perspectivas interior e exterior, cabendo ao sistema manter a diferença sistema-entorno. No entanto, ele considera que esta atribuição não deve ser feita na perspectiva de um observador, que passa a impor também ao mundo da vida o modelo de sistema. É necessário observar que os elementos sistêmicos são formados como resultados de processos históricos. A dinâmica de demarcação contra entornos complexos, que configura o caráter sistêmico da sociedade, somente imigra para o interior da sociedade através dos subsistemas dirigidos pelos meios de regulação.

Os sistemas importam complexidade para fazer frente à complexidade do entorno: apenas a complexidade pode reduzir a complexidade. Ao importar complexidade, o sistema cria, em seu próprio ambiente, sua complexidade interna. O sentido é o operador das fronteiras, é o diferenciador do sistema e do entorno. O sentido adotado pelo sistema é que irá ativar o processo de seleção, no qual prescreve o que deve ou não fazer parte do sistema interno. É ele que irá referenciar determinado elemento, pois os mesmos elementos podem ter diferentes significados (Luhmann, 1995, p. 64). A compreensão da dinâmica dos sistemas requer entender a comunicação na teoria de Luhmann. A comunicação é um processo de seleção que sintetiza informação, comunicação e compreensão. Os sistemas sociais usam a comunicação como seu particular modo de reprodução autopoietica. Seus elementos são comunicações produzidas e reproduzidas de modo recorrente por outras comunicações. Em relação às comunicações, os sistemas sociais são sistemas fechados, ou seja, qualquer alteração que venham a sofrer depende exclusivamente das suas próprias operações (Neves; Neves, 2006, p. 194).

Na teoria de Luhmann observação, irritação, seleção e informação são consideradas operações internas do sistema. O sistema não importa elementos prontos e acabados do entorno. Uma vez selecionado um elemento, este será processado pelo sistema de acordo com a função que desempenha. É importante saber que o entorno não participa desse processo. Ao se fechar, o sistema não permite que o entorno determine coisa alguma. O fechamento proporciona ao sistema a criação de sua própria complexidade e, quanto mais complexo, mais apto está a conhecer o entorno. Quanto mais informações selecionadas, maior o campo de observação abrangendo mais possibilidades do entorno (Kunzler, 2004, p. 129).

O agir comunicativo é um referencial adequado para a elaboração de novos critérios de racionalidade, de maneira a minimizar a contradição da forma de organização social da modernidade. Neste sentido, a crítica à razão instrumental se desdobra na crítica ao modelo burocrático, no sentido de que a burocracia corresponde à reificação do ethos racional-instrumental na forma de um sistema autossustentado, capaz de coordenar e controlar a vida social tendo por base os critérios de utilidade. Esse processo de “colonização do mundo da vida” implica a substituição da regulação social mediada pela interação linguística, pela regulação do poder e do dinheiro, do Estado e da economia.

Quando se tem presente a função coordenadora das ações que as pretensões de validade normativas desempenham na prática comunicativa cotidiana, percebe-se que os problemas que devem ser resolvidos em argumentações não podem ser superados de modo monológico, mas

requerem esforço de cooperação. Ao entrar na argumentação, os participantes seguem sua ação comunicativa numa atitude reflexiva com objetivos de restaurar um entendimento perturbado. As argumentações servem para equacionar os conflitos de ação. Os conflitos no domínio das interações reguladas por normas remontam imediatamente ao acordo normativo perturbado. A recuperação consiste em assegurar o reconhecimento intersubjetivo para uma pretensão de validade controversa (Habermas, 1989, p. 88-89).

Na concepção de Habermas (1989, p. 110-111) falar de argumentação implica, em primeiro lugar, referir-se a atos e a atores, sendo que cada participante da argumentação pode e deve assumir a sua vez no papel do proponente (oferta enunciativa) e do oponente (aceita ou não a oferta enunciativa). As pretensões de validade do proponente eventualmente podem e devem ser resgatadas, colocando-se em jogo as garantias argumentativas – as boas razões em que se sustenta a oferta enunciativa inicial. As redes de proponentes e oponentes, num processo de permanente confronto e reformulação de perspectivas, recriam, em limites temporais, a comunidade ilimitada de comunicação.

A racionalidade comunicativa sinaliza que a razão não se esgota na forma reduzida da instrumentalidade metodológica. Ela se caracteriza como processual, dialógica, participativa, problematizadora e, sobretudo, crítica, capaz de deslocar a fundamentação do círculo fechado da subjetividade para os níveis mais amplos da interação. O seu fim último não está no sucesso, na eficácia de resultados definidos e definitivos, mas essencialmente na processualidade mediante a qual se podem construir soluções comuns e acordos, sempre respeitando o argumento melhor, mais viável, intersubjetivamente reconhecido e aceito por todos (Bolzan, 2005, p. 131).

A teoria do discurso põe em cena a noção de procedimentos e pressupostos da comunicação, funcionando como importantes esquadros de uma racionalização produzida no diálogo. A discussão prática acontece quando o modo de agir carece de fundamentação de natureza coletiva e os membros de uma organização têm que chegar a uma decisão comum sobre suas ações, e têm que tentar se convencer mutuamente de que é interessante para cada um que todos ajam assim. A discussão pode criar argumentos que legitimem a decisão de orientações para a ação coletiva e os acordos práticos. O princípio do discurso refere-se a um procedimento: o resgate discursivo de pretensões de validade normativa. Nessa medida o discurso pode ser caracterizado como formal: ele não indica orientações de conteúdo, mas o processo do discurso prático. Este não é um processo para a produção de normas justificadas, mas para o exame da validade de normas propostas ou hipotéticas. O horizonte do mundo da vida de um determinado grupo social e sem conflitos de ação numa determinada situação, na qual os participantes consideram como sua tarefa a regulação consensual de uma matéria social controversa, dá sentido para o empreendimento de um discurso (Habermas, 1989, p. 126).

Habermas (1989, p. 155-156) observa que a argumentação em geral, como forma de reflexão do agir comunicativo, exige, para a passagem do agir para o discurso, uma mudança de atitude. Essa passagem para a argumentação encerra algo de antinatural: o rompimento com a ingenuidade das pretensões de validade erguidas diretamente e cujo reconhecimento intersubjetivo depende da prática comunicativa cotidiana. Na argumentação, as pretensões de validade pelas quais os agentes se orientam sem problemas na prática cotidiana são tematizadas e problematizadas. Habermas (1989, p. 111-115) observa que o discurso argumentativo se apresenta como um processo comunicacional que, em relação com o objetivo de acordo racionalmente motivado, tem que satisfazer a condições inverossímeis. No discurso argumentativo mostram-se estruturas de situação de fala que está

imunizada contra repressão e desigualdade: ela se apresenta como uma forma de comunicação suficientemente aproximada de condições ideais. Ele considera acertado fazer a reconstrução das condições universais de simetria que todo falante competente, na medida em que pensar em entrar numa argumentação, tem que pressupor como preenchidas. Não importa se e em que medida essa presunção tem ou não, no caso dado, um caráter contrafactual.

A partir das Teorias do Agir Comunicativo e do Discurso de Habermas, Carvalho e Lima (2009, p. 17) desenvolvem subsídios para a gestão eficaz da inovação em organizações complexas. Eles pensam a informação como dinâmica organizacional que abre possibilidades para a criação, a melhoria e a inovação dos processos e produtos. Assim, a gestão é mais do que uma racionalização funcional das ações de informação. A discussão dos processos permanentemente problematizados pode ampliar as possibilidades de interação e colaboração dos trabalhadores, destes com os gestores, e da organização com o seu entorno.

As organizações não inovam sozinhas, mas sobre informações e conhecimentos acumulados dentro e fora delas. A colaboração é condição para a inovação tecnológica, em primeiro lugar, para que a informação possa fluir de modo não linear dentro das organizações e entre elas e o seu entorno. A comunicação pode contribuir com ideias e oportunidades para a inovação e na interação dos colaboradores da organização, ao mesmo tempo em que difunde seus processos e produtos e cria condições para sua aceitação e uso (Carvalho; Lima, 2009, p. 17). Barañano (2005, p. 61) refere-se à inovação como um complexo processo tecnológico, sociológico e econômico, que envolve uma teia extremamente intrincada de interações, tanto no interior da organização como entre esta e o seu entorno. A interação é um dos fatores críticos da gestão de ambientes propícios à inovação: (i) criação e manutenção de canais de comunicação fluidos, quer internos, quer externos; (ii) atenção aos clientes, envolvendo-os no processo de inovação; (iii) apoio explícito da gestão cimeira à inovação tecnológica; (iv) disponibilidade de recursos humanos altamente qualificados e presença, na organização, de indivíduos que apoiem os projetos de inovação tecnológica; (v) criação e manutenção de uma estrutura organizacional flexível.

Barañano (2005, p. 60-61) ressalta que uma medida básica para desenvolver um ambiente propício à inovação consiste na criação e manutenção de múltiplos canais de comunicação abertos, bem como em complementar os habituais canais verticais de comunicação, com canais de comunicação horizontais e diagonais que liguem indivíduos localizados em diferentes unidades da organização. A fluidez da comunicação interna e, acima de tudo, a integração de todas as atividades, contribui para as inovações com sucesso.

Convém mencionar que a comunicação, e mesmo o estabelecimento de acordos de colaboração com agentes externos, exige determinados requisitos internos, nomeadamente a pesquisa de ideias potenciais, a vontade de partilhar informações e conhecimentos, abertura para cooperar e estilo de gestão aberto e descentralizado que permita que a comunicação se produza em todas as direções possíveis e se sirva de múltiplos canais. Ou seja, a eficaz comunicação interna é requisito indispensável para a comunicação externa adequada e produtiva. As organizações inovadoras geralmente praticam a gestão participativa, envolvendo todos os colaboradores no processo de inovação e estimulando a criatividade individual. Nas organizações inovadoras os gestores partilham problemas e ideias, ouvem, decidem e explicam as decisões tomadas (Barañano, 2005, p. 65).

Avaliação de processos de inovação

Os indicadores de inovação são instrumentos essenciais que permitem melhor compreender e monitorar os processos de produção, difusão e uso de conhecimentos científicos, tecnologias e inovações. A necessidade de sistemas de indicadores é justificada em função de três razões específicas: a científica, relacionada com a busca da compreensão dos fatores determinantes dos processos de produção; a política, associada com as necessidades e possibilidades de utilização dos indicadores como instrumentos para a formulação, acompanhamento e avaliação de políticas públicas; e a pragmática, que se refere ao uso dos indicadores como ferramenta auxiliar na definição e avaliação de estratégias tecnológicas de empresas, bem como na orientação das atitudes e ações de trabalhadores, instituições e do público em temas relacionados com ciência, tecnologia e inovação.

Zackiewicz (2006, p. 1) considera que as dificuldades para avaliar ciência, tecnologia e inovação surgem especialmente de dois fatores: 1) a diversidade crescente das atividades de inovação, seja em termos metodológicos e de organização, seja em termos de aplicação de seus resultados; 2) a natureza dinâmica da produção de conhecimentos, socialmente construída, envolta de incertezas, cumulativa e irreversível. Esses dois fatores, somados, fazem com que o emprego de distintas abordagens de avaliação seja possível, e, muitas vezes, desejável. As principais lógicas que contextualizam a produção de ciência, tecnologia e inovação e sua avaliação são a do pesquisador, a do financiador e a de rede. No primeiro caso, prevalece a avaliação calcada no referencial próprio do ethos acadêmico: o controle de qualidade efetuado pelos pares.

A avaliação pelos pares envolve uma grande quantidade de variações, desde as bancas públicas, até o blinded review, passando pelas provas orais e escritas. No segundo caso, a lógica do financiador é a lógica administrativa, fundamentada na racionalidade da alocação de recursos e na maximização de retornos econômicos ou sociais. Os métodos de avaliação empregados são aqueles típicos da administração, da economia ou da avaliação de outros programas financiados por governos, ongs ou empresas. No terceiro caso, a lógica da rede interpreta a cooperação de distintos atores para a consecução de programa como problema de governança, típico das grandes organizações. A avaliação, nesse contexto, emprega instrumentalmente os métodos dos casos anteriores, mas os articula para construir estratégia para as ações da organização (Zackiewicz, 2006, p. 3).

A partir da década de 1980 são identificadas três tendências no desenvolvimento das abordagens de avaliação de programas tecnológicos, advindas das mudanças nas condições institucionais e da concepção do processo de inovação. As seguintes tendências são preponderantes: 1. Ocorre convergência entre as tradições de avaliação interna (do tipo revisão pelos pares e cientometria) e os preceitos oriundos das avaliações adotadas para as políticas públicas em geral (accountability e assessment); 2. Aumenta a requisição, por parte dos gestores públicos, de indicadores de desempenho e de programação para as instituições de inovação; 3. Difunde-se, a partir do plano conceitual, a correlação entre produção científica e desempenho competitivo, provocando a busca de meios efetivos para estabelecê-la na prática (Zackiewicz, 2006, p. 7).

Zackiewicz (2006, p. 7) observa que o desenvolvimento teórico para estudar a ciência e tecnologia em rede é simultâneo ao desenvolvimento metodológico que permite avaliá-la. A teoria das redes é inicialmente usada para interpretar as relações sociais de atores heterogêneos no processo de inovação, mas se presta, também, para avaliar situações de sucesso ou fracasso da ciência e

tecnologia em rede, e para nelas identificar elementos relevantes que expliquem os desdobramentos do caso e que possam se tornar “lições” a serem replicadas ou evitadas em experiências posteriores.

Na avaliação de redes entram atributos como estrutura, localização e extensão geográfica, densidade, dispersão, conectividade e outros. A partir de medidas realizadas sobre esses e outros atributos, as redes podem ser caracterizadas segundo cinco categorias: redes incompletas ou encadeadas, curtas ou longas, dispersas ou convergentes, emergentes ou estabilizadas, e polarizadas ou sem dominância. De acordo com a combinação obtida dessas categorias, diferentes ações práticas para promover a inovação se justificam. Maculan (2010, p. 177) afirma que repensar indicadores passa por duas constatações. Primeiro, os indicadores se referem a políticas e ações com determinados objetivos e permitem descrever certa realidade, de tal maneira que os atores envolvidos possam agir sobre essa realidade. Os atores são os principais usuários dos indicadores que, necessariamente, devem atender a essa finalidade. Os indicadores precisam, então, ser construídos de maneira coordenada para serem lidos, interpretados e utilizados de maneira coordenada. Por outro lado, é necessário refletir sobre a adequação dos indicadores disponíveis às questões em análise e ao entendimento de problemáticas específicas.

As primeiras avaliações das interações de universidades com organizações produtoras se limitam a medir financiamentos alocados, recursos humanos envolvidos, número de reuniões, relatórios, publicações conjuntas ou requerimentos de patentes. Esse modo de avaliação, que se assemelha a uma tabela inputoutput, não considera formas organizacionais, natureza das interações, modalidades de transmissão de conhecimento ou diversidade das demandas. Um dos desafios atuais da avaliação da inovação está exatamente em verificar e mensurar naquele longo caminho entre a mobilização dos recursos nas organizações e a obtenção de produtos e resultados: o processo. Por um lado, parece evidente que as interações de diferentes atores cumprem papel fundamental neste processo, e buscar metodologias capazes de identificar e analisar estas interações pode ser uma resposta adequada.

Por outro lado, considerando que comunicação e cooperação são componentes relevantes no processo de inovação, parece ser fundamental que as metodologias de análise das interações tenham foco nestas dinâmicas. As análises de rede emergem como possibilidade teórica e metodológica para estudar as interações mediadas pela linguagem e os vínculos construídos. Este é o sentido de uma discussão que parte do agir comunicativo para avaliar e compreender as relações sociais nos processos de inovação.

Análise de redes nos processos de inovação

Marteleto (2001, p.71) afirma que a rede social representa um conjunto de participantes autônomos, unindo ideias e recursos em torno de valores e interesses compartilhados. Nas redes sociais há valorização dos elos informais e das relações, em detrimento das estruturas hierárquicas. O trabalho em rede é uma forma de organização, presente em nossa vida cotidiana e em diferentes níveis de estrutura das organizações. Marteleto (2001, p. 72) observa que a análise de redes estabelece um novo paradigma na pesquisa social, aplicada ou não. A unidade de análise não é o atributo individual (classe, sexo, idade, gênero), mas o conjunto de relações que os indivíduos estabelecem por meio das suas interações uns com os outros. A estrutura é apreendida como uma rede de relações e de limitações que pesa sobre as escolhas, as orientações, os comportamentos e as opiniões dos indivíduos. Estudar as interações mediadas pela linguagem por intermédio das redes sociais significa

considerar as relações de poder que advêm da organização não hierárquica e espontânea, e procurar entender até que ponto as dinâmicas do conhecimento e da informação interferem nesse processo. A análise de redes sociais trabalha com alguns conceitos desenvolvidos dentro da própria metodologia.

Os estudos das interações nas redes são focados, sobretudo, na relação entre entidades. O conceito de entidade está relacionado à parte que compõe a atividade na rede, podendo ser um ator ou sua representação. As relações podem ser materiais ou não materiais, sendo que o primeiro caso se refere a proximidade e movimentação, e o segundo às informações. Os atores podem ser representados por um indivíduo ou por um grupo de indivíduos, organizações e ou outras representações sociais coletivas. O conceito é flexível e permite diferentes tipos de agregação. O laço relacional é o responsável por estabelecer a ligação entre atores, que permite a transferência de recursos, materiais ou não materiais (Matheus; Silva (2009, p. 239). Quandt e colaboradores (2008, p. 172), no seu estudo sobre análise de redes de inovação, afirmam que uma abordagem integrada dos vínculos que se estabelecem em redes e aglomerados é requisito para compreender as diferentes configurações institucionais em aglomerados produtivos, e como elas se traduzem na capacidade de inovar e promover o aprendizado tecnológico. Os autores consideram que são necessários métodos com foco nas interações e no diálogo entre os agentes.

Marteletto (2001, p. 75) afirma que a rede é, antes de tudo, um ambiente de comunicação e troca, que se dá em vários níveis. A informação circula na rede, atingindo os atores também de forma indireta. Isto significa que não só a quantidade de ligações diretas define a posição dos integrantes de uma rede. As duas medidas podem ser calculadas – cliques e centralidade –, mostram-se relevantes para a compreensão dos papéis desempenhados por cada ator. Marteletto (2001, p. 80) considera a formação das redes sociais pode ser a criação de redes de conhecimentos que alimentam e dão sentido informacional às visões e estratégias de ação e de direção dos agentes. Os conhecimentos se constituem como matérias informacionais, que, pelas suas qualidades imateriais, articulam entre si o que foi notado (observado) ou experimentado pelos agentes nas suas práticas, dentro do ambiente da sociedade em que essas redes se movimentam. A análise de redes sociais pode ser realizada com diferentes softwares. Alguns destes sistemas têm foco nos aspectos relacionais dos dados a serem coletados, ou seja, as propriedades e conteúdos provenientes da interação de unidades independentes. Eles permitem identificar traços de manutenção ou mudança nos padrões das interações na rede no decorrer do tempo. A análise de redes sociais é desenvolvida a partir da teoria dos grafos, como um método descritivo baseado na visão da rede como elos interligando nós.

Os estudos de Quandt e colaboradores (2008, p. 182) sobre análise das redes de inovação indicam níveis de intensidade de interações dos atores da rede e com as instituições. A intensidade das interações é a frequência verificada dos contatos entre os atores da rede, a partir de entrevistas. As diferentes intensidades das interações são confrontadas com outras variáveis, como idade das organizações, desempenho nos negócios e inovação. As interações com as instituições são menos frequentes do que entre as organizações empresariais. Os principais tipos de interações de organizações empresariais usados por Quandt e colaboradores (2008, p. 185) nas suas pesquisas são os seguintes: exemplo com ideia ou conceito inicial para a criação da empresa; apoio oferecido na forma de conselhos, compartilhamento de ideias ou estímulo informal; capacitação técnica ou gerencial; contribuição para inovação em processos e produtos; recursos financeiros; treinamento do pessoal; acesso ao mercado ou canais de distribuição; cooperação por meio do compartilhamento de instalações e equipamentos.

A modelagem de Quandt e colaboradores sugere que se podem desenvolver também tipos de interação a partir de perspectiva do agir comunicativo: agir comunicativo ou agir estratégico; agir comunicativo com ou sem conflito; discurso argumentativo fraco ou forte; discurso com acordo prático ou sem acordo prático. Estes diversos tipos de interação comunicativa podem ser confrontados com variáveis como características organizacionais, desempenho e inovação. Tomaél e Marteleto (2006, p. 75) propõem a análise de redes sociais com uso de padrões de relacionamento: os indicadores de centralidade e de ligações fortes e fracas da rede. Os índices de centralidade são abordados sob quatro aspectos: informação – analisa os fluxos de informação; grau – considera o número de contatos diretos; intermediação – identifica quem medeia, controla e direciona a informação na rede; proximidade – avalia a distância de um ator em relação a outros. As ligações fortes – contatos mais próximos –, e as ligações fracas – mais distantes –, são analisadas tendo como base os índices de centralidade de proximidade.

Tomáel e Marteleto (2006, p. 89) concluem seu estudo sobre as posições dos atores no fluxo de informação afirmando que aqueles que têm maior número de canais de informação e canais diversificados (provenientes de níveis de atuação e locais distintos) recebem informação de toda a rede. Quanto maior a quantidade de informação que recebem, maiores serão seus poderes de influência na rede; porém, como detêm muitos canais de comunicação, aumentam também as possibilidades de serem influenciados. A centralidade dos atores lhes confere poder; quanto maior o índice de centralidade maior a influência e importância de um ator na rede. Um ator influente pode interferir no compartilhamento da informação, direcionando seu fluxo, controlando as informações veiculadas, disseminando-as e, sobretudo, pode incentivar as interações que intensificam o compartilhamento, a discussão, a reflexão e a construção do conhecimento.

Freeman (1979, p 23) realiza importante revisão sobre a noção de centralidade estrutural e afirma que as bases intuitivas para conceitos de ponto e de centralidade em redes sociais carecem de revisão. São especificadas nove medidas de centralidade, baseadas em três fundamentos conceituais: os graus de pontos, que são índices de atividade de comunicação; a intermediação de pontos, que são índices de potencial para o controle de comunicação; e proximidade, que são índices ou de independência ou de eficiência. Estas nove medidas parecem cobrir a gama intuitiva do conceito de centralidade. Elas especificam três importantes características estruturais das redes de comunicação. Não temos uma, mas três concepções de centralidade, e temos uma família de medidas de efeito. Estes três tipos de centralidade implicam três concorrentes “teorias” de como a centralidade pode afetar os processos grupais. Se a liderança percebida depende de centralidade, está-se agora obrigado a especificar se a centralidade refere-se a controle de centralidade, a independência ou a atividade. Qualquer um, ou qualquer combinação destes três tipos de centralidade pode ser apropriado em uma determinada aplicação.

Considerações finais

Um sistema de avaliação de processos é fundamental para analisar as interações mediadas pela linguagem entre os atores e as organizações dos sistemas de inovação, bem como seu papel sobre a definição de uma agenda de pesquisa, a formação de recursos humanos, a geração, transmissão e difusão de novos conhecimentos. É preciso definir meios para avaliar modalidades, conteúdo, frequência, intensidade da transferência de tecnologia que vão além da simples identificação e quantificação de processos e produtos novos. Uma abordagem discursiva dos

processos de inovação nas sociedades contemporâneas implica a possibilidade de novas análises das interações dos atores das organizações de pesquisa e desenvolvimento, e destes com atores das organizações fornecedoras e usuárias de tecnologias, recursos e produtos. A complexidade da solução de problemas requer dos sistemas de pesquisa profundo esforço no sentido de incluir a perspectiva dos seus participantes na sua administração, com ampla autonomia para execução.

Os indicadores de insumos e de produtos parecem ser insuficientes ou inadequados para verificar e medir os processos de inovação na sociedade contemporânea. Pensar e desenvolver modos de avaliação destes processos significa pensar e desenvolver meios para verificar e identificar características das interações dos atores com as organizações. É uma crise e, ao mesmo tempo, uma oportunidade. Neste sentido, cabe investir nas investigações de indicadores e meios de verificação capazes de perceber o agir, a dinâmica comunicativa e os discursos nos processos de inovação.

Referências

ALBAGLI, S.; MACIEL, M. L. Informação e conhecimento na inovação e no desenvolvimento local. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 33, n. 3, p.9-16, set./dez., 2004.

BARAÑANO, Ana Maria. Gestão da inovação tecnológica: estudo de cinco PMEs portuguesas. **Revista Brasileira de Inovação**, Rio de Janeiro, v.1, n.2, jan. /jun. 2005.

CARVALHO, L. S. **Informação, comunicação e inovação**. 2009. 134 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Ciências da Informação, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2009.

CARVALHO, L. S.; LIMA, C. R. M. Informação, comunicação e inovação: gestão da informação para a inovação em uma organização complexa. **Inf. Inf.**, Londrina, v. 14, n. 2, p. 1-2, jul./dez., 2009.

FREEMANN, L. C. Centrality in social networks: conceptual clarification. **Social Networks**, Amsterdam, v. 78, n. 6, p.215-239, May 1979.

HABERMAS, J. **Consciência moral e agir comunicativo**. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1989.

HABERMAS, J. **O pensamento pós-metafísico: estudos filosóficos**. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1990.

KUNZLER, C. M. Teoria dos sistemas de Niklas Luhmann. **Estudos de Sociologia**, Araraquara, n. 16, p.123-136, 2004.

LIMA, C. R. M. ; CARVALHO, L. Indicadores da produção discursiva de inovação no pós-fordismo. In: XI Encontro Nacional da ANCIB, 2010, Rio de Janeiro. **Anais**. Rio de Janeiro: ANCIB/IBICT, 2010. v. 1. p. 1-27.

LUHMANN, N. **Introducción a la teoría de sistemas**. México D. F.: Anthropos, 1995.

MACULAN, A. M. A importância das interações para a inovação e a busca por indicadores. In: Bases conceituais em pesquisa, desenvolvimento e inovação: Implicações para políticas no Brasil. Brasília: **Centro de Gestão e Estudos Estratégicos**, 2010, p. 165-186.

MARTELETO, R. M. Análise de redes sociais – aplicação nos estudos de transferência da informação. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 30, n. 1, p. 71-81, jan./abr. 2001.

MOLINA, J. L. El organigrama informal en las organizaciones: una aproximación desde el análisis de redes sociales. **Revista Catalana de Sociologia**, v.11, 2000, p.65-86. Disponível em <http://revista-redes.rediris.es/webredes/textos/organizaciones.doc>. Acesso em 21.04.2011

NEVES, C. E. B; NEVES, F. O que há de complexo no mundo complexo? Niklas Luhmann e a Teoria dos Sistemas Sociais. **Sociologias**, Porto Alegre, v. 15, p. 182-207, 2006. Disponível em: <<http://www.ufrgs.br/geu/O%20que%20de%20complexo.pdf>.> Acesso em: 08.06.10

SIEBENEICHLER, F. B. O direito das sociedades pluralistas: entre o sistema imunizador luhmanniano e o mundo da vida habermasiano. In: Flávio Beno Siebeneichler. (Org.). **Direito, moral, política e religião nas sociedades pluralistas**: entre Apel e Habermas. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 2006. p. 39-60.

QUANDT, C. O.; CRUZ, J. A. W.; LEMOS, I. S. Análise de redes de inovação em Arranjos produtivos locais: o caso do APL de malharias de Imbituva – Paraná. In: CRUZ, J.A.W. (org.) **Redes sociais e organizacionais em administração**. Curitiba: Juruá, 2008, p. 171-199.

TOMAÉL, M. I.; MARTELETO, R. M. Redes sociais: posições dos atores no fluxo da informação. **Enc. Bibli: R. Eletr. Bibliotecon. Ci. Inf.**, Florianópolis, n. esp., 1º sem. 2006. p. 75-91.

VELHO, L. M. S. **Estratégias para um sistema de indicadores de C&T no Brasil**. Parcerias Estratégicas, v. 13. Brasília: Ministério da Ciência e Tecnologia, p. 109-21, dez., 2001.

ZACKIEWICZ, M. **Avaliação de Programas de Ciência, Tecnologia e Inovação**: as fronteiras entre resultados, impactos e governança. 2006. Disponível em: www.unic.pt/images/stories/publicacoes/pocti.pdf. > Acesso em 18.07.10

A INCLUSÃO DA SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL NAS ORGANIZAÇÕES: UM OLHAR HABERMASIANO SOBRE A RELAÇÃO SISTEMA E MUNDO DA VIDA

Clóvis Ricardo Montenegro de Lima
José Rodolfo Tenório Lima

Resumo: A sustentabilidade ambiental dos processos produtivos, hoje presente nas organizações, nem sempre teve o papel de destaque ou preocupação. O processo de internalização da sustentabilidade ambiental se desenvolve, principalmente, como forma de resposta às modificações do ambiente (político, social e mercadológico) em que as organizações estão inseridas. Partindo desta premissa propomos uma leitura desse movimento com base na perspectiva da relação Sistema X Mundo da Vida. Realizou-se uma pesquisa bibliográfica em livros, artigos, teses e dissertações. A construção ensaística utiliza, inicialmente, a perspectiva teórica de Jurgen Habermas e suas críticas ao sistemismo luhmanniano. Discute-se, também, as limitações dos sistemas organizacionais, que possuem a racionalidade econômica como principal mecanismo decisório, o que gera profundos problemas para o ambiente natural. A partir dos problemas gerados pelos sistemas, cria-se o que denominamos de Esfera Pública Ambiental, ou seja, o lugar onde se discute e torna-se públicos os problemas vivenciados por diversos atores. Tais discussões geram modificações para diversos atores sociais e suas organizações. Por fim, verificamos que a saída das organizações para essas novas demandas pode ser denominada de administração da sustentabilidade ambiental.

Introdução

A discussão sobre a relação entre sociedade e meio ambiente não é recente. Os grandes debates iniciaram mais fortemente a partir da década de 1970, quando a dimensão econômica passa a fazer parte do discurso. Nesse caminho até os dias atuais muitas modificações ocorreram.

Podemos destacar alterações que ocorreram no campo político, por meio das legislações e a criação de órgãos reguladores e partidos políticos, como o partido Verde. Houve também mudanças no mercado, como criação do mercado de carbono, criação de selos verdes, a norma ISO 14000 e barreiras verdes.

As organizações empresariais, por sua vez, também sofreram alterações, principalmente como forma de se adaptar às novas demandas do mercado, assim como as exigências legais impostas pelo Estado (Análise Editorial, 2013; Berardi & Brito, 2013; Lauriano, Bueno, & Spitzbeck, 2014; Lima & Lima, 2015; Lima, 2016).

Outro fato de destaque é que, em seu início, as questões ambientais dentro do ambiente empresarial, principalmente no segmento industrial, foram encaradas como custos.

Entretanto, tais percepções foram alteradas e o que era custo passou a ser percebido como uma forma de obter vantagens econômicas (Porter & Linde, 1995; Lima, Cunha, & Lira, 2010).

A partir dessas evidências podemos verificar que a questão ambiental vem fazendo parte das discussões envolvendo as organizações empresariais. Diante desta perspectiva, a proposta do presente trabalho é verificar, por meio de ensaio teórico, como esse acontecimento se desenvolveu.

Para que possamos desenvolver a análise desse acontecimento, o trabalho está dividido em cinco partes. A primeira busca apresentar os delineamentos metodológicos utilizados para a construção do ensaio.

A parte seguinte visa discutir as críticas que Jurgen Habermas faz ao funcionalismo sistêmico dos sistemas sociais. Ainda nesta parte, tem-se o desenvolvimento do conceito de esfera pública como forma de exposição dos problemas vivenciados nas esferas privadas dos atores sociais.

No terceiro momento do texto discute-se a racionalidade econômica do sistema capitalista de produção e os problemas advindos de sua “irracionalidade”. Neste momento opta-se por uma discussão sobre as limitações perceptivas que os sistemas (econômico e organizacional) possuem para perceber os efeitos negativos que seu modo de produção acaba por gerar no seu entorno.

A quarta parte discute o que foi denominado de “Esfera Pública Ambiental”. Esta formatação de esfera pública é percebida como o local onde os problemas ambientais são discutidos, problematizados e, conseqüentemente, tornam-se públicos. A criação desse ambiente acaba por gerar novas demandas para os sistemas: político, mercado e organizações. Tais sistemas devem se adaptar frente às novas realidades.

A quinta parte apresenta a saída encontrada pelas organizações para dar resposta às novas demandas provenientes da Esfera Pública Ambiental. Neste momento, surge o que é denominado de Administração da Sustentabilidade Ambiental.

Por fim, encerra-se o trabalho com as considerações finais sobre a discussão proposta e deixa-se perspectivas para investigações futuras.

Delineamento metodológico

O presente texto se caracteriza como um ensaio teórico, tendo em vista que busca gerar uma reflexão sobre o processo de introdução da sustentabilidade ambiental no ambiente organizacional.

Menegethi (2011) destaca que a “força” de um ensaio está na sua capacidade reflexiva sobre uma determinada realidade. Diante disso busca-se lançar um novo olhar para uma questão que já vem sendo debatida. Busca-se desenvolver essa nova visão a partir das discussões teóricas de Jurgen Habermas.

Para a construção do presente ensaio tem-se a realização de uma pesquisa bibliográfica.

A pesquisa se baseia em alguns trabalhos de referência de Jurgen Habermas (1987, 1992, 1997, 2004, 2015). Nessas obras busca-se alguns conceitos-chave de sua construção teórica, como a relação Sistema X Mundo da vida, Esfera Pública, Patologias Sociais e as Críticas ao Funcionalismo Sistêmico.

Além da utilização dos textos acima apontados, a pesquisa bibliográfica se desenvolveu por meio de consultas a obras de referências nas linhas ecomarxista, economia ecológica e economia ambiental.

Por fim houve a captação de textos presentes na listagem de periódicos da Capes com classificação A1, A2, B1, B2 e B3 para a área de avaliação Administração, Ciências Contábeis e

Turismo, anais de eventos científicos promovidos pela ANPAD e teses e dissertações cadastradas no banco da Capes. As buscas ocorreram tendo as seguintes palavras-chave como referência: “gestão ambiental”, “gestão ambiental e mudança organizacional”, “desenvolvimento sustentável” e “sustentabilidade ambiental”.

A seguir apresentam-se as discussões propostas no presente ensaio, buscando analisar o processo de internalização da sustentabilidade ambiental nas organizações.

Críticas de Habermas às limitações perceptivas dos sistemas: a relação sistema x mundo da vida

Habermas (1992), em sua crítica à razão funcionalista, destaca o conceito de mundo da vida. Para o autor, mundo da vida pode ser entendido como o lugar onde as “intersubjetividades” são compartilhadas. Intersubjetividade é compreendida como um entendimento mútuo da sociedade, ou o conceito que ele utiliza de Durkheim de “consciência coletiva”.

O mundo da vida, por possuir esse compartilhamento de subjetividades, é plural e este fato o aproxima da realidade complexa vivida na sociedade. Tal fato deriva do compartilhamento de subjetividades que há nele. Essa pluralidade possibilitava uma maior compreensão dos fatos que ocorriam no mundo, pois os entendimentos privados eram compartilhados. Esse fato era evidenciado nas sociedades tidas como arcaicas.

A concepção de mundo da vida, de acordo com Habermas (1992), é complementar à “ação comunicativa”. Esse fato ocorre tendo em vista que a ação comunicativa tem como base o processo cooperativo de interpretação, em que os participantes se referem simultaneamente aos mundos objetivo, social e subjetivo de uma forma que há um entendimento compartilhado.

Essa forma de interação possibilita uma maior aproximação do mundo complexo, tendo em vista que sempre emergem fatos novos do mundo da vida, e seus participantes, por compartilharem conjuntamente um entendimento, absorvem esse fato mais facilmente. Esse fato é percebido no momento em que Habermas (1992) destaca:

La interpretación de la situación se basa en el acervo de saber del que un actor ya dispone siempre em su mundo da vida: el acervo de saber próprio del mundo de la vida está referido de múltiples modos a la situación experiencia del sujeto (p. 182).

Todavia, com o desenvolvimento da sociedade ocidental e do capitalismo, criou-se um processo de diferenciação social. Essa diferenciação refletiu na criação de sistemas funcionalmente diferenciados. Tal fato origina uma nova formação social em que há sistema/mundo da vida. Nessa reformulação, o mundo da vida deixa de ser o local das totalidades e passa a ser o entorno de um sistema (Habermas, 1992).

Essa mudança tem como fator a modificação nos processos comunicativos que integravam os sujeitos no mundo da vida. Pois, ao invés de haver o compartilhamento da intersubjetividade, passa-se a operar a comunicação com codificadores, visando reduzir a complexidade do mundo da vida. Isso promove o que Habermas chama de desacoplamento sistema/mundo da vida.

Entretanto, essa ruptura desencadeia inúmeros problemas ou, como Habermas destaca, “patologias sociais”. Esse fato decore da tentativa de fragmentação do mundo da vida em sistemas que tentam representar uma parte específica do próprio mundo. Ao tentar fragmentar, no entanto,

tem-se um distanciamento da realidade e isso possibilita a ocorrência de patologias, como os problemas ambientais.

Uma forma de compreender essa nova estruturação social pode ser alcançada por meio da teoria de sistemas sociais de Niklas Luhmann. Em sua proposta, Luhmann interpreta a sociedade sendo composta de sistemas, que são autorreferentes, autopoieticos e operacionalmente fechados (Luhmann, 2007).

Outro ponto estabelecido pela teoria de sistemas de Luhmann é que os sistemas apenas interagem de forma seletiva, ou seja, apenas processam informação que fazem parte do seu “sentido” e de acordo com a sua própria interpretação (Luhmann, 2007).

Habermas faz críticas ao sistemismo luhmanniano, tendo em vista a insensibilidade que ele aponta para a realidade existente no mundo da vida. De acordo com Habermas (1992), há um desacoplamento entre sistema e mundo da vida, onde desencadeiam-se em incapacidades para os sistemas em entender os acontecimentos ocorridos no mundo da vida, ou seja, no ambiente externo ao próprio sistema. Tal fato acaba por reduzir as formas de integração social, pois a integração passa a ser mediada por sistemas e não mais por pessoas com as suas intersubjetividades.

Tais concepções são espaços para a crítica de Habermas, pois essa forma de atuação é limitadora, visto que a seletividade dos sistemas faz criar um distanciamento da realidade complexa, causando problemas como os danos ambientais, como também cria a complexidade que Luhmann se refere no processo de seletividade.

A incapacidade dos sistemas, que deriva da sua forma de interação entre o sistema e o seu ambiente, resulta numa forma “codificada” de interação, pois a linguagem comum, contida no compartilhamento intersubjetivo do mundo da vida, é substituída pelos mecanismos codificadores de interação, os “códigos binários”. Esse fato repercute numa insensibilidade para perceber os efeitos que suas ações causam em outros sistemas.

De acordo com Habermas (1997): “O entendimento fora de códigos específicos passa a ser tido como coisa ultrapassada. Isso equivale a afirmar que cada sistema perde a sensibilidade em relação aos custos que inflige a outros sistemas” (p. 74).

A incapacidade de perceber os custos é importante para entendermos a problemática ambiental que aflige a sociedade no século XX. O mundo da vida orgânico ou natural, onde se encontram os recursos naturais, passa a ser degradado, tendo em vista tais fatos não serem passíveis de codificação pelos sistemas.

Todavia, Habermas (1992) destaca que movimentos de contestação desses custos surgem como forma de combater o que ele chama de “colonização do mundo da vida”. Ele destaca vários movimentos sociais, como o movimento feminista, movimento antinuclear, movimento pacifista, entre outros. Esses movimentos são expressões das disfunções causadas pelo desacoplamento e, conseqüentemente, a insensibilidade dos sistemas de perceber os prejuízos que causam para os outros sistemas ou mesmo a sociedade.

Habermas (1992) dá ênfase ao movimento “verde” para contestar os problemas vividos pela sociedade moderna. E destaca que essa contestação é resultado dos problemas derivados dos danos causados pelo industrialismo, que pode ser entendido como um sistema incapacitado de perceber os danos que gera a outros sistemas, como o ambiente natural.

Entretanto, os movimentos de contestação influenciam os sistemas por meio das discussões realizadas na esfera pública. Tal local, esfera pública, é o ambiente onde reestruturam-se as intersubjetividades perdidas pela introdução codificadora dos sistemas.

Habermas (1997) define esfera pública da seguinte forma:

.... pode ser descrita como uma rede adequada para a comunicação de conteúdos, tomadas de posição e opiniões; nela os fluxos comunicacionais são filtrados e sintetizados a ponto de se condensarem em opiniões públicas enfeixadas em temas específicos. a esfera pública se reproduz através do agir comunicativo, implicando apenas o domínio de uma linguagem natural; ela está em sintonia com a compreensibilidade geral da prática comunicativa cotidiana (p. 92).

De acordo com Lubenow (2007), tendo como base a própria revisão elaborada por Habermas, a esfera pública

“... é uma estrutura comunicativa que elabora temas, questões e problemas relevantes que emergem da esfera privada e das esferas informais da sociedade civil e os encaminha para tratamento formal no centro político” (p. 112).

A discussão oriunda da esfera pública faz considerar um fato importante, ou seja, a opinião, que emerge com o processo discursivo e passa a mediar o poder público, fazendo tornar pública vontades até então contidas em uma esfera privada (intimidade).

Um fato que podemos notar da temática envolvendo esfera pública é que os anseios existentes na esfera privada (intimidade) são levados ao debate público por meio da esfera pública, onde o processo de discussão gera problematização sobre temas até então não discutidos ou não “percebidos” pelos códigos dos sistemas.

A esfera pública, além de problematizar, possibilita gerar entendimento, por parte dos participantes, da temática discutida. A esfera pública constitui principalmente uma estrutura comunicacional do agir orientada pelo entendimento, a qual tem a ver com o espaço social gerado no agir comunicativo (Habermas, 1997).

A esfera pública serve como um ambiente onde as demandas da esfera íntima ou privada são colocadas para o debate público. Esse fato permite identificar como a questão dos problemas ambientais, sentidos pela esfera íntima dos atores afetados, passam a ser debatidas publicamente, dando início à crítica à racionalidade econômica, desencadeando a busca por alternativas, como a ideia da sustentabilidade.

Porém, cabe destacarmos que a esfera pública permite uma maior aproximação com a realidade complexa do mundo da vida, tendo em vista que ela é formada pela pluralidade, ou seja, por entes heterogêneos. Essa heterogeneidade possibilita discutir e problematizar temas que os sistemas, fechados em si, não conseguem absorver. Por isso, a esfera pública, muitas vezes, funciona como “detector” e local para a denúncia de problemas (Habermas, 1997).

A maior sensibilidade aos “problemas” contida na esfera pública ocorre pelo fato de que ela está ligada à vida privada. A sociedade civil, ao sofrer diretamente com tais “efeitos negativos”, consegue captá-los e identificá-los antes que os sistemas. Esse fato é evidente quando discutimos os problemas ambientais, pois foi a partir da discussão pública do tema que uma nova concepção de interação foi proposta. A seguir uma passagem de Habermas (1997) que corrobora esse entendimento:

.... pensemos nas ameaças ecológicas que colocam em risco o equilíbrio da natureza (morte das florestas, poluição da água, desaparecimento de espécies, etc.). ... Não é o aparelho do Estado, nem as grandes organizações ou sistemas funcionais da sociedade que tomam a iniciativa de levantar esses problemas. Quem os lança são intelectuais, pessoas envolvidas,

profissionais radicais, ‘advogados’, autoproclamados, etc. Partindo dessa periferia, os temas dão entrada em revistas e associações interessadas, clubes, academias, grupos profissionais, universidade, etc. (p. 115).

Essa sensibilidade proporcionada pela esfera pública possibilita ampliar os campos discursivos, chegando ao Estado, ou seja, à esfera pública política. A partir das discussões geradas na esfera pública política, tem-se espaço para iniciar o que Habermas (2004) denomina de “política deliberativa”.

Segundo o Habermas (2004), a deliberação é uma “atitude voltada para a cooperação social. ... O meio deliberativo é uma troca bem-intencionada de visões – incluindo os relatos dos participantes sobre a sua própria compreensão de seus respectivos interesses vitais” (p. 283).

Por meio das deliberações, o campo político aproxima-se das realidades vividas pelos atores que participaram da discussão e, como resultado, as ações do Estado passam a ser mais interligadas na realidade complexa do mundo da vida.

Tais fatos, ou entendimento, criados nas esferas públicas reverberam em solicitações de alteração nos sistemas (Estado e as organizações) que fazem parte do sistema social.

A problemática ambiental acaba por criar sua própria esfera pública. Esta esfera pública que tematiza as questões ambientais é denominada de Esfera Pública Ambiental.

Antes de mostrarmos a esfera pública ambiental como forma de expressar os problemas que os sistemas não conseguem interpretar, cabe destacar um dos principais pontos que influenciam nessa problemática. O fato a ser discutido é a racionalidade econômica, que é a forma pela qual as organizações estabelecem seu codificador para interagir com o meio externo.

A racionalidade econômica do sistema capitalista de produção: suas limitações e consequências para o meio ambiente

A partir do desenvolvimento do capitalismo, a racionalidade econômica ganhou força e se desenvolveu como ordenadora das ações humanas. Houve um processo de mudança em que os valores são subvertidos pelo cálculo econômico e as ações humanas passam a ser mediadas instrumentalmente.

A racionalidade econômica, com efeito, jamais, pôde expressar-se plenamente antes do capitalismo: ela só existia, anteriormente, como enclave, presa, vilipendiada no grande comércio e na usura. A contabilidade era errática e aleatória, o cálculo uma arte misteriosa, a busca do lucro um pecado, a concorrência um delito A racionalidade econômica só pode começar a expressar-se à medida que a desintegração da ordem tradicional permitia-lhe libertar-se das limitações externas e das autolimitações impostas pelos costumes e pelos mandamentos religiosos (Gorz, 2007, p. 123).

Habermas (1987), utilizando-se do trabalho de Max Weber, destaca que houve um processo de “desencantamento”, ou mudança das interações sociais no ocidente. Essa mudança alterou o processo de interação entre as pessoas, em que os “valores” não mais mediam as interações; o que serve de base são outras duas fontes codificadoras: o dinheiro e o poder. Essas modificações são reflexos do projeto de Modernidade, que prioriza a razão como “libertadora” para as ações humanas.

O projeto de Modernidade que o pensamento iluminista buscou desenvolver na sociedade a partir do século XVIII tinha como fundamento uma ruptura com o passado das "Trevas", uma “dessacralização” do conhecimento, e que o homem, por meio da razão, iria se libertar. De acordo

com Harvey (2002), tinha o objetivo de promover "a libertação das irracionalidades do mito, da religião, da superstição, liberação do uso arbitrário do poder ..." (p. 23).

A partir deste projeto - a "razão iluminista" ordenando as ações do homem -, tiveram início grandes transformações que mudaram a humanidade. Entre as mudanças destaca-se a ascensão do mercado (capitalista) como novo ordenador das relações humanas (Hobsbawm, 2014).

Essas modificações possibilitaram que o sistema capitalista crescesse, tendo como base a racionalização econômica. Ou seja, a razão proveniente do cálculo econômico passa a ordenar as formas de interação e ação humana. Diante deste fato, novas formas de relacionamento emergem e uma dessas se dá entre o homem e a natureza.

Polanyi (2012) chama a atenção para o fato de que a natureza ou a "terra" é distanciada do homem, tornando-se apenas um meio para que seu modo de produção seja desenvolvido. Esse distanciamento acaba por modificar o processo interativo entre a economia (representada pelo sistema produtivo) e o sistema ambiental (natureza).

Todavia, o que explica essa degradação do ambiente natural é a lógica que a racionalidade econômica impõe, que desconsidera variáveis externas ao seu ambiente. Sachs (1986) destaca que o sistema capitalista busca sempre internalizar os lucros, ou seja, os bens provenientes do capital, e "externalizar", sempre que possível, os prejuízos, que podem ser interpretados não apenas como econômicos, mas também a poluição e redução dos bens ambientais.

Luhmann (1989) aponta que o sistema econômico passa a se preocupar com os problemas ecológicos no momento em que tem as suas bases de reprodução comprometidas, pelos danos causados, ou quando identifica novas oportunidades de lucratividade. O autor destaca:

The key to the ecological problem, as far as the economy is concerned, resides in the language of price. This language filters in advance everything that occurs in the economy when prices change or do not change. The economy cannot react to disturbances that are not expressed in this language (Luhmann, 1989, p. 62).

Podemos interpretar esse fato conforme as críticas habermasianas à teoria de sistemas, pois o autofechamento acaba por desenvolver uma "insensibilidade" dos sistemas para interpretar seus efeitos em outros sistemas, como o ambiente natural.

Leff (2000) destaca que a base da racionalidade econômica tem como fundamento a "razão cartesiana", ou seja, uma visão parcelada da complexidade do mundo da vida. Esse parcelamento acaba por não considerar ou "contabilizar" os "efeitos negativos" (degradação da qualidade ambiental e esgotamento dos recursos naturais) que esta forma de racionalidade impõe no seu desenvolvimento.

Lipietz (1991) destaca que a produção atual se desenvolve de uma forma que "... saturou o ecossistema e encurtou prodigiosamente o tempo disponível para a adaptação aos desajustamentos ..." (p. 81). Ou seja, o padrão de funcionamento do sistema produtivo acaba por interferir negativamente no sistema ambiental e com isso interrompe a autoeco- organização, aumentando, conseqüentemente, o grau de degradação do sistema ambiental, levando-o ao processo de entropia.

Ao interferir de forma a aumentar a entropia do sistema ambiental, o sistema capitalista compromete sua própria sobrevivência. Isto se deve ao fato de que a interferência na resiliência do sistema ambiental acaba por influenciar negativamente o próprio sistema produtivo, que perde ou tem reduzida sua fonte de inputs.

Montibeller-Filho (2008), destaca, sob a perspectiva do ecomarxismo, que o sistema capitalista no afã de produzir mais e a menores custos, é levado a explorar de forma degenerativa suas fontes de lucro, solapando, com o tempo, as bases de sua própria sustentação” (p. 191).

O’connor (1991) destaca, por sua vez, essa tendência à autodestruição do sistema capitalista como a “Segunda Contradição do Capitalismo”. A mesma é apontada como fruto da redução das bases de reprodução da produção, tendo em vista que as fontes para a reprodução são reduzidas por meio das externalidades negativas oriundas da própria atividade produtiva.

Essas evidências mostram o desacoplamento e a falta de percepção de que o processo codificado de interação entre os sistemas, principalmente o econômico, põe em risco a sua própria atividade.

Para entendermos a relação do aumento da entropia do sistema econômico, temos como base o pensamento de Georgescu-Roegen (1971) sobre a entropia dos processos econômicos. Segundo o autor, o desenvolvimento do sistema produtivo, ao não considerar as formas de relacionamento com o sistema ambiental, acaba por gerar uma alta entropia.

Entretanto, esse fato acaba por gerar um caminho de desintegração (perda de matéria-prima e energia) para o próprio sistema capitalista, comprometendo desta forma sua reprodução.

Contudo, o problema não se restringe apenas ao sistema produtivo no qual ele é desenvolvido, outros sistemas acabam sendo afetados. O sistema social acaba sendo interferido no momento em que reduz a qualidade de vida das sociedades.

Diante desse fato, evidencia-se a necessidade de discutir essa relação entrópica que o sistema capitalista, por meio do seu conceito de produtividade, acaba gerando para a degradação do sistema econômico e social.

Gorz (2007) destaca: “Não designar limites ao jogo da racionalidade econômica (e da concorrência e das leis do mercado que dela decorrem) é, com efeito, caminhar em direção à desintegração completa da sociedade e à destruição irreversível da biosfera” (p. 129).

Por sua vez, Leff (2000), enfatiza tal situação e descreve: “ a crise ambiental questiona os paradigmas da economia para internalizar as externalidades socioambientais geradas pela racionalidade econômica dominante dentro de suas análises conceituais e nos seus instrumentos de cálculo e avaliação” (p. 175).

Essa percepção, de que o modelo capitalista e a razão iluminista até então adotados não geraram os benefícios esperados, como também agravaram inúmeros problemas pelos quais foram propostos a resolver, foi denominada por Habermas (2015) de “esgotamento das energias utópicas”. A sociedade passou não só a sofrer com os problemas oriundos da perda de qualidade ambiental, mas também passou a contestar tal situação.

A partir desta contestação de que a sociedade, que sofre com as externalidades provenientes da racionalidade econômica, tem um importante papel em denunciar as “irracionalidades” do modelo, cabe discutir como esse processo foi construído ao longo do século XX. Utilizaremos a ideia de esfera pública de Habermas como forma de contestar a “colonização do mundo da vida” e crítica ao isolamento dos sistemas.

Esfera pública ambiental: contestando a racionalidade econômica e gerando a ideia de sustentabilidade para as organizações

McCormick (1992) afirma sobre o movimento ambientalista que “... o movimento não começou num país para depois espalhar-se em outro; emergiu em lugares diferentes, em tempos diferentes e geralmente por motivos diferentes” (p. 21).

Harvey (2002) destaca que a década de 1960, mais precisamente o ano de 1968, é marcada pela contestação social do modelo de vida adotado, quando um movimento de contracultura é desencadeado. Esse movimento vem a refletir sobre os desdobramentos que o projeto de modernidade desencadeou na sociedade moderna. Uma das principais reflexões realizadas é a percepção das “irracionalidades” que a racionalidade moderna gerou; entre elas podemos destacar o problema global da degradação ambiental e social.

Gorz (2007) apresenta sua explicação para essa ocorrência:

Aquilo que “pós-modernos” designam como fim da modernidade e crise da Razão é na verdade, a crise dos conteúdos irracionais, quase religiosos, sobre os quais se edificou essa racionalização seletiva e particular que é o industrialismo, portador de uma concepção do universo e de uma visão do futuro doravante insustentáveis (p. 13).

Leis (1999) destaca que o novo cenário mundial, desencadeado pelas críticas ao modelo adotado na modernidade, acaba por influenciar inúmeros campos da humanidade, como a sociedade, o Estado e o mercado (organizações). Alguns segmentos da sociedade iniciam um processo de reflexão sobre a relação entre a sociedade e o meio ambiente, quando inúmeras organizações (ambientalistas, feministas, entre outras) são formadas para contestar o modelo atual e reivindicar alternativas.

Tais reivindicações chegam ao Estado, que inicia um processo de internalização dessas reivindicações e passa a adotar medidas por meio de políticas e legislações. O mercado, por se relacionar diretamente com esses outros segmentos (sociedade e Estado), além de perceber a relação entrópica do seu modelo de produção, acaba aderindo a ações de sustentabilidade, com vistas a manter a sua sustentabilidade econômica.

Percebemos que a ideia de esfera pública nos remete a um local de discussão, onde demandas da esfera privada passam a ser debatidas publicamente e se gera uma opinião pública sobre o assunto debatido. A percepção sobre a “insustentabilidade” do padrão imposto pela racionalidade econômica, principalmente no que tange aos problemas ambientais, foi construída por meio de discussões que utilizaram a esfera pública focada na temática ambiental.

De acordo com Habermas (1997), a “periferia”, ou agentes externos ao sistema, possui uma maior sensibilidade que os sistemas não possuem, pois sofreram mais facilmente os impactos da adversidade. O autor destaca o papel dos cientistas, intelectuais e sociedade civil, um papel fundamental de denunciar e tornar públicos esses problemas.

De acordo com McCormick (1992), a saída da fase “estética” para um momento mais radical da discussão dos problemas ambientais tem como propulsores:

1. Os efeitos colaterais do crescimento econômico: a sociedade passa a sentir as externalidades provenientes do crescimento econômico desenfreado, como aumento da poluição e perda da biodiversidade, ocasionando na redução da qualidade de vida.

2. Os testes atômicos: a percepção de que a Terra pode ser destruída, as imagens vinculadas da destruição de Hiroshima passam a sensibilizar a sociedade.
3. O livro *Silent Spring*, de Rachel Carson, que relata os problemas ambientais oriundos do uso indiscriminado de defensivos agrícolas.
4. Inúmeros desastres ambientais: muitos desastres passam a ser noticiados, impulsionando a formação de uma opinião pública sobre o tema.
5. Avanços no conhecimento científico: os desenvolvimentos tecnológicos possibilitaram avaliar com maior precisão os problemas ambientais vivenciados.
6. A influência de outros movimentos sociais: a afluência de movimentos sociais intensificou o “clima de ativismo público”, o que possibilitou que as discussões envolvendo o debate ambientalista se tornasse mais forte.

Diante deste fato passam a trazer as preocupações de sua esfera privada para o debate na esfera pública. Esse processo inicia um espaço que podemos denominar de “esfera pública ambiental”, que são ambientes onde são discutidos os problemas socioambientais gerados pelas “irracionalidades” da racionalidade econômica.

Cabe ressaltar que esse movimento de contestação da racionalidade econômica que se inicia é diversificado, atingindo diversos segmentos e com várias reivindicações. Entre elas Leis (1999) destaca: a ecologia, a justiça social, a democracia e a não violência. Porém, faremos um recorte metodológico, enfatizando a questão ecológica do debate.

Com o entendimento de que a sociedade corre “perigo”, acaba-se por gerar uma opinião pública em que os problemas ambientais são percebidos. Essa sensibilização criou demandas para outros setores da sociedade como o científico e o político.

A criação do Clube de Roma, associação fundada em 1968 com o objetivo de pesquisar os componentes políticos, econômicos, naturais e sociais interdependentes do sistema global, lança em 1972 um relatório intitulado de *Limites do Crescimento*. O documento apontava para o perigo da manutenção do modelo de crescimento econômico adotado. Neste relatório há uma severa crítica à racionalidade econômica, que não reconhece os limites impostos pelo ambiente natural e social (McCormick, 1992).

A publicação deste relatório foi realizada no mesmo ano em que houve a Conferência das Nações Unidas sobre o Meio Ambiente Humano. Tal conferência, ocorrida em Estocolmo, serviu para discutir, politicamente, as problemáticas enfrentadas pelo Meio Ambiente, em decorrência dos efeitos negativos da racionalidade econômica.

Nos preparativos desta conferência, Sachs (2000) destaca que existiam duas correntes antagônicas: os que viam abundância de recursos (the cornucopians) e os “catastrofistas” ou “zeristas” (doomsayers). Os primeiros, formados basicamente por países “em desenvolvimento”, acreditavam que os recursos naturais eram abundantes e as preocupações com o meio ambiente eram interpretadas como um fator inibidor de crescimento econômico. Para a segunda corrente estavam aqueles que acreditavam na exaustão dos recursos naturais devido ao crescimento demográfico e econômico, ou seja, as sociedades do mundo “desenvolvido” ou do Norte, pois já sentiam os efeitos da problemática ambiental.

Esse antagonismo nas visões marca o desenrolar da Conferência, em que os países “em desenvolvimento” reivindicavam seu crescimento econômico, tendo em vista os problemas sociais que possuíam. Eles acreditavam que o debate da problemática ambiental mascarava uma

preocupação econômica dos países “desenvolvidos”. Os do Norte, sentindo uma maior pressão de sua sociedade, queriam estagnar o crescimento. Essa visão é percebida a partir de uma citação de Viola (1986) em que fica clara a posição do governo brasileiro durante o evento:

A ideologia do crescimento acelerado e predatório chegou ao paroxismo durante a presidência de Médici, quando o governo brasileiro fazia anúncios em jornais e revistas do primeiro-mundo convidando as indústrias poluidoras a transferirem-se para o Brasil, onde não teriam nenhum gasto em equipamento antipolvente, a delegação brasileira na Conferência Internacional de Meio Ambiente (Estocolmo, 1972) argumentava que as preocupações com defesa ambiental mascaravam interesses imperialistas que queriam bloquear a ascensão dos países em desenvolvimento (p. 20).

Segundo McCormick (1992), a Conferência de Estocolmo foi o acontecimento que mais influenciou na evolução do movimento ambientalista internacional. Houve uma ampliação do campo discursivo, que deixou de ser limitado à proteção da natureza, para compreender que a problemática está localizada na forma errônea de como a humanidade se utiliza dos recursos naturais. Esta forma errônea decorre, sem dúvida, da limitação que a racionalidade econômica impõe.

Paralelamente às discussões da Conferência de Estocolmo, tinha-se o debate entre “crescer” e “não crescer”. Diante deste fato surgiu, na década de 70, uma tentativa conciliadora ou uma alternativa ao “caminho destrutivo”: o ecodesenvolvimento.

A crise gerada pela racionalidade econômica acaba por requerer formas alternativas de promover o desenvolvimento da sociedade. A nova forma de propor o desenvolvimento tem como base a multidimensionalidade (social, ambiental, econômica, cultural e espacial), além do respeito às especificidades locais. O ecodesenvolvimento assume uma postura de “filosofia do desenvolvimento”, pois ele busca considerar variáveis que até então não eram incluídas no planejamento do desenvolvimento (Sachs, 2007).

Essa ideia, elaborada primeiramente pelo ecodesenvolvimento, de harmonização dos fatores de produção com as outras dimensões possibilitou que um novo modelo de desenvolvimento econômico fosse pensado. Isso se deu a partir da década de 1980, com o lançamento do relatório da Comissão Mundial sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento (CMUMAD), em que o novo modelo de desenvolvimento ganhou a denominação de “Desenvolvimento Sustentável”.

A definição desta nova forma de desenvolvimento é percebida como “... aquele que atende às necessidades do presente sem comprometer a possibilidade de as gerações futuras atenderem a suas próprias necessidades” (Comissão Mundial sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento [CMUMAD], 1991, p. 46).

Essa nova percepção de desenvolvimento introduz uma questão até então não presente na discussão do sistema capitalista, ou seja, a temporalidade. Esse fato já introduz um ponto de crítica à limitação contida na visão de curto prazo da racionalidade econômica.

O “Desenvolvimento Sustentável” tem como pontos básicos de atuação agir em três dimensões: social, ou seja, proporcionar uma melhor qualidade de vida às populações, prudência ecológica, que se concretiza no uso racional dos recursos naturais e, por fim, o econômico, que ambas as ações descritas anteriormente mantenham o crescimento econômico (CMUMAD, 1991).

Essa nova percepção de que a dimensão ambiental deve ser considerada, iniciada por meio das discussões nas esferas públicas ambientais, acabou por penetrar nas esferas privadas do campo político e do mercado. Tal fato resulta em novas concepções e desafios para os respectivos campos.

Entretanto, Leff (2000) destaca que essas medidas são uma tentativa de internalizar as externalidades que a racionalidade econômica desenvolveu, ou seja, introduzir os limites do ambiente natural no processo de racionalização. Todavia, segundo o autor, não há críticas, por parte desta nova forma de desenvolvimento, ao modelo civilizatório adotado. Como também, a ideia de harmonização da ecologia é uma “refuncionalização” da racionalidade econômica, em que esta apenas reconhece o limite dos recursos ambientais e a influência que tal fato proporciona na sua reprodução. Assim, a ideia proposta pelo “Desenvolvimento Sustentável” atribui um “delírio” e uma “inércia” incontrolável de crescimento econômico.

Outros autores identificam que o conceito de desenvolvimento sustentável é contraditório e de difícil assimilação prática (Misoczky & Bohm, 2012; Vizeu, Meneghetti, & Seifert, 2012; Faria, 2014; Eckert, 2015).

Todavia, o que cabe ao presente trabalho é identificar que seu surgimento, derivado da percepção dos problemas desencadeados pela racionalização econômica, possibilitou mudanças, tanto políticas quanto mercadológicas, como também serviu para denunciar os problemas desenvolvidos pelo desacoplamento da realidade existente no mundo da vida por parte dos sistemas.

As respostas para essas demandas geraram desafios para o Estado, mercado e, conseqüentemente, as organizações produtivas. A internalização da temática no ambiente do Estado pode ser visualizada no trabalho de Moura (2016), que analisa a evolução da política ambiental no Brasil.

O mercado também procurou se adaptar às novas demandas. A discussão sobre a sustentabilidade ambiental influenciou a criação de barreiras “não-tarifárias” ou “barreiras verdes” para a comercialização de produtos no mercado internacional (Centro de Gestão e Estudos Estratégicos [CGEE], 2012; Motta, 2011).

De acordo com Leis (1999), a partir das décadas de 1980/90, o “Desenvolvimento Sustentável” foi adotado como modelo de gestão e atividade empresarial. Um exemplo deste fato foi a criação do Conselho Empresarial para o Desenvolvimento Sustentável (BCSD), em 1990. O conselho elaborou um relatório, “Mudando o Rumo”, que propunha uma nova forma de o empresariado aderir ao novo modelo de desenvolvimento, modificando, desta forma, a postura do mercado perante sua interação com o ambiente natural.

A percepção de que as organizações, que têm suas ações baseadas em uma racionalidade econômica, passam a perceber os possíveis prejuízos que a manutenção dessas ações desencadeia para sua existência, o que acaba por gerar algumas reflexões.

Egri e Pinfield (1996) mostram que a degradação ambiental só se torna relevante para as organizações no momento em que interfere na sua performance. Isso mostra que a redução das fontes de inputs, como também modificações no mercado, influenciam e solicitam adaptações das organizações para que elas possam manter-se ativas.

Há uma mudança também junto aos consumidores, pois tem-se, a partir das discussões na esfera pública, a criação de uma opinião pública sobre os problemas ambientais e isto reflete no surgimento dos “consumidores verdes”.

Portilho define essa tipologia de consumidores da seguinte forma:

“... aquele que, além da variável qualidade/preço, inclui em seu “poder de escolha”, a variável ambiental, preferindo produtos que não agridam, ou são percebidos como não agredindo o meio ambiente” (Portilho, 2004, p. 4).

Por fim, as discussões sobre a problemática ambiental realizadas numa esfera pública acabam por provocar modificações no sistema Estado e mercado. Esse fato traz demandas para as esferas privadas desses sistemas e promove a exigência de uma nova postura das organizações empresariais. Essa postura visa tornar seu modelo produtivo “menos impactante” para o ambiente natural, tendo em vista o reconhecimento do poder autodestrutivo da manutenção do modelo anterior.

Administração da sustentabilidade ambiental nas organizações

A discussão sobre sustentabilidade emerge como resposta aos problemas socioambientais vivenciados pela sociedade contemporânea. Tem como fato propulsor a crise da racionalidade econômica, que mostra os “efeitos negativos” de sua percepção limitada da realidade complexa do mundo da vida. A partir da contestação, tem-se a ideia de uma nova forma de interação e que esta, por sua vez, seja sustentável ou durável.

Cabe destacar que a discussão sobre sustentabilidade é abrangente e engloba diversas dimensões (ambiental, ecológica, social, cultural, espacial e econômica). Entretanto, devido às delimitações metodológicas do presente trabalho, será enfatizada a dimensão ambiental da ideia de sustentabilidade.

Por sustentabilidade ambiental ou ecológica entende-se a preocupação de reduzir os impactos das ações antrópicas sobre o ambiente natural. Tal redução ocorre pelo respeito à capacidade de carga ou resiliência do ambiente natural.

Sachs (2000), por sua vez, define a sustentabilidade ambiental da seguinte forma: “... respeitar e realçar a capacidade de autodepuração dos ecossistemas naturais” (p. 86). Montibeller-Filho (2008) destaca que o objetivo da sustentabilidade ambiental é melhorar a qualidade ambiental e preservar as fontes de recursos naturais. Essa preocupação deriva das características intrínsecas ao ambiente natural.

O ambiente natural (recursos hídricos, solo, fauna e flora) tem seu desenvolvimento baseado em um padrão complexo-sistêmico ou autoeco-organizador, em que há dentro de si inúmeros outros subsistemas, que são interdependentes e estão interligados.

Vieira, Berkes e Seixas (2005) afirmam que os sistemas de padrão complexo-sistêmico, que é característico do sistema ambiental, organizam-se internamente por meio da interação entre seus subsistemas, visando ao equilíbrio. Essa organização se dá no sentido de que, quando há alteração em um subsistema, pelo fato de estarem interligados, ocorre alteração nos demais, o que dá início a um processo de reestruturação com tendências ao equilíbrio de todos os subsistemas. Contudo, o processo de reestruturação, ou melhor, a capacidade de adaptação às interferências e modificações não é infinita. Os autores destacam que essa capacidade é denominada resiliência, ou seja, o grau de plasticidade que o sistema possui para se reorganizar devido a modificações ou interferências em seus subsistemas.

A ideia de sustentabilidade ambiental, que emerge das discussões na esfera pública ambiental, demandou modificações para as organizações empresariais. Essas, por sua vez, tiveram que promover em suas esferas privadas a questão da sustentabilidade ambiental. A internalização, no ambiente privado das organizações, da sustentabilidade ambiental gera o que denominaremos de administração da sustentabilidade ambiental (ASA).

A administração da sustentabilidade ambiental parte da necessidade de mudança da interação Sistema Produtivo X Ambiente Natural. Tal mudança visa gerar equilíbrio no grau de influência,

respeitando com isso os padrões e graus de resiliência de ambos os sistemas. Ambos, pois o sistema produtivo também tem sua resiliência, tendo em vista que ele se adapta (inova) às mudanças provenientes do seu meio, ou seja, o ambiente natural que gera suas fontes de input. O problema é que a escassez dos recursos, originada da entropia ou degradação do ambiente natural, acaba por comprometer a reprodução do sistema produtivo.

De acordo com Maimon (1996), a criação da área de meio ambiente dentro do contexto organizacional está inicialmente atrelada ao sistema de produção. Posteriormente, essa nova função passa a ser denominada de Gestão Ambiental e passa fazer parte do contexto geral da organização.

Para Epelbaum (2004), a Administração da Sustentabilidade Ambiental é percebida como um segmento da gestão empresarial que se preocupa com a identificação, avaliação, monitoramento, controle e redução dos impactos ambientais oriundos de suas atividades. Araújo (2001) percebe-a como “...um conjunto de medidas e procedimentos definidos e aplicados que visam reduzir e controlar os impactos introduzidos por um empreendimento sobre o meio ambiente” (p. 33).

A partir dessas definições pode-se perceber que a Gestão Ambiental procura, por meio de ações integradas com os mais variados ambientes da organização, reduzir e/ou minimizar os impactos ao meio ambiente provocados pela execução de suas atividades, assim como se adaptar às novas demandas impostas pelo Estado e o mercado.

Nascimento, Lemos e Mello (2008) destacam que, no ambiente interno da organização, existem várias áreas que possuem funções específicas e que, para a realização dos objetivos organizacionais, devem estar interligados. Os autores afirmam que a implementação da administração da sustentabilidade ambiental acaba por interagir com todas essas áreas da organização.

As áreas, destacadas pelos autores e as interações que a ASA causa durante sua implantação e execução são:

- **Alta direção:** deve ter aprovação e o apoio necessário para a sua implantação.
- **Marketing:** por meio do marketing ambiental deve-se avaliar as reais necessidades dos consumidores, como também auxiliar no projeto de produtos que reduzam os impactos no meio ambiente.
- **Pesquisa e Desenvolvimento (P&D):** desenvolver os processos de P&D, tendo como base as ações de preservação ambiental ou ou redução dos impactos gerados.
- **Compras:** avaliar o padrão de sustentabilidade das matérias-primas adotadas no sistema produtivo, como também avaliar a sustentabilidade dos fornecedores.
- **Produção:** implantar processos produtivos que reduzam os impactos no meio ambiente. Essas ações podem ser por meio das práticas end-of-pipe ou de prevenção da poluição.
- **Finanças:** avaliar os investimentos, as receitas e as despesas que estão ligadas à implantação e execução da gestão ambiental. Outro ponto relacionado a finanças é a contabilidade e o balanço socioambiental.
- **Recursos Humanos:** é responsável pela capacitação e formação da consciência ambiental nos funcionários da organização. Tem grande importância porque, para a realização efetiva de uma gestão ambiental, as pessoas que fazem a organização devem estar integradas às filosofias e aos objetivos que a nova forma de gestão preconiza.

A inserção da questão ambiental dentro do sistema organizacional demanda modificações nas diversas áreas que compõem o ambiente interno da organização. Há a necessidade de um rearranjo e modificações nas diversas áreas internas, visando a uma nova configuração organizacional, que promova as adaptações necessárias à realização da ASA. Essas modificações podem ser percebidas empiricamente nos trabalhos de Lima e Lima (2015), Lima (2016), Machado Júnior, Souza, Parisotto e Barbieri (2012) e Matos e Schommer (2013).

Os mecanismos adotados para a prática da administração da sustentabilidade ambiental resultam em desafios para as organizações empresariais. Os desafios organizacionais podem ser interpretados sob três correntes: as legislações que o Estado impõe, o mercado que demanda produtos com qualidade ambiental e o próprio sistema produtivo que deve se reestruturar, minimizando a ação entrópica dos impactos ambientais decorrentes da atividade.

Por fim, podemos verificar que a sustentabilidade ambiental das organizações envolve mecanismos que visam dar sustentabilidade a suas operações, principalmente nas organizações industriais, que necessitam dos recursos naturais para iniciar o processo produtivo.

Também não podemos deixar de enfatizar que, ao internalizar a variável ambiental, as organizações acabam por dar respostas às “vozes” que discutem na esfera pública ambiental, assim como no mundo da vida existente fora do sistema organizacional.

Considerações finais

A administração da sustentabilidade ambiental dentro do ambiente organizacional foi a chave encontrada pelas organizações para dar respostas às demandas do ambiente externo, como as novas legislações, mercado consumidor e a competição do mercado.

Vimos que o caminho percorrido para se chegar a essa modificação não foi rápido e muito menos partiu do próprio sistema organizacional. Tais modificações foram provocadas pelos debates realizados na Esfera Pública Ambiental. A importância da construção deste debate foi fundamental para o amadurecimento da ideia e, principalmente, a imensa publicidade dessa problemática.

Um fato buscado por este trabalho foi problematizar a questão das limitações de percepção que os sistemas (organizações) possuem e que são agravadas pela racionalidade econômica dominante. Tal fato acaba por gerar uma miopia que compromete a sobrevivência do próprio sistema organizacional, que não compreende as mudanças/demandas provenientes do ambiente externo. As críticas habermasianas ao funcionalismo sistêmico demonstra de forma clara essas limitações.

Entretanto, para trabalhos futuros pode-se vislumbrar análises que busquem evidenciar, por meio de uma visão crítica, algumas “distorções comunicativas” ou greenwashing provocadas pelas organizações no que diz respeito à Administração da Sustentabilidade Ambiental, em que elas passam a “agir estrategicamente” com os seus ambientes, buscando manipulá-los.

Por fim, espera-se que as discussões geradas no presente trabalho possam contribuir para as análises realizadas nas relações entre meio ambiente e as organizações produtivas, assim como indicar a necessidade de ampliação comunicativa das organizações para um melhor entendimento do ambiente em que estão inseridas.

Referências

ANÁLISE Editorial. (2013). **Análise gestão ambiental** – 2013/2014. São Paulo: Plural Editora.

ARAÚJO, R. M. S. de. (2001). **Análise da gestão ambiental em empresas agroindustriais de usinas de açúcar e álcool no Mato Grosso do Sul**. Dissertação de mestrado, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, Brasil.

BERARDI, P. C.; Brito, R. P. de (2013). **Motivadores da gestão ambiental em empresas brasileiras: o papel dos stakeholders**. In Anais do 6 Encontro de Estudos em Estratégias. Bento Gonçalves, RS, Brasil.

CENTRO de Gestão e Estudos Estratégicos [CGEE]. (2012). **Economia verde para o desenvolvimento sustentável**. Brasília: CGEE.

COMISSÃO Mundial sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento [CMUMAD]. (1991). **Nosso futuro comum**. (2a ed.). Rio de Janeiro: Editora FGV.

ECKERT, D. (2015). **A Contradição da Economia Verde**. In Anais do 39 Encontro da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração. Belo Horizonte, MG, Brasil.

EGRI, C. P.; PINFIELD, L. T. (1996). Organizations and the biosphere: ecologies and environments. In S. Clegg, C. Hardy, & W. R. Nord. **Handbook of organization studies** (pp. 459-482). London: Sage.

EPELBAUM, M. (2004). **A influência da gestão ambiental na competitividade e no sucesso empresarial**. Dissertação de mestrado, Escola Politécnica da Universidade de São Paulo, São Paulo, Brasil.

FARIA, J. H. de. (2014). Por uma teoria crítica da sustentabilidade. **Organizações e Sustentabilidade**, 2(1), 2-25.

GEORGESCU-ROEGEN, N. (1971). **The entropy law and the economic process**. Cambridge: Harvard University Press.

GORZ, A. (2007). **Metamorfoses do Trabalho**: crítica da razão econômica (2. ed.). São Paulo: Annablume.

HABERMAS, J. (1987). **Teoria de la acción comunicativa I**: racionalidad de la acción y racionalidad social. Madrid: Taurus.

HABERMAS, J. (1992). **Teoría de la acción comunicativa, II**: crítica de la razón funcionalista. Madrid: Taurus.

HABERMAS, J. (2004). **A inclusão do outro**: estudos de teoria política. São Paulo: Loyola.

HABERMAS, J. (2015). A nova obscuridade. São Paulo: Unesp.

HARVEY, D. (2002). **Condição pós-moderna**: uma pesquisa sobre as origens da mudança cultural (11a ed.). São Paulo: Loyola.

HOBSBAWN, E. J. (2014). **A era das revoluções**: 1789 - 1848 (33a ed.). Rio de Janeiro: Paz e Terra.

- LAURIANO, L. A.; BUENO, J. H.; SPITZECK, H. (2014). **Estado da gestão para sustentabilidade nas empresas brasileiras** - 2014. Nova Lima, MG: FDC Núcleo de Sustentabilidade. Recuperado em <https://www.fdc.org.br/professorespesquisa/publicacoes/Paginas/publicacao-detalhe.aspx?Publicacao=18440>.
- LEFF, E. (2000). **Ecologia, capital e cultura**: racionalidade ambiental, democracia participativa e desenvolvimento sustentável. Blumenau, SC: Edifurb.
- LEIS, H. R. (1999). **A modernidade insustentável**: as críticas do ambientalismo à sociedade contemporânea. Florianópolis, SC: Edufsc.
- LIMA, J. R. T., & Lima, C. R. M. De. (2015). Discurso, complexidade e sustentabilidade ambiental em organizações. **Revista Produção e Desenvolvimento**, 1(2), 56-78.
- LIMA, J. R. T. (2016). **A internalização da sustentabilidade ambiental em um sistema organizacional**: uma visão a partir da perspectiva teórica de Niklas Luhmann. In Anais do 9 Encontro de Estudos Organizacionais da ANPAD. Belo Horizonte, MG, Brasil.
- LIMA, J. R. T., Cunha, N. C. V. da, & Lira, T. K. da S. (2010). A gestão ambiental e os benefícios econômicos: um estudo de caso da usina Coruripe Matriz. **Revista de Negócios**, 15(29), 29-44.
- LIPIETZ, A. (1991). **Audácia**: uma alternativa para o século 21. São Paulo: Nobel.
- LUBENOW, J. A. (2007). A categoria de esfera pública em Jürgen Habermas: para uma reconstrução da autocrítica. **Cadernos de Ética e Filosofia Política da USP**, 10, 103- 123.
- LUHMANN, N. (1989). **Ecological communication**. Chicago: Polity Press.
- LUHMANN, N. (2007). **La sociedad de la sociedad**. Ciudad de México: Editora Herder.
- MACHADO JÚNIOR, C.; SOUZA M. T. S. de; PARISOTTO, I. R. dos S.; BARBIERI, J. C. (2012). A incorporação da gestão ambiental na estrutura organizacional. **Análise**, 23(2), 140- 154.
- MAIMON, D. (1996). **Passaporte verde**: gestão ambiental e competitividade. Rio de Janeiro: Qualitymark.
- MATOS, T. G. C. R. de; SCHOMMER, P. C. (2013). Gestão ambiental e mudança organizacional: um estudo longitudinal (1971-2009) em uma companhia de saneamento brasileira. **Revista de Gestão Social e Ambiental**, 7(2), 20-36.
- MCCORMICK, J. (1992). **Rumo ao paraíso**: a história do movimento ambientalista. Rio de Janeiro: Relume-Dumará.
- MENEGHETTI, F. K. (2011). O que é um ensaio-teórico? **Revista de Administração Contemporânea**, 15(2), 320-332.
- MISOCZKY, M. C.; BÖHM, S. (2012). Do desenvolvimento sustentável à economia verde: a constante e acelerada investida do capital sobre a natureza. **Cadernos Ebape.br**, 10(3), 546-568.

- MONTIBELLER-FILHO, G. (2008). **O mito do desenvolvimento sustentável**: meio ambiente e custos sociais no moderno sistema produtor de mercadorias. 3. ed.. Florianópolis: Edufsc.
- MOTTA, R. S. da. (2011). Barreiras comerciais nas políticas de regulação de gases de efeito estufa. In R. S. da Motta, J. Hargrave, Luedemann, G. (Ed.). **Mudança do clima no Brasil**: aspectos econômicos, sociais e regulatórios (pp. 211-232). Brasília: IPEA.
- MOURA, A. M. M. de (2016). Trajetória da política ambiental federal no Brasil. In A. M. M. de Moura (org.). **Governança ambiental no Brasil**: instituições, atores e políticas públicas (pp. 13-43). Brasília: IPEA.
- NASCIMENTO, L. F., LEMOS, A. D. da C., & MELLO, M. C. de (2008). **Gestão socioambiental estratégica**. Porto Alegre: Bookman.
- O'CONNOR, J. (1991). On the two contradictions of capitalism: theoretical note. **Capitalism, Nature, Socialism**, 3(2), 107-110.
- POLANYI, K. (2012). **A grande transformação**: as origens de nossa época. (2a ed.). Rio de Janeiro: Campus.
- PORTER, M. E., LINDE, C. V. der. (1995). Verde e competitivo: acabando com o impasse. In M. E. Porter. **Competição – on competition**: estratégias competitivas essenciais (2. ed.). Rio de Janeiro: Campus.
- PORTILHO, F. (2004). **Consumo verde, consumo sustentável e a ambientalização dos consumidores**. In Anais do 2 Encontro nacional da ANPPAS, Indaiatuba, SP, Brasil. Recuperado em <http://www.anppas.org.br>.
- SACHS, I. (1986). **Ecodesenvolvimento**: crescer sem destruir. São Paulo: Vértice.
- SACHS, I. (2000). **Caminhos para o desenvolvimento sustentável**. Rio de Janeiro: Garamond.
- SACHS, I. (2007). **Rumo à ecosocioeconomia**: teoria e prática do desenvolvimento. São Paulo: Cortez.
- VIEIRA, P. F., BERKES, F., SEIXAS, C. S. (2005). **Gestão integrada e participativa de recursos naturais**: conceitos, métodos e experiências. Florianópolis: SECCO, APED.
- VIOLA, E. J. (1986). **O movimento ecológico no Brasil (1974-1986)**: do ambientalismo à ecológica. In Anais do 10 Encontro Nacional da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Ciências Sociais. Campos do Jordão, SP, Brasil.
- VIZEU, F., Meneghetti, F. K., & Seifert, R. E. (2012). Por uma crítica ao conceito de desenvolvimento sustentável. **Cadernos Ebape.br**, 10(3), 569-583.

DISCURSO, RECONSTRUÇÃO RACIONAL E ADMINISTRAÇÃO HUMANÍSTICA DAS ORGANIZAÇÕES

Clóvis Ricardo Montenegro de Lima

José Rodolfo Tenório Lima

Resumo: Neste artigo se discute a relação entre Habermas e Luhmann, como opção metódica para entender as possibilidades de agir comunicativo e de reconstruir racionalmente as organizações. Parte-se da crítica de Habermas a Parsons e a Luhmann na Teoria do agir comunicativo. Cabe então discutir a redução da complexidade e a autopoiese nos sistemas em Luhmann, como modo de entender o agir comunicativo e as condições de discurso dentro das organizações. A dupla contingência dos sistemas supõe que a observação externa e a participação são opções de sua problematização. Assim, a esfera pública é um espaço possível para a problematização da racionalidade sistêmica. Isto pode ser verificado no caso da sustentabilidade das organizações. A crítica problematizadora pode emergir no entorno das organizações, em função dos seus riscos e das suas externalidades. Abre-se deste modo uma situação limite para os sistemas. De um lado as organizações podem se fechar, mas por outro podem se abrir a crítica. Os participantes podem realizar a reconstrução discursiva das organizações, com mais ou menos interação com seus críticos externos. A reconstrução das organizações a partir das críticas aos seus limites de sustentabilidade, faz parte da agenda humanística da administração.

Introdução

Neste artigo se discute a relação entre Habermas e Luhmann, como opção metódica para entender as possibilidades de agir comunicativo e de reconstrução racional das organizações. Esta opção de método torna-se necessária não apenas como crítica da razão instrumental redutora da complexidade organizacional, mas principalmente como orientação para uma razão prática crítica e inovadora. Parte-se da crítica de Habermas a Parsons e a Luhmann na Teoria do agir comunicativo. A teoria crítica de Habermas faz um extenso discurso com os principais autores da modernidade. Este discurso crítico inclui as teorias de sistemas. A razão funcional é apresentada em seus limites não apenas de entender o entorno, mas é especialmente de um orientar a ação dos participantes como objeto de observadores externos.

Cabe então discutir a redução da complexidade e a autopoiese nos sistemas em Luhmann, como modo de entender o agir comunicativo e as condições de discurso dentro das organizações. A estruturação dos fluxos de informação e dos processos de interação mediados pela linguagem afetam as condições do agir dos participantes dentro dos sistemas. A organização egocêntrica despreza o entorno, e se funcionaliza a partir de interesses selecionados internamente. A dupla contingência

dos sistemas supõe que a observação externa e a participação são opções de sua problematização. Uma teoria crítica das organizações deve considerar o discurso do entorno, indo além da seleção dos observadores externos privilegiados. Além disto, deve pensar a questão dos participantes que são sujeitos com pretensão de autonomia. São dois modos igualmente importantes de crítica. Assim, a esfera pública é espaço possível para problematização da racionalidade sistêmica. Isto pode ser verificado no caso da sustentabilidade das organizações. A crítica problematizadora pode emergir no entorno das organizações, em função dos seus riscos e das suas externalidades, de modo especial as sobrecargas e as destruições. Abre-se deste modo uma situação limite para os sistemas. De um lado as organizações podem se fechar, mas por outro podem se abrir a crítica. Os participantes podem realizar a reconstrução discursiva das organizações, com mais ou menos interação com seus críticos externos. A reconstrução das organizações a partir das críticas aos seus limites de sustentabilidade, faz parte da agenda humanística da administração.

A crítica de Habermas a Parsons e a Luhmann na teoria do agir comunicativo

De acordo com Habermas (2012) Parsons pretende, a partir da sua teoria, estabelecer uma passagem conceitual da unidade da ação (individual) para o contexto da ação (interação). Para isso ele apoia-se na ideia de que a interação compreende simplesmente as ações independentes de dois atores, que atuam monologicamente, ou seja, a dupla contingência. Essa interação é mediada pelos mecanismos simbolicamente compartilhados que compactuam normas de ação e equalizam as regras de atuação. Entretanto a maneira como Parsons busca explicar a forma de ação do indivíduo peca em não considerar o processo linguístico de construção do entendimento comunicativo entre os participantes da ação e o pano de fundo, ou seja, mundo da vida existente na interação. Habermas (2012, p. 397) destaca:

A ideia dele (Parsons) é a seguinte: um ator age no quadro de sua cultura à medida que se orienta por objetos culturais. Ele chega a mencionar que a linguagem constitui o meio exemplar para a transmissão da cultura; porém, não aproveita essa ideia para fecundar sua teoria da ação. O esquema revela indiscutivelmente que ele passa por alto o aspecto comunicativo da coordenação da ação. (Grifo nosso).

Parsons não considera que os fatos culturais só podem ser entendidos ou produzidos pelo caminho de uma participação comunicativa dos envolvidos. Processos de entendimento dependentes de linguagem se desenrolam, sob um pano de fundo de uma tradição compartilhada intersubjetivamente, especialmente de uma tradição de valores aceitos em comum. Parsons contrapõe os componentes da cultura que foram internalizados ou institucionalizados aos padrões de significado cultural que surgem supostamente como “objetos” em situação de ação (HABERMAS, 2012). Segundo a proposta parsoniana, quando padrões de valores culturais são internalizados e institucionalizados, há uma definição de expectativas de papéis que se transformam em em sistemas de interação, individuados no espaço e no tempo. Os objetos culturais, ao contrário, continuam sendo exteriores aos atores e às suas orientações da ação. (HABERMAS, 2012) Para Habermas (2012) o problema de construção ocorre no momento em que a cultura, a sociedade e a personalidade, são entendidas como “subsistemas” independentes que agem imediatamente uns sobre os outros e se interpenetram parcialmente. Os sistemas têm de assegurar sua integridade nas condições de um entorno variável e supercomplexo, cujo controle jamais é total. O funcionalismo “biocibernético” do

sistema, adotado na proposta parsoniana, busca desenvolver um modelo em que os sistemas autocontrolados mantêm seus limites opondo-se a um entorno supercomplexo. A proposta de Parsons busca explicar os contextos da ação como sistemas, sem poder se apoiar numa mediação e sem poder tomar consciência da mudança de enfoque que se faz necessária quando se chega metodicamente ao conceito de sistema de ação pelo caminho da objetivação do mundo da vida. O problema poderia ser solucionado se as interpretações dos participantes da interação, as quais tornam possível o consenso, fossem transformadas no componente nuclear do agir social. Essa mudança é necessária tendo em vista que a proposta de Parsons desconsidera o pano de fundo existente na interação intersubjetiva dos participantes. Por sua vez a versão luhmanniana do funcionalismo sistêmico substitui o sujeito autoreferencial pelo sistema auto-referencial. De acordo com Habermas (2002) o funcionalismo sistêmico proposto por Luhmann sela tacitamente o “fim do indivíduo”. Pressupõe-se que as estruturas da intersubjetividade se desintegraram, que os indivíduos foram eliminados do seu mundo da vida e que o sistema social e o sistema pessoal constituem mundos circundantes um para o outro. De acordo com essa teoria, o mundo da vida desintegrou-se totalmente em sistemas parciais funcionalmente especificados, tais como a economia, o Estado, a educação, a ciência etc. O indivíduo monológico proposto por Parsons é substituído pelo sistema monológico na versão luhmanniana. Os sistemas substituíram, por nexos funcionais, as relações intersubjetivas a partir de um modo de interação simétrica entre si. O mundo da vida ao se diferenciar estruturalmente e constituir sistemas parciais altamente especializados para os domínios funcionais da reprodução cultural, da integração social e da socialização desenvolve uma modesta capacidade do mecanismo de entendimento da complexidade do mundo da vida. A limitação do entendimento deriva do fato de que o processo de racionalização imposto visa reduzir a complexidade existente nas interações. Habermas (2002, p. 498) destaca:

[...] há as sínteses propriamente produtivas da realidade, específicas a cada função, nos níveis de complexidade que os sistemas funcionais singulares podem comportar por si mesmos, mas que não podem ser adicionados à perspectiva global de um mundo [...].

Os contextos de interação, autonomizados em subsistemas gera o desacoplamento entre sistema e mundo da vida. Tal fato acaba por proporcionar no interior dos mundos da vida modernos a coisificação das formas de vida. O desacoplamento ocorrido a partir da diferenciação das estruturas do mundo da vida, multiplicam-se apenas as formas das patologias sociais, dependendo do componente estrutural que é insuficientemente suprido e do aspecto em que isso acontece há: perda de sentido, estados anômicos e psicopatologias são as classes de sintomas mais videntes deste estado (HABERMAS, 2002).

O momento em que o mundo da vida se racionaliza a partir da diferenciação funcional há um aumento na necessidade de entendimento tendo em vista que os sistemas fecham em si mesmo e negam a intersubjetividade. Isso acaba por poder gerar distorções na comunicação que produz efeitos vinculantes apenas por meio da dupla negação das pretensões de validade. A linguagem não pode ser desconectada do complexo horizonte de sentido do mundo da vida. Deve permanecer entrelaçado com o saber de fundo, intuitivamente presente, dos participantes da interação. A substituição parcial da linguagem corrente reduz-se também a ligação das ações conduzidas comunicativamente com os contextos do mundo da vida. Os processos sociais, assim liberados, são “desumanizados”, isto é, são libertados daquelas referências à totalidade e daquelas estruturas da intersubjetividade pelas quais a cultura, a sociedade e a personalidade estão entrelaçadas (HABERMAS, 2002).

Uma forma de resgatar os laços negados pela concepção sistêmica do contexto da ação é por meio do agir orientado ao entendimento ou agir comunicativo. Agir no quadro de uma cultura significa que os participantes da interação extraem interpretações de um estoque de saber garantido culturalmente e partilhado intersubjetivamente, a fim de se entenderem sobre sua situação e a partir dessa base, buscar seus respectivos fins. Na perspectiva conceitual do agir orientado pelo entendimento, a apropriação interpretativa de conteúdos culturais transmitidos se apresenta como ato pelo qual a determinação cultural do agir se realiza (HABERMAS, 2012).

O agir comunicativo permite esclarecer o modo como a cultura, a sociedade e a personalidade se relacionam entre si enquanto componentes do mundo da vida estruturado simbolicamente. Os conceitos de agir comunicativo e de mundo da vida são complementares entre si.

A reprodução do mundo da vida nutre-se das contribuições do agir comunicativo, enquanto este, depende dos recursos do mundo da vida. Mas não devemos entender este processo de forma circular, segundo o modelo da autoprodução, como produção a partir dos próprios produtos e, muito menos, associá-los à auto-realização. Temos que compreendê-lo como o resultado de um compartilhamento de saberes entre atores que estão ligados intersubjetivamente. Habermas (2012, p.399) enfatiza que: “A tarefa principal de sujeitos que agem comunicativamente consiste em encontrar uma definição comum para sua situação e em se entender sobre temas e planos de ação no interior dessa moldura de interpretação”.

Ao considerar o “mundo da vida” permiti-nos introduzir preliminarmente a esfera das pretensões de validade que Parsons situa na transcendência dos conteúdos de significação cultural, os quais pairam acima dos contextos empíricos da ação identificáveis no espaço e no tempo. Se tomássemos a formação do consenso como mecanismos de coordenação da ação e, além disso, supuséssemos que as estruturas simbólicas do mundo da vida se reproduzem pelo meio do “agir orientado pelo entendimento”, então o sentido próprio das esferas de valores culturais estaria inserido na base de validade da fala e, assim, no mecanismo de reprodução dos contextos do agir comunicativo.

É necessário que os impulsos do mundo da vida possam influir no autocontrole dos sistemas funcionais resgatando a complexidade reduzida pela racionalidade sistêmica. Esse intercâmbio é necessário para frear as “patologias sociais” impostas pelo mecanismo monológico de interação existente nas correntes teóricas de Parsons e Luhmann. Como forma de compreender melhor a necessidade de resgate, por meio do agir comunicativo, da complexidade do mundo da vida, que foi “dissecada” pela racionalidade sistêmica, vamos discutir, na próxima seção, como essa redução ocorre na teoria luhmanniana.

A redução da complexidade e a autopoiese nos sistemas em Luhmann.

Para Luhmann (1997c, p.14) as organizações podem ser entendidas como um sistema social autopoietico que tem como base a decisão: “Los sistemas organizacionales son sistemas sociales constituídos por decisiones y que atan decisiones mutuamente entre si. El contenido teórico de esta afirmación resulta de um problema más general: el problema de la complejidad sistémica.” De acordo Neves e Neves (2006) para Luhmann complexidade é a totalidade das possibilidades de acontecimento que podem ser derivadas das infinitas interações entre elementos (comunicações) também infinitos que existem no ambiente. A complexidade se dá pelo fato de que no ambiente, vários elementos podem assumir inúmeras possibilidades de relações, tendo em vista que não há

nenhum fator ordenador e, desta forma, aumenta-se a improbabilidade de operacionalização (NEVES; NEVES, 2006). Luhmann (2007) destaca que a complexidade é uma “unidade de multiplicidades”, ou seja, um elemento pode assumir outras possibilidades que até então não eram previsíveis. Para o autor a complexidade é uma relação paradoxal:

[...] La complejidad es La unidad de una multiplicidad. Un estado de cosas se expresa em dos versiones distintas: como unidad y como multiplicidad – y el concepto rechaza que se trate aqui de algo distinto. (LUHMANN, 2007, p. 101).

Para propor certo nível de ordem e com isso possibilitar mecanismos de funcionamento, os sistemas aparecem como uma tentativa de redução da complexidade existente no ambiente, por meio do processo de seleção de possibilidades (KUNZLER, 2004). Luhmann (1996, p. 133) diante deste fato descreve: “[...] o entorno fue entendido dotado de mucha mayor complejidad que el sistema y, debido a eso, tenía que ser establecida una pendiente de complejidad entre ellos”.

A complexidade existente no mundo torna, pelo fato da infinita possibilidade das relações, entre infinitos elementos, a sua operacionalização improvável. Para tentar reduzir esta complexidade e se tornar operacionalizável, criam-se espaços que delimitam, por meio da diferenciação de complexidade, um espaço funcional. Tal espaço possui mecanismos que o autoreferenciam, ou seja, desenvolvem sua contingencialidade, “o sentido”, visando limitar a complexidade existente no ambiente. Esses espaços podem ser descritos como os “sistemas” que são estruturas possuidoras de “sentido”, para fazerem frente as complexidades do ambiente (LUHMANN, 1995). Kunzler (2004, p.125) destaca que o sistema “deve simplificar a complexidade para conseguir se manter no ambiente. Ao mesmo tempo em que a complexidade do ambiente diminui, a sua aumenta internamente”.

Luhmann (1996, p.133-134) também destaca:

El sistema no tiene la capacidad de presentar una variedad suficiente para responder punto por punto a la inmensa posibilidad de estímulos del entorno. El sistema, de este modo, requiere desarrollar una especial disposición hacia la complejidad en el sentido de ignorar, rechazar, crear indiferencias, recluirse sobre si mismo. De aqui surgió lá expresión reducción de complejidad y esto no tocante a la relación del sistema com el entorno [...].

O processo seletivo ocorre pelo fato de que o sistema não suporta internalizar toda a complexidade existente no ambiente, pois com isso deixaria de ser sistema. Diante disto há pressão para selecionar determinadas possibilidades. Neste processo de seleção o que os sistemas fazem são justamente importar complexidade para fazer frente a complexidade do ambiente, ou seja, como o próprio Luhmann destaca: apenas a complexidade pode reduzir a complexidade (LUHMANN, 1995).

Devido a racionalidade limitada para responder as diversas possibilidades que o ambiente/entorno possui, tendo em vista a alta complexidade existente nele, o sistema, surgiu como um espaço em que essa complexidade é reduzida, visando justamente a operacionalização.

Luhmann (1995) ressalta que o sistema não possui uma representação fiel do ambiente, pois nele o que existe são elementos produzidos por ele mesmo, porque os sistemas são autopoieticos.

Portanto, quando se fala de importar complexidade do ambiente não se refere trazer o fato concreto existente de fora para dentro, mas sim em possibilitar um “entendimento” dos elementos

existentes no ambiente externo. Pois é a partir deste entendimento que o próprio sistema irá se autoestruturar.

Entretanto, no seu processo evolucionário o sistema ao importar complexidade do ambiente/entorno, em muitos casos a complexidade interna aumenta a um ponto em que se faz necessário uma diferenciação em subsistemas (KUNZLER, 2004).

Luhmann (1995) destaca que essa diferenciação interna é fruto do processo autopoietico. De acordo com Luhmann (2007, p.341) “La evolución no significa outra cosa sino câmbios de estrutura, y dado que éstos solo pueden efectuarse en el sistema (de modo autopoietico)”. Isso nos possibilita entender que a autoprodução (autopoieses), desencadeada pela irritação, inicia o processo de evolução dinâmica nos sistemas.

Quando há uma irritação, gera-se um tipo de “informação” para o sistema, este que é fruto da diferenciação de complexidade entre o sistema e seu ambiente/entorno, possibilita a iniciação do processo autopoietico do sistema, pois este mecanismo de autoprodução visa neutralizar as “irritações” provenientes do ambiente (RIBEIRO; NEVES, 2005).

Este processo modifica sua estrutura interna, onde subsistemas podem ser criados, visando ampliar as expectativas sobre o ambiente e, desta forma, ampliando sua complexidade interna, pois novos campos seletivos surgem.

O processo autopoietico surge como uma evolução dinâmica para o sistema, onde sai de um estágio de menor para um de maior complexidade, em relação ao estado anterior (MATHIS, 1998).

A autopoieses e, conseqüentemente, a evolução dinâmica do sistema pode ser também influenciada pelo fator tempo. A temporalidade existente no processo comunicativo do sistema para com o ambiente/entorno é aprimorada na escala temporal, pois cria-se uma memória (expectativas), onde ruídos anteriores passam a ser enfrentados e as adaptações já realizadas ampliam os campos de possibilidades seletivas (Luhmann, 2011).

Essa autoreprodução pode gerar novos subsistemas. Estes, por sua vez são criados, por meio do processo seletivo que o sistema possui, ou seja, responde ao problema externo com modificações internas, porém, tais modificações respeitam o sentido e a contingência que há no sistema.

O sistema ao se subdividir em subsistemas cria internamente um “ambiente” onde há uma interação entre os subsistemas por meio do “acoplamento estrutural”. O subsistema, por sua vez, possui dois campos de diferenciação: um para a diferenciação entre os outros subsistemas do “sistema global” e a diferenciação entre eles e o ambiente do macrosistema.

O acoplamento estrutural dos subsistemas ocorre, por meio de processos de “interpenetração”. A interpenetração se dá entre os subsistemas que interagem entre si no ambiente do sistema global. Ou seja, os subsistemas influenciam-se mutuamente, por meio da abertura de seus canais comunicativos, desta forma essa assimilação mútua vai reconfigurando o sistema, por meio da aceitação ou eliminação das informações ocorridas entre eles, subsistemas (LUHMANN, 1996).

É importante destacar que o sistema se encontra operacionalmente fechado no seu processo de internalização da complexidade (seleção), criação de subsistemas e modificação de expectativas, com relação ao seu ambiente/entorno, pois o ambiente é apenas capaz de irritá-los e não de modificá-lo. (LUHMANN, 1997b)

A interação entre os sistemas é mediada pela dupla contingência. Visando ampliar o entendimento argumentativo, proposto no presente trabalho, se faz necessário aprofundar a discussão sobre esse aspecto, tão presente na teoria luhmanniana. No próximo tópico iremos discutir a dupla contingência nos sistemas e as limitações impostas para os sistemas a partir desta perspectiva.

A dupla contingência dos sistemas: observação externa e participação como opções de problematização

A discussão sobre a dupla contingência é um ponto central da teoria luhmanniana como destacam Vanderstreaten (2002), Siebeneichler (2006) e Korfmann e Kepler (2009). Entretanto seu uso, na perspectiva sistêmica para entendimento da sociedade, foi inicialmente desenvolvido por Parsons.

Luhmann (2016, p.127) destaca que Parsons se utiliza da perspectiva da dupla contingência para responder a seguinte indagação: Como é possível a ordem social? A resposta parsoniana “inclui a solução do problema da dupla contingência no conceito de ação, mais especificamente, considerando uma orientação normativa com consenso suposto como uma característica imprescindível do agir”.

Parsons acredita que a possível incompatibilidade da interação entre ego e alter pode ser solucionada mediante o compartilhamento de valores ou normas. Em outras palavras são os mecanismos simbolicamente compartilhados que mediam e estabilizam a interação. Há uma complementariedade de expectativas entre os atores envolvidos na interação, ou seja, a expectativa e a ação de cada participante é orientada a partir da expectativa e ação do outro (VANDERSTREATEN, 2002).

A visão parsoniana de solução para o problema da dupla contingência é percebida de forma insuficiente por Luhmann (2016). A perspectiva de “reciprocidade” ou “reflexo de expectativas” não consegue atender de forma satisfatória o atual contexto em que as sociedades complexas se desenvolvem. O modelo de simetria entre os participantes não comporta a autorreferencialidade existente no interior dos sistemas que proporcionam a redução da complexidade.

Luhmann (2016, p.131) destaca que é a partir da dupla contingência que os sistemas emergem e se delimitam autorreferencialmente:

[...] os sistemas sociais surgem porque (e somente porque) ambos os interlocutores experimentam a dupla contingência e porque a indeterminabilidade de tal situação para ambos os interlocutores confere significado formador de estrutura a toda atividade que, então, se dá.

Vanderstreaten (2002, p.84) aponta que em Parsons há uma leitura de dependência entre os sistemas que interagem, ou seja, o compartilhamento simbólico estabiliza as interações sistêmicas. Porém em Luhmann existe um rompimento com essa visão, contingência é percebida como seleção de possibilidades.

The double contingent character of social interaction is, mutatis mutandis, a consequence not of the mutual dependency of ego and alter, but of the confrontation of at least two autonomous systems that make their own selections in relation to one another.

A partir da seleção de possibilidades, Luhmann discute novamente o tema de complexidade, pois no processo seletivo há possibilidades que não são selecionadas e estas, por sua vez poderiam gerar desdobramentos diferentes dos elementos que foram escolhidos. O processo de seleção se ordena, por meio da contingência que cada sistema apresenta e o processo de contingência se traduz em risco e incerteza (NEVES; NEVES, 2006).

A partir deste ponto pode-se compreender, também, que a complexidade é fruto da incerteza das possibilidades (risco) que há no processo seletivo existente e coordenado pela “contingência do sistema”. Por contingência do sistema entende-se a forma como o próprio sistema percebe suas interações com outros sistemas.

Rodríguez e Arnold (1991) afirmam que a contingência contribui para a complexidade no momento que seleciona possibilidades e descarta outras. Isso se dá pelo fato de que a contingência existente no sistema está relacionada ao seu “sentido”. Pois, caso o “sentido” existente no sistema não compreenda os elementos existentes na interação entre sistema e meio, as possibilidades escolhidas podem não representar aos anseios iniciais do sistema, desencadeando problemas para o sistema.

O sentido é o operador das fronteiras, é o diferenciador do sistema e do ambiente. O sentido adotado pelo sistema é que irá ativar o processo de seleção, onde prescreve o que deve ou não fazer parte do sistema, ou seja, a autoreferencialidade. Ele que irá referenciar determinado elemento, pois o mesmo elemento pode ter diferentes significados (LUHMANN, 1995).

O sistema possui a capacidade de definir os limites perceptivos mais ou menos abertos e permeáveis à outros sistemas, porém deverá ocorrer, internamente regras de seleção com o auxílio de quais temas/informações podem ser aceitas ou não. Luhmann (2016, p. 151) destaca que “[...]a dupla contingência atua, então, ao mesmo tempo como um facilitador comunicativo e barreira comunicativa; e a resistência de tais limites explica-se pelo fato de a readmissão de contingências completamente indeterminadas pertencer às irrazoabilidades.”

Um fato relevante da autoreferencialidade é a questão da experiência acumulada, onde ações anteriores de comunicação, acabam por ordenar ou aprimorar o processo seletivo dos elementos futuros (LUHMANN, 1996).

Vanderstreaten (2002) afirma que em contraposição a Parsons, Luhmann acredita que a estabilização entre os sistemas não reside em um senso compartilhado, mas primeiro em uma série de interações realizadas ao longo do tempo. As interações que ocorrem na sequência temporal possibilitam uma readequação de expectativas e tais fatos ocasionam as mudanças estruturais dos sistemas.

Cabe destacar que na teoria luhmanniana os sistemas são percebidos como redutores de complexidade e construídos autorreferencialmente, a partir da sua autopoieses. A contingência é condição necessária para o surgimento do sistema, assim como, a dupla contingência é fundamental para a construção e desenvolvimento do sistema.

Neste ponto podemos entender que não há relação de dependência entre os sistemas autônomos que interagem via processos comunicativos. Luhmann (1995) ao afirmar que a comunicação coordena a seletividade dos sistemas, trabalha com a hipótese de que o que possibilita a autopoieses nos sistemas são derivações do processo comunicativo.

A comunicação, na teoria sistêmica de Luhmann, não pode ser entendida como uma simples transmissão de informação, pois a informação só pode ser gerada pelo próprio sistema, tendo em vista que ele é autorreferente, ou seja, irá depender de sua contingência. Por isso para Luhmann comunicação se traduz em: “um processo que sintetiza informação, comunicação e compreensão” (NEVES, 1997, p.16).

Esteves (1993), por sua vez, alerta que a autorreferencialidade não deve ser entendida como fechamento, pois o processo comunicativo deve preservar certo grau de abertura ou “facilitador comunicativo”, para que possa garantir a regulação da comunicação. A comunicação entre os

sistemas ocorre na interpenetração existente no acoplamento estrutural do sistema com o seu ambiente.

Por meio do acoplamento estrutural, os sistemas e o ambiente/entorno, estabelece contatos entre si (interpenetração). No momento em que se estabelece este contato, o sistema se abre para observar o seu ambiente/entorno. Este processo de observação (seleção) é regido pelo sentido (contingência) do sistema e, conseqüentemente, pelo código binário. O processo de observação inicia a comunicação que o sistema desenvolve para gerar informações sobre seu ambiente/entorno.

Ao se fazer a interpenetração, o sistema, por já possuir seu sentido, que seleciona algumas possibilidades no ambiente/entorno, tem expectativas sobre o que irá interpretar ou entender do ambiente. Estas expectativas já são algumas possibilidades selecionadas, dentre estas, algumas serão escolhidas pelo código binário.

Entretanto, quando o código binário não consegue interpretar ou gerar informação a partir da interpenetração, tem-se um ruído, pois surgem novos fatos que não fazem parte do sentido e com isso essa nova “mensagem” se torna uma “irritação”.

O ruído é interpretado como uma irritação (contingência) do ambiente sobre o qual o sistema deve se reconfigurar, por meio da autopoieses, para fazer frente a esta irritação (KUNZLER, 2004).

Esteves (1993, p.11) caracteriza o processo de comunicação da seguinte maneira: “o processo comunicativo preserva até seu limite um indispensável grau de abertura, que é, simultaneamente, condição do seu sucesso, mas, também, a eventualidade do fracasso”. A partir desta afirmativa podemos notar que o fracasso que o autor enfatiza, nasce da incapacidade do sistema em gerar informação sobre a observação (seleção) realizada ou mensagem recebida.

Siebeneichler (2006) destaca que na teoria luhmanniana as necessidades de comunicação entre os sistemas não residem no meio linguístico da comunicação (linguagem comum) apreensíveis intersubjetivamente. Na verdade, há uma decisão individualizada sobre o sucesso ou fracasso das “suposições” realizadas autopoieticamente pelos sistemas. A impossibilidade enfatizada pelo autor gerar incompatibilizações de entendimento do ambiente por parte do sistema. O que efetivamente acontece é uma interpretação autorreferente do contato realizado que pode está distorcida da realidade.

A insensibilidade ou fechamento sistêmico é um ponto de crítica habermasiano a teoria luhmanniana. Uma forma de romper o fechamento é abrir-se para as discussões que ocorrem no ambiente externo ao sistema. O local apontado por Habermas para a realização destas discussões é a “esfera pública”. A partir desta linha argumentativa discutimos a esfera pública no próximo tópico.

A esfera pública para problematização da racionalidade sistêmica: o caso da sustentabilidade.

Habermas faz críticas ao sistemismo luhmanniano, tendo em vista a insensibilidade que o mesmo aponta para a realidade existente no mundo da vida. Cabe destacarmos que a dupla contingência existente impede o compartilhamento intersubjetivo entre os sistemas participantes. Os sistemas criam autopoieticamente seu entendimento sobre os acontecimentos ocorridos fora do sistema.

De acordo com Habermas (1992) há um desacoplamento entre sistema e mundo da vida, onde desencadeiam-se em incapacidades para os sistemas em entender os acontecimentos ocorridos no mundo da vida. O mesmo autor também cita que esse mecanismo acaba por reduzir as formas de

integração social, pois a integração passa a ser mediada por sistemas e não mais por pessoas, com as suas intersubjetividades.

com los procesos de intercambio que discurren a través de médios sistêmicos surge em lãs sociedades modernas um tercer nível de plexo funcionais. Estos plexos funcionales, desligados de contextos normativos, y que se independizan formando subsistemas, constituyen um desafio para a capacidad de asimilación del mundo de la vida [...] El desacoplamiento de sistema y mundo de la se refleja em el seno de los mundos de La vida modernos, por de pronto, como objetivización[...] (HABERMAS, 1992, p. 244).

Com esse desacoplamento o mundo da vida acaba por ser reduzido a mais um subsistema da sociedade. Diante deste fato tem-se que há uma diferenciação sistêmica, onde subsistemas são criados, dentre eles o mundo da vida. Porém essa fragmentação do mundo da vida desencadeia problemas, tendo em vista, a incapacidade de perceber a realidade complexa, por parte dos sistemas.

A partir deste ponto inicia-se as críticas de Habermas a concepção de sistemas da sociedade, contida na estrutura teórica de Luhmann. Habermas (1997) crítica a teoria de sistemas pelo fato dela criar sistemas diferenciados que são fechados em si mesmo. Pois, conforme a teoria luhmanniana, os sistemas são auto-referentes, autopoieticos e operacionalmente fechados. Outro ponto estabelecido pela teoria de sistemas de Luhmann é que os sistemas apenas interagem de forma seletiva, ou seja, apenas processam informação que fazem parte do seu “sentido” e de acordo com a sua própria interpretação.

Tais concepções são espaços para a crítica de Habermas, pois essa forma de atuação é limitadora, pois a seletividade dos sistemas faz criar um distanciamento da realidade complexa, causando problemas como os danos ambientais.

A teoria dos sistemas abandona o nível dos sujeitos da ação, sejam eles individuos ou coletividades, e, amparada na densificação dos complexos organizatórios, chega à conclusão de que sociedade constitui, uma rede de sistemas parciais autônomos, que se fecham uns em relação aos outros através de semânticas próprias, formando ambientes uns para os outros. A interação entre tais sistemas não depende mais das intenções ou dos interesses dos atores participantes, mas de modos de operação próprios, determinados internamente. [...] Todavia, este ganho ‘realista’ proporcionado pela observação seletiva sobrecarrega a teoria com um problema colateral inquietante. Segundo sua descrição, todos os sistemas funcionais conseguem sua autonomia através da criação de códigos e de semântica próprias, não traduzíveis entre si. Com isso, perdem a capacidade de comunicar diretamente entre si, limitando-se apenas à observação mutua. [...]. E este encapsulamento autopoietico o impede quase por completo de integrar a sociedade em seu todo. (HABERMAS, 1997, p. 63-65).

A incapacidade dos sistemas, que deriva da sua forma de interação entre o sistema e o seu ambiente resulta numa forma “codificada” de interação. Pois a linguagem comum, contida no compartilhamento intersubjetivo do mundo da vida, é substituída pelos mecanismos codificadores de interação, os “códigos binários”. Esse fato repercute numa insensibilidade para perceber os efeitos que suas ações são causadas em outros sistemas.

De acordo com Habermas (1997, p. 74) “O entendimento fora de códigos específicos passa a ser tido como coisa ultrapassada. Isso equivale a afirmar que cada sistema perde a sensibilidade em relação aos custos que inflige a outros sistemas”. Esse fato da incapacidade de perceber os custos é importante para entendermos a problemática ambiental que aflige a sociedade no século XX. Pois o mundo da vida orgânico ou natural, onde se encontra os recursos naturais passa a ser degradado, tendo em vista, tais fatos não serem passíveis de codificação pelos sistemas.

Porém, Habermas (1992) destaca que movimentos de contestação destes custos surgem como forma de combater o que ele chama de “colonização do mundo da vida”. Ele destaca vários movimentos sociais, como: o movimento feminista, movimento anti-nuclear, movimento pacifista dentre outros. Estes movimentos são expressões das disfunções causadas pelo desacoplamento e, conseqüentemente, a insensibilidade dos sistemas de perceber os prejuízos que causam para os outros sistemas.

Habermas (1992) dá ênfase ao movimento “verde” ou ecológico, para contestar os problemas vividos pela sociedade moderna. E destaca que esta contestação é resultado dos problemas derivados dos danos causados pelo industrialismo que pode ser entendido por um sistema incapacitado de perceber os danos que gera a outros sistemas.

los efectos de la gran industria sobre el equilibrio ecológico, la drástica disminución de los recursos naturales no-regenerables y la evolución demográfica plantean graves problemas sobre todo a las sociedades industrialmente desarrolladas. [...] Lo que provoca la protesta es más bien la intesiva destrucción del entorno urbano, los destrozos urbanísticos, la industrialización y la contaminación de paisajes, las secuelas médicas das condiciones de vida moderna (HABERMAS, 1992, p. 559).

As contestações proporcionadas pelos movimentos acabam por chegar a outros campos, principalmente o da política e o econômico. Habermas (1992) afirma que os “desequilíbrios sistêmicos” se tornam em crise quando interfere nas atividades destes campos. Entretanto, os movimentos de contestação influenciam os sistemas, por meio das discussões realizadas na esfera pública. Tal local é o ambiente onde reestruturam-se as intersubjetividades perdidas pela introdução codificadora dos sistemas.

De acordo com Lubenow (2007, p. 112) tendo como base a própria revisão elaborada por Habermas, a esfera pública “é uma estrutura comunicativa que elabora temas, questões e problemas relevantes que emergem da esfera privada e das esferas informais da sociedade civil e os encaminha para tratamento formal no centro político”.

A discussão oriunda da esfera pública faz considerar um fato importante, ou seja, a opinião, que emerge com o processo discursivo, passa a mediar o poder público, fazendo tornar pública vontades, até então contidas em uma esfera privada (intimidade).

Um fato que podemos notar, da temática envolvendo esfera pública, é que os anseios existentes na esfera privada (intimidade) são levados ao debate público, por meio da esfera pública, onde o processo de discussão, gera problematização sobre temas até então não discutidos ou não “percebidos” pelos códigos dos sistemas.

A esfera pública além de problematizar, possibilita gerar entendimento, por parte dos participantes, da temática discutida. A esfera pública constitui principalmente uma estrutura comunicacional do agir orientada pelo entendimento, a qual tem a ver com o espaço social gerado no agir comunicativo (HABERMAS, 1997).

O agir comunicativo que Habermas se refere é o mecanismo pelo qual os participantes da esfera pública, chegam a um entendimento mútuo sobre o problema discutido e, desta forma, acabam compartilhando uma intersubjetividade. Habermas (1989, p.165) destaca:

Os processos de entendimento mútuo visam um acordo que depende do assentimento racionalmente motivado ao conteúdo de um proferimento. O acordo não pode ser imposto à outra parte, não pode ser extorquido ao adversário por meio de manipulações.

O entendimento mútuo que resulta do agir comunicativo, possibilita construir, de forma comunicativa, uma opinião sobre a temática debatida. Para que haja o agir comunicativo, os participantes devem comporta-se cooperativamente, colocando-se como falantes e ouvintes, possibilitando desta forma ampliar o campo discursivo e, desta forma, resgatar os laços comunicativos quebrados a partir da comunicação codificada (HABERMAS, 1990).

A esfera pública serve como um ambiente onde as demandas da esfera íntima ou privada são colocadas para o debate público. Esse fato permite identificar como a questão dos problemas ambientais, sentidos pela esfera íntima dos atores afetados, passam a ser debatidas publicamente, dando início a crítica a racionalidade econômica, desencadeando, a busca por alternativas como a ideia da sustentabilidade.

Para Habermas (1997) a sociedade moderna é constituída de sistemas (por exemplo: o Estado e as empresas) fechados em si mesmo. Diante disto reduzem a compreensibilidade da realidade hiper-complexa. Fato esse que a racionalidade econômica também promove ao sistema capitalista, pois tem como um de seus constructos a visão “cartesiana” da realidade. A visão parcelada desencadeia inúmeros problemas tanto sociais quanto ambientais, tais fatos possibilitam colocar em risco a sobrevivência tanto do próprio sistema capitalista quanto da sociedade.

[...] nas atuais sociedades, fragmentadas do mundo, o bem-estar e a segurança social de uma maioria da população vêm acompanhada da segmentação de uma subclasse impotente e devastada, prejudicada em quase todos os aspectos, constitui um dos muitos indícios de que há desenvolvimento regressivo (HABERMAS, 1997, pp 82) (grifo nosso).

Segundo González de Gómez (1999, p. 10), tendo como base o pensamento habermasiano, a esfera pública ou espaços públicos são espaços onde, por meio do diálogo, a sociedade constrói opiniões e expressa suas demandas. “Neles (espaços públicos) seriam formados os discursos coletivos da sociedade moderna, permitindo o exercício deliberativo e intersubjetivo da comunicação sociopolítica.”

Diante deste ponto percebemos que a esfera pública é um ambiente no qual seus participantes: pessoas, a sociedade civil organizada, entidades de classe, dentre outros; discutem seus problemas e criam, a partir disto, uma opinião pública, ou melhor, um entendimento mútuo sobre o tema discutido.

Entretanto, é importante salientar que a ideia de esfera pública é um ambiente de discussão e não se delimita à espaços físicos como: uma sala, uma praça, ou uma conferência. Estes ambientes de discussão podem ser caracterizados como esfera pública, porém existem outros lugares abstratos como jornais e revistas, ou mesmo a internet (GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 1999)

Porém, cabe destacarmos que a esfera pública permite uma maior aproximação com a realidade supercomplexa, tendo em vista que a mesma é formada pela pluralidade, ou seja, por entes heterogêneos. Essa heterogeneidade possibilita discutir e problematizar temas que os sistemas, fechados em si, não conseguem absorver. Por isso, a esfera pública, muitas vezes, funciona como “detector” e local para a denúncia de problemas.

[...] a esfera pública é um sistema de alarme dotado de sensores não especializados, porém, sensíveis no âmbito de toda a sociedade [...] a esfera pública tem que reforçar a pressão exercida pelos problemas, ou seja, ela não pode limitar-se a percebê-los e a identificá-los de modo convincente e eficaz, a ponto de serem assumidos e elaborados pelo complexo parlamentar. (HABERMAS, 1997, p. 91).

A maior sensibilidade aos “problemas”, contida na esfera pública, ocorre pelo fato de que a mesma está ligada a vida privada. A sociedade civil, ao sofrer diretamente com tais “efeitos negativos”, consegue captá-los e identificá-los antes que os sistemas. Esse fato é evidente quando discutimos os problemas ambientais, pois foi a partir da discussão pública do tema que uma nova concepção de interação foi proposta. A seguir uma citação de Habermas (1997, p. 115) mostra bem essa situação:

[...] pensemos nas ameaças ecológicas que colocam em risco o equilíbrio da natureza (morte das florestas, poluição da água, desaparecimento de espécies, etc.). [...] Não é o aparelho do Estado, nem as grandes organizações ou sistemas funcionais da sociedade que tomam a iniciativa de levantar esses problemas. Quem os lança são intelectuais, pessoas envolvidas, profissionais radicais, ‘advogados’, autoproclamados, etc. Partindo dessa periferia, os temas dão entrada em revistas e associações interessadas, clubes, academias, grupos profissionais, universidade, etc.

Essa sensibilidade proporcionada pela esfera pública possibilita ampliar os campos discursivos chegando ao Estado. Esse fato acaba por gerar a “esfera pública política” que segundo González de Gómez (1999, p. 10) “formar-se a partir de contextos comunicacionais específicos capaz de vincular as experiências biográficas das pessoas privadas com as demandas e expectativas dos coletivos organizados”.

A partir das discussões, geradas na esfera pública política, tem-se espaço para iniciar o que Habermas (2004) denomina de “política deliberativa”. Segundo o autor a deliberação é uma “atitude voltada para a cooperação social[...] O meio deliberativo é uma troca bemintencionada de visões – incluindo os relatos dos participantes sobre a sua própria compreensão de seus respectivos interesses vitais” (HABERMAS, 2004, p. 283).

Diante deste fato temos que os problemas vividos, na esfera privada, ao serem colocados em discussão na esfera pública política, buscam gerar um entendimento mútuo sobre a diversidade de fatos vivenciados. Por meio das deliberações, o campo político aproxima-se das realidades vividas, pelos atores que participaram da discussão, e com resultado deste fato as ações do Estado, passam a ser mais interligadas da realidade hipercomplexa, ou seja, aproximam-se novamente do mundo da vida.

Partindo da perspectiva de que existem esferas públicas que, por meio da discussão, criam opiniões públicas e esse fato chega ao campo político e a outros campos, como o organizacional.

A reconstrução discursiva das organizações: uma abordagem humanística da administração

A crítica problematizadora pode emergir no entorno das organizações, em função dos seus riscos e das suas externalidades. Abre-se deste modo uma situação limite para os sistemas. De um lado as organizações podem se fechar, mas por outro podem se abrir a crítica. Siebeneichler (2006, p.50) em sua discussão sobre o sistema imunizador luhmanianno e o mundo da vida habermasiano lança uma questão para a reflexão:

[...] é possível sair do círculo de pressões de engate e de seleções de sentido que circunscrevem as possibilidades de livre-escolha, tanto do ego, como do alter, as quais se bloqueiam reciprocamente! E caso a resposta seja positiva convém colocar uma segunda pergunta [...]. É possível sincronizar de alguma forma essas perspectivas totalmente estranhas entre si e geradoras de insegurança [...]? (Grifo nosso).

Uma saída para essa indagação é a ideia de reconstrução discursiva das organizações, proposta no presente trabalho, que tem como mecanismo operacionalizador o agir comunicativo e racionalidade comunicativa. Esse mecanismo tenta ser a “ponte” sincronizadora entre o sistema e o seu entorno, ou seja, tenta reconstruir as ligações que foram desfeitas, a partir do fechamento operacional dos sistemas, na redução de complexidade existente no mundo da vida.

Cabe destacarmos, conforme relatam Repa e Nobre (2012a), que a ideia de reconstrução é central no trabalho habermasiano. De acordo com os autores o projeto reconstutivo de Habermas pretende elucidar as regras e os processos sociais em que objetos simbólicos emergem e ganham sentido nas relações sociais. Reconstruir, no sentido habermasiano, significa refletir sobre as regras que têm de ser supostas para que seja possível a própria compreensão do sentido que é construído social e simbolicamente.

A resposta de Habermas a ideia de emancipação, que caracteriza o campo crítico de sua construção teórica, é o mecanismo reconstutivo de modo que os principais componentes da teoria reconstitutiva da sociedade podem ganhar seu sentido à luz do conceito de ação e de racionalidade comunicativa (REPA; NOBRE, 2012a).

A proposta no presente trabalho é compreender o processo de reconstrução como um mecanismo que tenta romper a barreira imposta pela dupla contingência existente entre dois sistemas que interagem. Tal barreira acaba sendo criada pela redução de complexidade imposta pelo sistema, que tem o seu sentido como operador das fronteiras. Essa redução implica em perda de conhecimento mais amplo do entorno. Além disso, o sentido, que opera a fronteira do sistema, por ser autoreferencial, acaba desenvolvendo uma gramática própria, que inviabiliza o entendimento ou limita a compreensão dos fatos ocorridos externamente e, estes, por sua vez, podem resultar nas “patologias sociais”, assim denominadas por Habermas.

As organizações são entendidas por Luhmann (1997) como sistema autopoietico que tem como base a decisão. As decisões são tomadas tendo como referência uma construção racional monológica, pois autoreferencialidade sistêmica não permite a interação comunicativa, na verdade ela rompe com o compartilhamento intersubjetivo. Diante disto as regras ou formas de entendimento que são construídas partem de um pressuposto interno ao sistema.

A reconstrução discursiva dos sistemas organizacionais significa buscar refletir sobre as regras que pautam o processo decisório e que têm de ser supostas como princípio para a compreensão do sentido. São essas regras, estruturas e processos que constituem a racionalidade imanente aos objetos simbólicos, a racionalidade que eles reivindicam por si mesmos para que possam ter sentido. A reconstrução racional de estruturas profundas, geradoras das decisões, permite investigar a racionalidade própria das regras usadas em um determinado momento pelo sistema.

A base reconstrução discursiva das organizações está na reconstrução “procedimental” proposta por Habermas em Direito e Democracia. Nobre e Repa (2012b, p. 40) destacam: “[...]Habermas não apenas reconstruiu a racionalidade do direito e do estado democrático de direito, mas fez o de tal maneira que propôs um paradigma alternativo não só para a autocompreensão dessas instituições, mas **igualmente para o seu funcionamento concreto**[...]” (grifo nosso).

Silva e Melo (2012), por sua vez, destacam que a reconstrução, na perspectiva procedimental, discute a tensão entre factividade e validade que se observa tanto interna quanto externamente ao sistema direito na legitimação de suas normas na sociedade plural. Para os autores, Habermas indica, na sua proposta, que essa tensão tem de ser reconstruída, pois guarda possibilidades de uma democratização radical da vida social. Esse fato implica em uma submissão constante das

instituições (sistemas) existentes à crítica e à transformação reflexiva, superando, desta forma, a imunização existente nos seus conteúdos normativos e formas de funcionamento.

É a partir desta visão, reflexiva e crítica, que se pensa a reconstrução discursiva das organizações, ou seja, propor um mecanismo em que as organizações se abram para a escuta dos seus críticos e, desta forma, problematize sobre sua interação com o entorno. A abertura a crítica é o caminho para ampliar o campo perceptivo das organizações, pois a partir da construção de um entendimento baseado na discursividade, há uma tentativa de estabelecimento de uma “ponte” com a complexidade excluída e existente no mundo da vida. A reconstrução se propõe, conforme apontam Silva e Melo (2012, p. 135), a uma “diluição de naturalizações e engessamentos indevidos das formas institucionais” que impedem a percepção multidimensional.

O procedimento adotado para a reconstrução discursiva das organizações está fundamentado em uma atitude que tem o processo comunicativo como chave. Essa proposta rompe com a atitude objetivante, típica de um observador de regularidades empíricas. Neste caso os atores agem comunicativamente buscando encontrar uma definição comum para sua situação, assim como, em se entender sobre temas e planos de ação existentes interna e externamente a organização.

Silva e Melo (2012) sinalizam que a reconstrução procedimental habermasiana possui dois ambientes de atuação, um interno e outro externo. A reconstrução interna se volta aos modos de funcionamento do sistema, procurando recompor a tensão entre suas expectativas normativas de legitimação e a facticidade de sua forma impositiva. Nesse caso busca-se reconstruir discursivamente a normatividade sistêmica, tendo participação direta dos atores envolvidos. Essa visão é importante para discutirmos a validade de normas criadas para serem cumpridas pelos sujeitos organizacionais.

A construção discursiva é uma tentativa de reduzir a tensão existente entre a positividade das normas e o reconhecimento validativo de seus executores. O grande objetivo desta proposta de reconstrução é uma autocompreensão sistêmica, que seja construída dialogicamente entre seus participantes. A reconstrução interna remete a processos deliberativos que transcendem os discursos herméticos dos operadores sistêmicos, incluindo a possibilidade de participação da comunidade organizacional em seu todo. A partir desta reconstrução reconhece-se a insuficiência de os debates circunscritos às instâncias formais de tomada de decisão cumprirem sozinhos as exigências de uma formação discursiva da opinião e da vontade da comunidade sistêmica. Há, como forma alternativa, a necessidade de se manterem os processos deliberativos mais densos e plurais, os quais tomam lugar à margem de suas fronteiras institucionais.

Já a reconstrução procedimental externa é a proposta de sincronização com o entorno sistêmico, ou seja, a abertura do sistema para a complexidade existente no mundo da vida. Para operacionalização deste procedimento é fundamental o reconhecimento e predisposição para a interação com as esferas públicas que habitam o entorno do sistema. Nas sociedades modernas forma-se uma consciência comum difusa baseada em projetos polifônicos e opacos de totalidade. Tal consciência pode concentrar-se e articular-se de maneira mais clara com o auxílio de temas específicos e de contribuições ordenadas que são condensados em uma esfera pública. Nas esferas públicas, os processos de formação da opinião e da vontade são institucionalizados e, por mais especialização que possam ser, estão orientados para a difusão e à interpenetração.

Os sistemas devem se abrir para discutir com o seu entorno, buscando ampliar o conhecimento existente da complexidade externa ao sistema. Deve-se instalar sensores de intercâmbio entre mundo da vida e sistema, pois é necessário que os impulsos do mundo da vida possam influir no autocontrole dos sistemas funcionais. No entanto, isso exige uma nova relação

entre as esferas públicas autônomas e auto-organizadas, de um lado, e os operadores de fronteira sistêmica do outro. Essa nova relação deve se basear em um agir comunicativo, pautado pela busca pelo entendimento mútuo.

A reconstrução discursiva das organizações a partir das críticas a imunização sistêmica pode ser uma saída para a perenidade das organizações, assim como, busque uma redução das externalidades negativas que impactam no entorno e, que acabam por comprometer os limites de sua sustentabilidade. Além disso essa proposta faz parte da agenda humanística da administração, que se propõe a reconectar laços podados pela ação instrumentalizadora que se desenvolveu com o sistema capitalista de produção.

Considerações finais

Neste artigo buscamos demonstrar que uma forma especial de agir comunicativo - o discurso - pode ser uma opção racional e pragmática para a administração das organizações. Esta opção torna-se necessária quando se quer melhorar ou inovar a agenda dos sistemas sociais.

O trabalho buscou usar o recurso de contrapor a teoria do agir comunicativo de Habermas à teoria de sistemas de Luhmann. A teoria luhmanniana sugere que as organizações são espaços de redução da complexidade em relação ao entorno para execução de atividades orientadas a fins. A proposta, aqui apresentada, visou discutir as possibilidades de agir comunicativo dentro dos sistemas, assim como, verificar a importância de se abrir ao ambiente externo à organização, ou seja, ao mundo da vida.

A redução da complexidade da interação mediada pela linguagem e a estruturação dos fluxos de informação nos sistemas fazem mais do que distorcer a comunicação. Elas parecem interditar o agir em função de competências funcionais. A crítica neste trabalho quer ampliar esta discussão como parte do esforço para o desenvolvimento da administração discursiva das organizações.

Espera-se com isso contribuir para as discussões que envolvem os estudos críticos no âmbito dos estudos organizacionais, assim como, lançar luz para possíveis saídas “reconstrutivas” da prática administrativa, tendendo a humanização dos processos organizacionais, a partir do restabelecimento dos tecidos intersubjetivos existentes nos atores das organizações.

Por fim a questão da possibilidade do discurso dentro dos sistemas só será resolvida com verificações no mundo da vida, que incluem os sistemas e é o horizonte da existência dos seus participantes.

Referências

ESTEVEVES, J. P. Niklas **Luhmann**: uma apresentação. Texto publicado em 1993. Disponível em: <http://www.bocc.ubi.pt/pag/esteves-pissarra-luhmann.pdf>. Acesso em: 22 jan. 2009.

GONZÁLEZ DE GÓMEZ, M.N. Da política de informação ao papel da informação na política contemporânea. **Revista Internacional de Estudos Políticos**, Rio de Janeiro v.1, n.1, abr.1999.

HABERMAS, J. **A inclusão do outro**: estudos de teoria política. São Paulo: Loyola, 2004.

HABERMAS, J. **Consciência moral e agir comunicativo**. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1989.

HABERMAS, J. **Direito e democracia: entre faticidade e validade**, v. II. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1997.

HABERMAS, J. **O pensamento pós-metafísico**. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1990.

HABERMAS, J. **Teoría de la acción comunicativa, II: crítica de la razón funcionalista**. Madrid: Taurus, 1992.

HABERMAS, Jürgen. **O discurso filosófico da modernidade: doze lições**. São Paulo: Martins Fontes, 2002.

HABERMAS, Jürgen. **Teoria do agir comunicativo: sobre a crítica da razão funcionalista**. São Paulo: Wmf Martinsfontes, 2012.

KORFMANN, Michael; KEPLER, Filipe Kegles. **A contingência das ordens: a literatura como observação entre o atual e o potencial**. Gragoatá, Nitéroí, v. 14, n. 27, p.97-115, jun. 2009.

KUNZLER, C. de M. Teoria dos sistemas de Niklas Luhmann. **Estudos de sociologia**, Araraquara, v. 16, n.p.123-136,2004.

LUBENOW, J. A. A categoria de esfera pública em Jürgen Habermas: para uma reconstrução da autocrítica. **Cadernos de Ética e Filosofia Política da USP**, v. 10, p. 103-123, 2007.

LUHMANN, N. **Introducción a la teoría de sistemas**. México: Anthopos,1996.

LUHMANN, N. **La sociedad de La sociedad**. Ciudad de México. Editora Herder,2007.

LUHMANN, N. Novos desenvolvimentos na teoria dos sistemas. In: NEVES, C. E. B.; SAMIOS, E. M. B. Niklas. **Luhmann: a nova teoria dos sistemas**. Porto Alegre: UFRGS,1997b.

LUHMANN, N. **Social systems**. Stanford: Stanford University Press,1995.

LUHMANN, N. **Introdução à teoria dos sistemas**. 3.ed. Petrópolis: Vozes, 2011.

LUHMANN, N. **Organización y decisión**. Autopoieses, acción y entedimiento comunicativo. México: Anthopos,1997c.

LUHMANN, Niklas. **Sistemas sociais: esboço de uma teoria geral**. Petrópolis: Vozes, 2016.

MATHIS, A. **O conceito de sociedade na teoria dos sistemas de Niklas Luhmann**. Texto publicado no ANPOCS em 1998. Disponível em:
http://simaocc.home.sapo.pt/ebiblioteca/pdf/ebcc_mathis-conceito.pdf. Acesso em: 05 dez. 2008.

NEVES, C. E. B. Niklas Luhman e sua obra. In: NEVES, C. E. B.; SAMIOS, E. M. B. **Niklas Luhmann: a nova teoria dos sistemas**. Porto Alegre: UFRGS,1997.

NEVES, C. E. B.; NEVES, F. M. O que há de complexo no mundo complexo? Niklas Luhmann e a Teoria dos Sistemas Sociais. **Sociologias**, Porto Alegre, n. 15, p.182-207, jan/jun 2006.

NOBRE, Marcos; REPA, Luiz. Breve Apresentação. In: NOBRE, Marcos; REPA, Luiz. **Habermas e a reconstrução**: sobre a categoria central da teoria crítica habermasiana. Campinas: Papirus, 2012a. p. 7-11.

NOBRE, Marcos; REPA, Luiz. Introdução - reconstruindo Habermas: etapas e sentido de um percurso. In: NOBRE, Marcos; REPA, Luiz. **Habermas e a reconstrução**: sobre a categoria central da teoria crítica habermasiana. Campinas: Papirus, 2012b. p. 13-41.

RIBEIRO, A. M. M.; NEVES, F. M. A conformação dos grupos de pesquisa em biotecnologia da cana de açúcar na região norte-fluminense: a perspectiva do "novo sistemismo". **Ciências Sociais Unisinos**, São Leopoldo, v. 41, n. 3, p.171-182, 2005. Set/dez.

ROGRÍGUEZ, D.; ARNOLD, M. **Sociedad y Teoría de sistemas**. Santiago de Chile: Editorial Universitaria, 1991.

SIEBENEICHLER, Flávio Beno. O direito das sociedades pluralistas: entre o sistema imunizador luhmanniano e o mundo da vida habermasiano. In: SIEBENEICHLER, Flávio Beno. **Direito, moral, política e religião nas sociedades pluralistas**: entre apel e habermas. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 2006. p. 39-60.

SILVA, Felipe Gonçalves; MELO, Rúrion. Crítica e reconstrução em direito e democracia. In: NOBRE, Marcos; REPA, Luiz. **Habermas e a reconstrução**: sobre a categoria central da teoria crítica habermasiana. Campinas: Papirus, 2012. p. 135-167.

VANDERSTRAETEN, Raf. Parsons, Luhmann and the Theorem of Double Contingency. **Journal of Classical Sociology**, Lodon, v. 2, n. 1, p.77-92, mar. 2002.

A COMPETÊNCIA COMUNICATIVA NA ADMINISTRAÇÃO DISCURSIVA DE ORGANIZAÇÕES

Clóvis Ricardo Montenegro de Lima

Fernanda Kempner-Moreira

Helen Fischer Günther

José Rodolfo Tenório de Lima

Resumo: Discute-se a abordagem discursiva da administração das organizações, uma ciência que é embasada em escolhas racionais de fins e de meios, mas que pode (e deve) ter elementos de crítica. **Objetivos:** Desenvolver uma abordagem discursiva da administração para, adiante de deslocar os fundamentos teóricos, também construir referências para uma gestão humanista e eficaz. **Metodologia:** Parte-se do contraponto metodológico entre a Teoria do Agir Comunicativo de Habermas e a Teoria de Sistemas de Luhmann para evidenciar o potencial do discurso dos participantes dos sistemas entre si e com o entorno. **Resultados:** Evidencia-se as possibilidades do agir comunicativo dentro dos sistemas através da linguagem e da argumentação e, notadamente, a problematização e a aprendizagem nas organizações que compõe a competência comunicativa. Para a argumentação é necessário vontade e intencionalidade, mas também a competência comunicativa, que possibilitam a reconstrução racional necessária ao desenvolvimento da administração discursiva. **Conclusões:** aprofundamos a discussão da administração discursiva e identificamos saídas reconstrutivas para essa prática em prol da humanização das organizações. A competência discursiva fundamenta-se no uso da linguagem e na comunicação que cria vínculos mediante entendimento e acordos e firma o discurso como uma forma especial de interação. A competência comunicativa integra linguagem, gestos e ritualidade.

Introdução

Neste artigo discute-se a abordagem discursiva da administração das organizações. Esta abordagem parte do contraponto metodológico entre a teoria do agir comunicativo de Habermas e a teoria de sistemas de Luhmann, para evidenciar o potencial do discurso dos participantes dos sistemas, entre si e com o entorno.

A teoria do agir comunicativo de Habermas é não apenas uma opção epistemológica para acessar o mundo da vida, mas também a base de uma ação racional na esfera pública e nos sistemas. Assim, há um forte sentido prático nesta abordagem.

Luhmann afirma que os sistemas são espaços funcionais orientados para fins, onde se reduz a complexidade das ações em relação ao entorno. Esta redução da complexidade se faz através da seleção estratégica de opções pelo sistema, no sentido de orientar as ações para as suas finalidades. Os sistemas são egocêntricos, fechados, buscando apenas os seus interesses.

Luhmann observa que a seleção de opções se processa por uma redução das dinâmicas de comunicação internas aos sistemas. A estruturação dos fluxos de Informação se processa por rigorosa demarcação de competências de fala e de controle dos registros e dos canais de Informação. Isto reduz as possibilidades de interagir comunicativo internamente e com o entorno.

A questão que se coloca é, a partir de uma abordagem discursiva, agir comunicativamente no sentido de uma crítica das escolhas do sistema. Os participantes têm suas próprias escolhas. O entorno tem demandas que não devem ser ignoradas pelos sistemas. Enfim, os limites dos sistemas estão sempre em questão.

Esta abordagem traz imediatamente duas indagações. A primeira delas é a possibilidade de agir com argumentos dentro dos sistemas. A redução das dinâmicas da comunicação reduz também os espaços de discurso. Entretanto, elas não excluem a dimensão humana dos participantes internos e dos observadores na esfera pública. A fala é o primeiro atributo e expressão desta humanidade.

A segunda questão é quais são as competências requeridas para que participantes dos sistemas façam suas argumentações entre si e com o entorno. Entende-se que a crítica das finalidades e dos meios dos sistemas requer vontade e intencionalidade, mas também requer competência comunicativa. Habermas discute esta questão, e pretende-se explorar este tópico.

Estes contrapontos e indagações estão na base teórica do que se designa abordagem discursiva da administração das organizações. A administração faz escolhas racionais de fins e de meios. Ela pode e deve ter elementos de crítica. Este é o nosso território. Uma abordagem discursiva quer não apenas deslocar os fundamentos teóricos, mas construir referências para uma administração humanista e eficaz.

Os sistemas e a redução da comunicação nas organizações

Luhmann (1997a) considera que as organizações podem ser entendidas como um sistema social autopoiético que tem como base a decisão. Diante disto podemos perceber que o processo de decisão é chave para os sistemas organizacionais, pois é por meio dele em que o sistema irá se desenvolver, respondendo ou não as irritações do ambiente.

Seidl e Becker (2006) afirmam que o entendimento é o ponto central no processo comunicativo da teoria luhmanniana. Diante disto o “entendimento” é compreendido como a maneira pela qual as organizações interpretam as informações da interação com seu ambiente. Tal acontecimento acaba por influenciar seu processo de decisão, até mesmo quando não se decide. As decisões são próprias comunicações, pois as mesmas acabam por gerar novas comunicações.

Entretanto a perspectiva teórica de Luhmann para os sistemas é construída tendo como base o processo de diferenciação de complexidades. Esse fato nos faz remeter, inicialmente, a uma discussão sobre complexidade. Neves e Neves (2006) observam que para Luhmann complexidade é a totalidade das possibilidades de acontecimentos que podem ser derivadas das infinitas interações entre elementos (comunicações) também infinitos que existem no ambiente. A complexidade se dá pelo fato de que no ambiente, vários elementos podem assumir inúmeras possibilidades de relações, tendo em vista que não há nenhum fator ordenador e, desta forma, aumenta-se a improbabilidade de operacionalização.

Para propor certo nível de ordem e com isso possibilitar mecanismos de funcionamento, os sistemas aparecem como uma tentativa de redução da complexidade existente no ambiente, por meio do processo de seleção de possibilidades. A complexidade existente no mundo torna, pelo fato da

infinita possibilidade das relações, entre infinitos elementos, a sua operacionalização improvável. Para tentar reduzir esta complexidade e se tornar operacionalizável, criam-se espaços que delimitam, por meio da diferenciação de complexidade, um espaço funcional (KUNZLER, 2004).

Este espaço possui mecanismos que o autoreferenciam, ou seja, desenvolvem sua contingencialidade, “o sentido”, visando limitar a complexidade existente no ambiente. Esses espaços podem ser descritos como os “sistemas” que são estruturas possuidoras de “sentido”, para fazerem frente às complexidades do ambiente (LUHMANN, 1995).

Kunzler (2004, p. 125) destaca que o sistema “[...] deve simplificar a complexidade para conseguir se manter no ambiente. Ao mesmo tempo em que a complexidade do ambiente diminui, a sua aumenta internamente.”

O processo seletivo ocorre pelo fato de que o sistema não suporta internalizar toda a complexidade existente no ambiente, pois com isso deixaria de ser sistema. Diante disto há pressão para selecionar determinadas possibilidades. Neste processo de seleção o que os sistemas fazem são justamente importar complexidade para fazer frente a complexidade do ambiente, ou seja, como o próprio Luhmann destaca: apenas a complexidade pode reduzir a complexidade (LUHMANN, 1995).

Em função da racionalidade limitada para responder às diversas possibilidades que o ambiente/entorno possui, tendo em vista a alta complexidade existente nele, o sistema, surge como um espaço em que essa complexidade é reduzida, visando justamente a operacionalização. Luhmann (1995) ressalta que o sistema não possui uma representação fiel do ambiente, pois nele o que existe são elementos produzidos por ele mesmo, porque os sistemas são autopoieticos.

Quando se fala de importar complexidade do ambiente não se refere trazer o fato concreto existente de fora para dentro, mas sim em possibilitar um “entendimento” dos elementos existentes no ambiente externo. Pois é a partir deste entendimento que o próprio sistema irá se auto estruturar. Entretanto, no seu processo evolucionário o sistema ao importar complexidade do ambiente/entorno, a complexidade interna aumenta a um ponto em que se faz necessário uma diferenciação em subsistemas (KUNZLER, 2004).

Luhmann (1995) destaca que essa diferenciação interna é fruto do processo autopoietico. De acordo com Luhmann (2007, p. 341) “La evolución no significa otra cosa sino cambios de estructura, y dado que éstos solo pueden efectuarse en el sistema (de modo autopoietico).” Isso nos possibilita entender que a autoprodução (autopoieses), desencadeada pela irritação, dá início ao processo de evolução dinâmica nos sistemas.

Quando há uma irritação, gera-se um tipo de “informação” para o sistema, este que é fruto da diferenciação de complexidade entre o sistema e seu ambiente/entorno, possibilita a iniciação do processo autopoietico do sistema, pois este mecanismo de autoprodução visa neutralizar as “irritações” provenientes do ambiente (RIBEIRO; NEVES, 2005).

Este processo modifica sua estrutura interna, onde subsistemas podem ser criados, visando ampliar as expectativas sobre o ambiente e, desta forma, ampliando sua complexidade interna, pois novos campos seletivos surgem. O processo autopoietico surge como uma evolução dinâmica para o sistema, onde sai de um estágio de menor para um de maior complexidade, em relação ao estado anterior (MATHIS, 1998).

A autopoieses e, conseqüentemente, a evolução dinâmica do sistema pode ser também influenciada pelo fator tempo. A temporalidade existente no processo comunicativo do sistema para

com o ambiente/entorno é aprimorada na escala temporal, pois cria-se uma memória (expectativas), onde ruídos

Clovis Ricardo Montenegro de Lima, Fernanda Kempner- Moreira, Helen Fischer Günther, José Rodolfo Tenório de Lima A Competência comunicativa na administração discursiva de organizações anteriores passam a ser enfrentados e as adaptações já realizadas ampliam os campos de possibilidades seletivas (LUHMANN, 2011).

É importante destacar que o sistema se encontra operacionalmente fechado no seu processo de internalização da complexidade (seleção), criação de subsistemas e modificação de expectativas, com relação ao seu ambiente/entorno, pois o ambiente é apenas capaz de irritá-los e não de modificá-lo (LUHMANN, 1997b).

A interação entre os sistemas é mediada pela dupla contingência. A discussão sobre a dupla contingência é um ponto importante da teoria luhmanniana como destacam Vanderstreaten (2002), Siebeneichler (2006) e Korfmann e Kepler (2009). Entretanto seu uso, na perspectiva sistêmica para entendimento da sociedade, foi inicialmente desenvolvido por Parsons.

Luhmann (2016, p. 127) destaca que Parsons se utiliza da perspectiva da dupla contingência para responder a seguinte indagação: Como é possível a ordem social? A resposta parsoniana “[...] inclui a solução do problema da dupla contingência no conceito de ação, mais especificamente, considerando uma orientação normativa com consenso suposto como uma característica imprescindível do agir.”

Parsons acredita que a possível incompatibilidade da interação entre ego e alter pode ser solucionada mediante o compartilhamento de valores ou normas. Em outras palavras são os mecanismos simbolicamente compartilhados que mediam e estabilizam a interação. Há complementariedade de expectativas entre os atores envolvidos na interação, ou seja, a expectativa e a ação de cada participante é orientada a partir da expectativa e ação do outro (apud VANDERSTRAETEN, 2002).

A visão parsoniana de solução para o problema da dupla contingência é percebida de forma insuficiente por Luhmann (2016). A perspectiva de “reciprocidade” ou “reflexo de expectativas” não consegue atender de forma satisfatória o atual contexto em que as sociedades complexas se desenvolvem. O modelo de simetria entre os participantes não comporta a autorreferencialidade existente no interior dos sistemas que proporcionam a redução da complexidade.

Vanderstreaten (2002) diz que em Parsons há uma leitura de dependência entre os sistemas que interagem, ou seja, o compartilhamento simbólico estabiliza as interações sistêmicas. Porém em Luhmann existe um rompimento com essa visão, contingência é percebida como seleção de possibilidades.

A partir da seleção de possibilidades, Luhmann discute novamente o tema de complexidade, pois no processo seletivo há possibilidades que não são selecionadas e estas, por sua vez poderiam gerar desdobramentos diferentes dos elementos que foram escolhidos. O processo de seleção se ordena, por meio da contingência que cada sistema apresenta e o processo de contingência se traduz em risco e incerteza (NEVES; NEVES, 2006).

A partir deste ponto pode-se compreender, também, que a complexidade é fruto da incerteza das possibilidades (risco) que há no processo seletivo existente e coordenado pela “contingência do sistema”. Por contingência do sistema entende-se a forma como o próprio sistema percebe suas interações com outros sistemas.

Rodríguez e Arnold (1991) afirmam que a contingência contribui para a complexidade no momento que seleciona possibilidades e descarta outras. Isso se dá pelo fato de que a contingência existente no sistema está relacionada ao seu “sentido”. Pois, caso o “sentido” existente no sistema não compreenda os elementos existentes na interação entre sistema e meio, as possibilidades escolhidas podem não representar aos anseios iniciais do sistema, desencadeando problemas para o sistema.

O sentido é o operador das fronteiras, é o diferenciador do sistema e do ambiente. O sentido adotado pelo sistema é que irá ativar o processo de seleção, onde prescreve o que deve ou não fazer parte do sistema, ou seja, a autorreferencialidade. Ele que irá referenciar determinado elemento, pois o mesmo elemento pode ter diferentes significados (LUHMANN, 1995).

O sistema possui a capacidade de definir os limites perceptivos mais ou menos abertos e permeáveis a outros sistemas, porém deverá ocorrer, internamente regras de seleção com o auxílio de quais temas/informações podem ser aceitas ou não. Luhmann (2016, p. 151) destaca que

[...]a dupla contingência atua, então, ao mesmo tempo como um facilitador comunicativo e barreira comunicativa; e a resistência de tais limites explica-se pelo fato de a readmissão de contingências completamente indeterminadas pertencer às irrazoabilidades.

Vanderstreaten (2002) afirma que em contraposição a Parsons, Luhmann acredita que a estabilização entre os sistemas não reside em um senso compartilhado, mas primeiro em uma série de interações realizadas ao longo do tempo. As interações que ocorrem na sequência temporal possibilitam uma readequação de expectativas e tais fatos ocasionam as mudanças estruturais dos sistemas.

Cabe destacar que na teoria luhmanniana os sistemas são percebidos como redutores de complexidade e construídos autorreferencialmente, a partir da sua autopoieses. A contingência é condição necessária para o surgimento do sistema, assim como, a dupla contingência é fundamental para a construção e desenvolvimento do sistema.

Neste ponto podemos entender que não há relação de dependência entre os sistemas autônomos que interagem via processos comunicativos. Luhmann (1995) ao afirmar que a comunicação coordena a seletividade dos sistemas, trabalha com a hipótese de que o que possibilita a autopoieses nos sistemas são derivações do processo comunicativo.

A comunicação, na teoria sistêmica de Luhmann, não pode ser entendida como uma simples transmissão de informação, pois a informação só pode ser gerada pelo próprio sistema, tendo em vista que ele é autorreferente, ou seja, irá depender de sua contingência. Por isso para Luhmann comunicação se traduz em: “[...] um processo que sintetiza informação, comunicação e compreensão” (NEVES, 1997, p. 16).

Os sistemas e entorno estabelecem contatos entre si por meio do acoplamento estrutural. No momento em que se estabelece este contato, o sistema se abre para observar o seu ambiente/entorno. Este processo de observação (seleção) é regido pelo sentido (contingência) do sistema e, conseqüentemente, pelo código binário. O processo de observação inicia a comunicação que o sistema desenvolve para gerar informações sobre seu ambiente/entorno.

Ao processar a interação, o sistema, por já possuir seu sentido, seleciona algumas possibilidades no ambiente/entorno. O mesmo tem expectativas sobre o que irá interpretar ou entender do ambiente. Estas expectativas já são algumas possibilidades selecionadas, dentre estas,

algumas serão escolhidas pelo código binário. Entretanto, quando o código binário não consegue interpretar ou gerar informação a partir da interação, tem-se um ruído, pois surgem novos fatos que não fazem parte do sentido e com isso essa nova “mensagem” se torna uma “irritação”. O ruído é interpretado como uma irritação (contingência) do ambiente sobre o qual o sistema deve se reconfigurar, por meio da autopoieses, para fazer frente a esta irritação (KUNZLER, 2004).

Siebeneichler (2006) destaca que na teoria luhmanniana as necessidades de comunicação entre os sistemas não residem no meio linguístico da comunicação (linguagem comum) apreensíveis intersubjetivamente. Na verdade, há uma decisão individualizada sobre o sucesso ou fracasso das “suposições” realizadas autopoieticamente pelos sistemas. A impossibilidade enfatizada pelo autor gerar incompatibilizações de entendimento do ambiente por parte do sistema. O que efetivamente acontece é uma interpretação autorreferente do contato realizado que pode estar distorcida da realidade.

A crítica problematizadora pode emergir no entorno das organizações, em função dos seus riscos e das suas externalidades. Abre-se deste modo uma situação limite para os sistemas. De um lado as organizações podem se fechar, mas por outro podem se abrir a crítica. Siebeneichler (2006, p. 50) em sua discussão sobre o sistema imunizador luhmanniano e o mundo da vida habermasiano lança uma questão para a reflexão: É possível sincronizar de alguma forma essas perspectivas totalmente estranhas entre si e geradoras de insegurança?

Uma saída para essa indagação é a ideia de reconstrução discursiva das organizações que têm como mecanismo operacionalizador o agir comunicativo e a racionalidade comunicativa. Esse mecanismo tenta ser a “ponte” sincronizadora entre o sistema e o seu entorno, ou seja, tenta reconstruir as ligações que foram desfeitas, a partir do fechamento operacional dos sistemas, na redução de complexidade existente no mundo da vida. As organizações são entendidas por Luhmann (1997) como sistema autopoietico que tem como base a decisão. As decisões são tomadas tendo como referência uma construção racional monológica, pois autorreferencialidade sistêmica não permite a interação comunicativa, na verdade ela rompe com o compartilhamento intersubjetivo. Diante disto as regras ou formas de entendimento que são construídas partem de um pressuposto interno ao sistema.

Problematização e aprendizagem em organizações

As organizações constituem-se a partir da redução da complexidade do entorno como forma de conseguir garantir sua sustentabilidade e competitividade. Neste sentido, a dinâmica comunicacional interna deve ser estruturada em fluxos orientados, de forma que o agir comunicativo assume papel de mediador das relações entre educadores e educandos, enquanto que o conhecimento “[...] se torna o mediador da comunicação e do diálogo entre os que aprendem” (LIMA, KEMPNER, TISCOSKI, 2010, p. 12).

O uso da teoria do agir comunicativo (TAC) na área de estudos organizacionais tem sido crescente por abordar diretamente aspectos centrais da teoria organizacional. A TAC surge tendo por referência a mudança no paradigma da filosofia da consciência para o paradigma da linguagem. Isso remete à ideia de interação entre os membros da organização, ou mesmo entre organizações. Essa interação parte de um processo intersubjetivo de troca de significados, ou seja, a comunicação é dialógica (VIZEU, 2005).

Agostinho (2003) ressalta o sistema de comunicação como mediador entre a organização e seu ambiente. Como um sistema complexo adaptativo, a organização necessita da comunicação para interagir com o ambiente e com seus próprios elementos agentes. A comunicação auxilia o fluxo de informações a respeito de seu desempenho e das condições do ambiente.

Como conceitos-chave dos sistemas adaptativos complexos, Agostinho (2003) expõe a autonomia, a cooperação, a agregação e a auto-organização. Todos estes conceitos se inter-relacionam, e a comunicação surge como um dos elementos que proporcionam esta inter-relação.

A autonomia dos sistemas complexos adaptativos é auxiliada pela comunicação, possibilitando o aumento de uma de suas vantagens às organizações: o aprendizado.

A comunicação sofisticada e a capacidade de prever teoricamente as consequências de seus atos, sem que seja necessário experimentar uma situação real, resultam em uma enorme capacidade de aprendizado. Contudo, tamanho potencial só é realizado quando é permitido ao indivíduo colocar seu julgamento em ação (AGOSTINHO, 2003, p. 9).

É este poder de ação que a Teoria de Agir comunicativo ressalta. Tendo como centro da discussão o mundo da vida, este se torna o horizonte no qual os agentes comunicativos, ou seja, os indivíduos dotados de autonomia se movem (HABERMAS, 1987a). Esta autonomia proporciona aos indivíduos e à organização o aprendizado e a solução de conflitos através da discussão entre os atores autônomos (AGOSTINHO, 2003).

A cooperação é fator crítico para gestões que pretendam aproveitar o conhecimento contido nas organizações. Indivíduos que cooperam buscam benefício próprio através do benefício coletivo (AGOSTINHO, 2003). A interação entre os indivíduos se dá com o auxílio da comunicação, ou seja, indivíduos que discutem tem maior probabilidade de cooperar.

Habermas (1987b) ressalta que um dos componentes estruturais do mundo da vida é a sociedade, entendida como as ordenações legítimas através das quais os participantes da interação regulam suas pertencas a grupos sociais, assegurando a cooperação. E essa cooperação requer uma relação de diálogo autêntico, relação esta que levará ao conhecimento necessário para as organizações. Nesse sentido, os participantes deixam de ser sujeitos passivos para tornarem-se sujeitos ativos e criadores, onde o ato de conhecer encontrase mediatizado pelo objeto a ser conhecido (LIMA, KEMPNER, TISCOSKI, 2010).

Agostinho (2003) retrata a organização como uma agregação, identificado por seus objetivos e competências globais em torno dos quais agrega-se indivíduos que contribuem para a competência do todo com suas habilidades e conhecimentos. Trata-se dos subsistemas da organização. "Quanto mais complexo o sistema, mais níveis de organização serão encontrados" (AGOSTINHO, 2003, p. 10).

Entretanto, os níveis hierárquicos não precisam ser necessariamente tratados de maneira autoritária. Esses níveis hierárquicos exigem um maior poder de comunicação, para que a informação flua de maneira a contribuir para o crescimento da organização e não tolher a autonomia dos indivíduos. A agregação possibilita que a organização suporte as pressões de seleção que existem em seu ambiente (AGOSTINHO, 2003).

A intersubjetividade nos processos de entendimento acontece na forma de aconselhamento instituído na organização e nas redes de comunicação, que funcionam como sensores que reagem à pressão de situações-problema. Essas redes utilizam-se do poder comunicativo não para dominar, mas para direcionar a administração para determinados canais. Neste sentido, o discurso

argumentativo surge como facilitador da cooperação, proporcionando igualdade de direito comunicativo (LIMA et al, 2009).

Agostinho (2003, p. 11) ressalta como um dos aspectos mais interessantes das organizações sociais humanas o fato de termos a capacidade de escolher como os sistemas complexos adaptativos devem operar na prática. Isso acontece pela capacidade do gestor de identificar pontos com maior ou menor efeito multiplicador, direcionar recursos adequadamente e criar condições mínimas para que a organização funcione adequadamente. Eis a auto-organização.

O potencial auto-organizante das organizações necessita da autonomia dos indivíduos, para que os mesmos possam utilizar suas capacidades a favor da organização; necessita de relações cooperativas, caso contrário tem-se o caos. A autonomia e as relações cooperativas, importantes para criar um ambiente propício para a auto-organização, necessitam de aspectos comunicativos para acontecerem nas organizações. Os gestores devem se esforçar para que "o sistema se auto-organize, não só abrindo e fortalecendo canais de comunicação multidirecionais, como também ampliando a capacidade de percepção, interpretação e resposta a todos os tipos de feedback" (AGOSTINHO, 2003, p. 12).

Ao permitir que o sistema entre em contato com seu entorno, ao mesmo tempo em que se isola dele, a comunicação transforma-se em operação básica paradoxal, além de os sistemas disporem de uma linguagem com fundo semântico (LIMA et al., 2009).

Tendo como pano de fundo o mundo da vida, constituindo o horizonte, os recursos e o contexto para o entendimento através da linguagem, Habermas privilegia as ações comunicativas realizadas por linguagem comum. Ressalta que esses processos dependem de discursos e argumentos destinados a resgatar pretensões de validade. Interpreta a intersubjetividade como uma comunicação, ou interação, entre atores capazes de falar e agir (SIEBENEICHLER, 2006).

Morgan (1996) afirma que estabelecer um diálogo com a situação que se está tentando compreender é o único modo de realizar julgamentos equilibrados. Desenvolver a arte da leitura das situações, da análise crítica e da avaliação é um novo modo de pensar, no qual se aprende a reconhecer pontos importantes e as ideias cruciais. Neste caso, a ação comunicativa surge como uma ferramenta de apoio à função gerencial e ao sucesso das organizações.

Toffler (1985) ressalta que as propostas participativas são a única alternativa para obter eficiência no novo ambiente em que as organizações se encontram. Ele afirma que a hierarquia vertical está perdendo sua eficiência, enquanto os responsáveis pela decisão se confrontam com tipos cada vez mais variados de problemas, complexas decisões técnico-econômicas, responsabilidades políticas, culturais e sociais. A consequência disto é que as decisões atualmente devem ser tomadas em níveis cada vez mais baixos da organização. "Assim, as demandas de participação não fluem do ideológico para a política, mas sim do reconhecimento de que o sistema, conforme está estruturado hoje, não pode sem isso reagir eficientemente ao meio em rápida transformação" (TOFFLER, 1985, p. 148).

González de Gómez (2009) afirma que a ação comunicativa é uma forma de interação social em que o plano de ação de vários agentes - dentro das organizações ou entre organizações - são coordenados pelo intercâmbio de atos comunicativos, ou seja, através do uso da linguagem verbal ou de expressões extraverbais correspondentes, sempre orientadas para o entendimento - o que Habermas chama de *Verständigung*. Quando os participantes de uma ação comunicativa colocam demandas de validade que podem ser negadas ou aceitas, estabelece-se uma relação reflexiva atormundo.

O sucesso do intercâmbio comunicativo e da interação depende da habilidade de todos os participantes em responder a uma demanda de validade relacionada a algo enunciado. A principal consequência desta concepção é que os participantes da ação comunicativa só alcançam seus objetivos se cooperarem e se reconhecerem uns aos outros. Sendo assim, o agir comunicativo "é um modo de uso comunicativo da linguagem, na vida quotidiana, na qual os participantes levantam, aceitam ou rejeitam pretensões de validade" (GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 2009, p. 124).

O Discurso - que pode ser grafado em maiúsculo por ser para Habermas um conceito - trata-se de uma forma de comunicação onde são tematizadas as pretensões de validade constituídas nos processos de busca do entendimento mútuo, que tornaram-se problemáticas e que precisam ser examinadas à luz de processos argumentativos. No Discurso extrapola-se o contexto da ação; é preciso apresentar argumentos que justifiquem ou rejeitem as pretensões de validade problematizadas (GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 2009).

Habermas acredita que a resolução de problemas é o mecanismo central dos processos de aprendizagem. E este processo de aprendizagem passa pela linguagem. Ao gerar uma rede de significados intersubjetivamente compartilhados, a ação comunicativa instaura-se como um novo modelo teórico que torna viável, através da racionalidade comunicativa, uma análise crítica das relações sociais e produtivas, apresentando-se como força dinamizadora que impulsiona para uma visão mais abrangente da realidade, em que o fim último está na possibilidade de construir soluções comuns e acordos que respeitam o melhor e mais viável argumento, intersubjetivamente reconhecido e aceito por todos (BOLZAN, 2005).

Vale trazer à discussão as semelhanças entre Habermas e Paulo Freire em diversos aspectos. Para ambos o ser humano é o centro das reflexões e a linguagem tem papel fundamental na construção social e na aprendizagem. Para Habermas a comunicação se dá pelas relações sociais, assim como Freire, para o qual a comunicação é uma co-participação dos atores sociais em busca de criar conhecimento juntos (LAROCCA; MAZZA, 2003).

Tanto a ação comunicativa de Habermas como a ação dialógica de Freire demandam uma nova racionalidade baseada na comunicação e no entendimento entre os atores envolvidos (MEDEIROS; NORONHA, 2015). Essa comunicação deve partir da problematização da vida real para a solução de problemas por meio da participação dos envolvidos como forma de mudar e melhorar o entorno para todos.

Nassar (2006) ressalta a importância da comunicação e da participação dos atores envolvidos para que a organização atinja suas expectativas de imagem, conceito e bons resultados. Salienta a comunicação deve ser desenvolvida como instrumento de gestão, capaz de orientar o relacionamento com os atores, permitindo que estes participem e haja envolvimento de sentidos e atitudes das pessoas.

Neste sentido, a linguagem tem papel emancipatório, sem a qual a própria aprendizagem não consegue prosperar.

O discurso tem papel ativo na transformação das organizações, valorizando e viabilizando a expressão e a comunicação entre os que participam dos processos produtivos. São a ampliação das expressões das perspectivas e a viabilidade da comunicação que vão proporcionar a aprendizagem a partir dos próprios processos produtivos (LIMA; KEMPNER; TISCOSKI, 2010, p. 14).

Habermas, em sua teoria da ação comunicativa, pressupõe que o sujeito envolvido na construção de um plano de ação precisa entender-se com os outros atores envolvidos. Este processo apresenta caráter comunicativo, que deve ser mediado pela linguagem, onde os atores procuram entender-se sobre determinado assunto. Este entendimento passa pelo processo de levantamento comunicativo de pretensões de validade reconhecidas por todos, passíveis de julgamento objetivo, problematizadas e debatidas, em cima das quais se estabelecerá o consenso, ou seja, a escolha do melhor argumento (HABERMAS, 1987a).

Competência comunicativa e reconstrução racional

A ação comunicativa é mediada pela linguagem em busca do entendimento e do consenso. A qualidade da ação comunicativa está embasada nas competências comunicativas dos agentes no sistema, dentre as quais está a argumentação dentro do sistema e entre este e o entorno.

A competência discursiva se refere à capacidade de interação que representa o entendimento do grupo. O principal olhar que se dá aqui à interação é a interação mediada pela linguagem, de modo que a competência comunicativa é desenvolvida notadamente por meio da linguagem e de suas funções no sistema.

Habermas (2004) considera que a linguagem se presta tanto à comunicação como à representação e, o proferimento linguístico é, ele mesmo, uma forma de agir que serve ao estabelecimento de relações interpessoais. A partir dessas relações são firmadas diferentes e diversas camadas de vínculos pautados na competência discursiva e que acabam por compor organicamente os sistemas.

Quando falamos em uma perspectiva linguística na competência comunicativa, compreende-se que ela não se confunde com habilidade, e também não é uma substância. Trata-se de uma capacidade que é difusa e, no sistema, há fatos e normas e, entre os fatos e as normas, existe uma mediação. E é nesse lugar da mediação que entra a linguagem e uma competência de agir, de se comunicar. Essa competência que é linguística por baixo e é discursiva por cima.

A língua não é a propriedade privada de um indivíduo, mas cria um contexto de sentido intersubjetivamente partilhado, corporificado em expressões culturais e práticas sociais. Cada língua só se desenvolve socialmente, e o homem só se compreende a si mesmo ao testar a compreensibilidade de suas palavras junto a outras pessoas (HABERMAS, 2004).

O enraizamento da competência comunicativa está na linguagem e, por isso, trazemos à discussão as três funções da linguagem que Habermas (2004) resgata de Humboldt. São elas: (1) a função cognitiva de formar pensamentos e representar fatos; (2) a função expressiva de exprimir sentimentos e suscitar sensações; por fim, (3) a função comunicativa de comunicar algo, levantar objeções e produzir acordos. A representação da interação dessas funções, do ponto de vista pragmático de um entendimento mútuo entre interlocutores, está na conversação, ou seja, no desenvolvimento da competência comunicativa.

A linguagem é constitutiva da personalidade (formação da identidade), que é integradora socialmente, isto é, que é socializadora, pois integra o indivíduo aos grupos e, é mediadora da relação indivíduo-mundo da vida. A linguagem tem um elemento de socialização que constitui a sociedade, firmando o poder constituinte da linguagem e, por conseguinte, exercendo uma função de criação de vínculo entre os diferentes participantes e destes com o sistema e com o seu entorno.

A interação, considerando a função cognitiva da linguagem, se dá na “[...] conexão com discursos em que os participantes podem oferecer respostas e contradizer” (HABERMAS, 2004, p. 65). Isto é, a linguagem não é só para interpretar, e representar, a linguagem tem uma função de criação de vínculo social, estabelecendo ao mesmo tempo uma relação intersubjetiva entre quem fala e quem escuta e uma relação objetiva com o mundo.

A competência comunicativa é vista, portanto, como capacidade fundamental da interação humana e da significação da vida e da realidade. A maneira realizar tais interações – sejam mundo objetivo, mundo social ou mundo subjetivo – é por meio da linguagem, pois assim objetivamos e organizamos logicamente a complexidade de questões originadas nas (e no intercâmbio das) três esferas ontológicas (VIZEU, 2003).

Depreende-se, então, que a linguagem é constitutiva da sociedade, ou seja, a linguagem faz parte da construção da sociedade e, por conseguinte, a sociedade não antecede a linguagem e esta é que tece vínculos sobre os quais se erige o sistema. Afinal, uma pessoa entende-se com outra sobre alguma coisa no mundo e, o proferimento linguístico – como representação e como ato comunicativo – aponta em duas direções ao mesmo tempo: o mundo e o destinatário (HABERMAS, 2004).

Utilizar a linguagem para fins de entendimento se relaciona a um saber intuitivo que os indivíduos socializados possuem e que se mostra como uma competência comunicativa adquirida pela inserção no mundo da vida e que os indivíduos utilizam na ação comunicativa (SILVA; LIMA; FERNANDES, 2013).

No cotidiano não podemos usar a linguagem sem que estejamos agindo. A própria fala se realiza no modo de atos de fala que, por sua vez, pertencem a contextos de interação e são entrelaçados com ações instrumentais. Como atores, ou seja, como sujeitos interagentes e interventores que somos, estamos em contato com as coisas sobre as quais podemos fazer enunciados (HABERMAS, 2004).

As ações são de tipo social ou não-social. O agir social consiste ou (1) na interação normativamente regida entre sujeitos que agem pela comunicação ou (2) na tentativa dos antagonistas de exercerem uma influência estratégica mútua. Já o agir instrumental está enlaçado em contextos de ação social e serve a intervenções finalísticas no mundo de coisas. Esses tipos de agir regido por regras constituem, então, apenas um recorte dos tipos de comportamento regido por regras (HABERMAS, 2004).

A competência comunicativa também é uma competência ritualística, é uma competência gestual e é uma competência linguística. Acima de tudo trazemos uma forma específica de competência linguística que é a competência comunicativa (a linguagem como elemento da competência comunicativa). Em outras palavras, a linguagem para se comunicar (que não é linguagem estética, nem estratégica) compõe um tipo específico de competência comunicativa que é a competência discursiva, porque falamos de um gestor, de um administrador e de uma racionalização normativa.

Webler e Tuler (2000) citados por Vizeu (2003, p. 13) trazem sete princípios para essa competência discursiva. O acesso ao processo de decisão (presença física do participante no debate e a possibilidade de falar e ser ouvido) e o poder para influenciar o processo e seus resultados (a competência discursiva somente pode ser considerada como autêntica se puder ser efetivada nos resultados). A interação construtiva facilitada por meio (a) de estruturas adequadas (posição dos participantes no espaço físico, tempo de fala, por exemplo e (b) de comportamento pessoal (postura pessoal que facilita a confiança e a crítica construtiva, a exemplo de tolerância e paciência). O acesso

à informação e à sua análise adequada (não tendenciosa ou parcial) e, por fim, a habilitação de condições necessárias para processos futuros, com o intuito de aproveitar as deliberações que possam ser utilizadas sem nenhum comprometimento e de modo a não gerar novos processos de discussão e negociação.

Considerando a predominância da redução do mundo da vida pelo sistema, e que é necessário criar espaço para reaprender sobre si mesmo, sobre a interação com o ser dos outros e sobre a manifestação livre desse entrelaçamento de linguagens e construção social, a competência comunicativa demanda um processo de aprendizagem.

Aprender significa repensar, assumir uma atitude crítica diante do mundo. O processo de aprendizagem, como ação cultural, é um ato de conhecimento em que quem aprende assume o papel de sujeito cognoscente em diálogo com quem ensina, que é sujeito cognoscente também (FREIRE, 1981).

Habermas (1989) orienta que o processo de aprendizagem é acompanhado pelo desenvolvimento moral do indivíduo que, por sua vez, envolve transformação e diferenciação das estruturas cognitivas, em que o indivíduo que aprende consegue no presente resolver melhor uma espécie de problemas do que o fazia anteriormente no passado (por exemplo, consegue desenvolver uma solução consensual de conflitos de ação moralmente relevantes). Fazendo isso a pessoa em crescimento compreende o seu próprio desenvolvimento moral como um processo de aprendizagem, uma vez que deve poder explicar até que ponto estavam errados os juízos morais que considerava corretos anteriormente.

O autor ainda esclarece que as estruturas cognitivas que subjazem à faculdade de julgar moral não devem ser explicadas nem primariamente por influências do mundo ambiente, nem por programas inatos e processos de maturação, mas, sim, como o resultado de uma reorganização criativa de um inventário cognitivo pré-existente e que se viu sobrecarregado por problemas que reaparecem insistentemente (HABERMAS, 1989).

Tal reorganização criativa se manifesta mais livremente quando as reflexões socialmente distribuídas podem ser comunicadas e são providas de significado situacional. É esperado que a interação mais recente interaja com as reflexões que ainda não foram comunicadas, gerando uma nova variação e, ao gerar essa nova variação, o sistema se impulsiona (LEYDESDORFF, 2000).

Podemos interpretar que tal impulsionamento se dá mediante o aprendizado que advém do desenvolvimento da competência comunicativa e é necessário para a resolução de problemas comumente presentes nos sistemas de complexidade forçosamente reduzida. Torna-se necessário repensar as ações mediadas pela linguagem de tal modo para que possibilite a reconstrução da racionalidade ali preponderante.

Os participantes assumem, então, desde o começo da ação, o papel de sujeitos criadores. O ato de conhecimento que leva a sério o problema da linguagem deve ter como objeto a ser desvelado as relações dos seres humanos com seu mundo. A análise destas relações começa a aclarar o movimento dialético que há entre os produtos que os seres humanos criam ao transformarem o mundo e o condicionamento que estes produtos exercem sobre eles. O ato de conhecer envolve movimento dialético que vai da ação à reflexão sobre ela e desta a uma nova ação, essencial à reconstrução da racionalidade. O diálogo engaja ativamente a ambos os sujeitos ao ato de conhecer (FREIRE, 1981).

Essa configuração nos fornece oportunidades para construir nichos dentro do sistema com opções para melhorar a qualidade de vida como decorrência do ajuste, por exemplo, das

competências comunicativas às exigências da cultura comunicada (LEYDESDORFF, 2000). As práticas administrativas podem, então, serem reconstruídas a partir da linguagem, da competência discursiva e do processo de aprendizagem decorrente.

Cabe destacarmos, conforme relatam Repa e Nobre (2012a), que a ideia de reconstrução é central no trabalho habermasiano. De acordo com os autores o projeto reconstrutivo de Habermas pretende elucidar as regras e os processos sociais em que objetos simbólicos emergem e ganham sentido nas relações sociais. Reconstruir, no sentido habermasiano, significa refletir sobre as regras que têm de ser supostas para que seja possível a própria compreensão do sentido que é construído social e simbolicamente.

A resposta de Habermas à ideia de emancipação, que caracteriza o campo crítico de sua construção teórica, é o mecanismo reconstrutivo de modo que os principais componentes da teoria reconstrutiva da sociedade podem ganhar seu sentido à luz do conceito de ação e de racionalidade comunicativa (REPA; NOBRE, 2012a). A reconstrução discursiva dos sistemas organizacionais significa buscar refletir sobre as regras que pautam o processo decisório e que têm de ser supostas como princípio para a compreensão do sentido. São essas regras, estruturas e processos que constituem a racionalidade imanente aos objetos simbólicos, a racionalidade que eles reivindicam por si mesmos para que possam ter sentido.

A reconstrução racional de estruturas profundas, geradoras das decisões, permite investigar a racionalidade própria das regras usadas em um determinado momento pelo sistema.

A base reconstrução discursiva das organizações está na reconstrução “procedimental” proposta por Habermas em Direito e Democracia. Nobre e Repa (2012b, p. 40) destacam: [...]

Habermas não apenas reconstruiu a racionalidade do direito e do estado democrático de direito, mas fez o de tal maneira que propôs um paradigma alternativo não só para a autocompreensão dessas instituições, mas igualmente para o seu funcionamento concreto [...] (grifo nosso).

Silva e Melo (2012), por sua vez, destacam que a reconstrução, na perspectiva procedimental, discute a tensão entre facticidade e validade que se observa tanto interna quanto externamente ao sistema direito na legitimação de suas normas na sociedade plural. Para os autores, Habermas indica, na sua proposta, que essa tensão tem de ser reconstruída, pois guarda possibilidades de uma democratização radical da vida social. Esse fato implica em uma submissão constante das instituições (sistemas) existentes à crítica e à transformação reflexiva, superando, desta forma, a imunização existente nos seus conteúdos normativos e formas de funcionamento.

É a partir desta visão, reflexiva e crítica, que se pensa a reconstrução discursiva das organizações, ou seja, propor um mecanismo em que as organizações se abram para a escuta dos seus críticos e, desta forma, problematize sobre sua interação com o entorno. A abertura a crítica é o caminho para ampliar o campo perceptivo das organizações, pois a partir da construção de um entendimento baseado na discursividade, há uma tentativa de estabelecimento de uma “ponte” com a complexidade excluída e existente no mundo da vida. A reconstrução se propõe, conforme apontam Silva e Melo (2012, p. 135), a uma “[...] diluição de naturalizações e engessamentos indevidos das formas institucionais” que impedem a percepção multidimensional.

O procedimento adotado para a reconstrução discursiva das organizações está fundamentado em uma atitude que tem o processo comunicativo como chave. Essa proposta rompe com a atitude objetivante, típica de um observador de regularidades empíricas. Neste caso os atores agem

comunicativamente buscando encontrar uma definição comum para sua situação, assim como, em se entender sobre temas e planos de ação existentes interna e externamente a organização.

Silva e Melo (2012) sinalizam que a reconstrução procedimental habermasiana possui dois ambientes de atuação, um interno e outro externo. A reconstrução interna se volta aos modos de funcionamento do sistema, procurando recompor a tensão entre suas expectativas normativas de legitimação e a facticidade de sua forma impositiva. Nesse caso busca-se reconstruir discursivamente a normatividade sistêmica, tendo participação direta dos atores envolvidos. Essa visão é importante para discutirmos a validade de normas criadas para serem cumpridas pelos sujeitos organizacionais.

A construção discursiva é uma tentativa de reduzir a tensão existente entre a positividade das normas e o reconhecimento validativo de seus executores. O grande objetivo desta proposta de reconstrução é uma autocompreensão sistêmica, que seja construída dialogicamente entre seus participantes. A reconstrução interna remete a processos deliberativos que transcendem os discursos herméticos dos operadores sistêmicos, incluindo a possibilidade de participação da comunidade organizacional em seu todo. A partir desta reconstrução reconhece-se a insuficiência de os debates circunscritos às instâncias formais de tomada de decisão cumprirem sozinhos as exigências de uma formação discursiva da opinião e da vontade da comunidade sistêmica. Há, como forma alternativa, a necessidade de se manterem os processos deliberativos mais densos e plurais, os quais tomam lugar à margem de suas fronteiras institucionais.

A reconstrução procedimental externa é a proposta de sincronização com o entorno sistêmico, ou seja, a abertura do sistema para a complexidade existente no mundo da vida. Para operacionalização deste procedimento é fundamental o reconhecimento e predisposição para a interação com as esferas públicas que habitam o entorno do sistema.

Nas sociedades modernas forma-se uma consciência comum difusa baseada em projetos polifônicos e opacos de totalidade. Tal consciência pode concentrar-se e articular-se de maneira mais clara com o auxílio de temas específicos e de contribuições ordenadas que são condensados em uma esfera pública. Nas esferas públicas, os processos de formação da opinião e da vontade são institucionalizados e, por mais especialização que possam ser, estão orientados para a difusão e à interpenetração.

Considerações finais

A linguagem representa e comunica, mas ela também constrói vínculos sociais. Aqui há uma interação entre cognição e construção da sociedade. A linguagem em uso faz parte das dialéticas do ser social, cria personalidades e identidades, integra socialmente aos grupos e socializa. A linguagem nos produz dentro do mundo da vida. Habermas falava de uma distorção sistemática da linguagem.

A questão é o uso da linguagem nestes espaços de complexidade reduzida que são os sistemas, as organizações. A redução em relação ao entorno se processa pelo agir estratégico. A estruturação dos fluxos de Informação interfere nas possibilidades do agir comunicativo. Entretanto, os participantes dos sistemas também estão no mundo da vida. A moralidade, o direito e a política afetam e são afetados por esses pelos participantes dos sistemas.

Uma forma especial de agir comunicativo - o discurso - pode ser uma opção racional e pragmática para a administração das organizações. Esta opção torna-se necessária quando se critica as finalidades ou se quer melhorar ou inovar a agenda dos sistemas.

A aprendizagem dos participantes das organizações parte da problematização e permite a reconstrução racional a partir dos seus acordos. Aprender requer descentrar-se, colocar-se no lugar do outro. Este processo vale para os participantes, uns com os outros. Há que fazer também a crítica da autorreferência do sistema.

O artigo usou o recurso de contrapor a teoria do agir comunicativo de Habermas à teoria de sistemas de Luhmann. A teoria luhmanniana sugere que as organizações são espaços de redução da complexidade em relação ao entorno para execução de atividades orientadas a fins. Discutiu-se as possibilidades de agir comunicativo dentro dos sistemas, assim como indagar a importância de se abrir a organização para o mundo da vida.

A redução da complexidade da interação mediada pela linguagem e a estruturação dos fluxos de informação nos sistemas parecem interditar o agir em função de competências funcionais.

A crítica neste trabalho quer ampliar a discussão como para o desenvolvimento da administração discursiva das organizações. Espera-se com isso contribuir para os estudos críticos no âmbito dos estudos organizacionais, assim como, lançar luz para possíveis saídas “reconstrutivas” da prática administrativa. A humanização das organizações se faz a partir da intersubjetividade dos seus participantes.

A competência comunicativa destes participantes parte da capacidade de uso da linguagem, e inclui representar as coisas e os fatos, comunicar-se com o outro e criar vínculos. A criação de vínculos requer entendimento e acordos. O discurso é uma forma especial de interação mediada pela linguagem. É um jogo argumentativo. A competência comunicativa integra linguagem, gestos e ritualidade.

Referências

AGOSTINHO, M.C.E. Administração Complexa: revendo as bases científicas da administração. **RAE eletrônica**, São Paulo, v. 1, n. 2, jan./jun., 2003. Disponível em: <http://www.rae.com.br/artigos/1254.pdf>>. Acesso em: 29 set. 2008.

BOLZAN, J. **Habermas: razão e racionalização**. Ijuí: Ed. Unijuí, 2005.

FREIRE, P. **Ação cultural para a liberdade**: e outros escritos. 5. ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1981.

GONZÁLEZ DE GÓMEZ, M. N. Habermas, informação e argumentação. In: PINZANI, A.; KORFMANN, M.; KEPLER, F. K. **A contingência das ordens**: a literatura como observação entre o atual e o potencial. Gragoatá, Nitéroí, v. 14, n. 27, p. 97-115, jun. 2009.

KORFMANN, M.; KEPLER, F. K. A contingência das ordens: a literatura como observação entre o atual e o potencial. **Gragoatá**, Niterói, v. 14, n. 27, p. 97-115, jul./dez. 2009.

KUNZLER, C. de M. Teoria dos sistemas de Niklas Luhmann. **Estudos de Sociologia**, Araraquara, v. 16, p. 123-136, 2004.

HABERMAS, J. **Teoria de la acción comunicativa**, v. 1. Madrid: Taurus, 1987.a

HABERMAS, J. **Teoria de la acción comunicativa**, v. 2. Madrid: Taurus, 1987.b

- HABERMAS, J. **Consciência moral e agir comunicativo**. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1989.
- HABERMAS, J. **Verdade e justificação**: ensaios filosóficos. São Paulo: Edições Loyola, 2004.
- LAROCCA, L. M.; MAZZA, V. A. Habermas e Paulo Freire: referenciais teóricos para o estudo da comunicação em enfermagem. **Revista Gaúcha de Enfermagem**, Porto Alegre, v. 2, n. 24, p. 169-176, ago. 2003.
- LEYDESDORFF, L. Luhmann, Habermas and the Theory of Communication. **Systems Research and Behavioral Science**, v. 17, n. 3, p. 273-288, 2000.
- LIMA, C. M.; KEMPNER, F.; TISCOSKI, G. P.; Discurso e Aprendizagem em Organizações Complexas. In: **Encontro da Associação Nacional de Pósgraduação e Pesquisa em Administração**, 34, 2010. Anais...Rio de Janeiro: ANPAD, 2010.
- LIMA, C. R. M. et al. Agir comunicativo, colaboração e complexidade nas organizações. Datagramazero: **Revista da Ciência da Informação**, Rio de Janeiro, v. 10, n. 3, p. 1-18, jan. 2009. Disponível em: http://dgz.org.br/jun09/Art_06.htm. Acesso em: 27 maio 2018.
- LUHMANN, N. **La sociedad de La sociedad**. Ciudad de México. Editora Herder, 2007.
- LUHMANN, N. Novos desenvolvimentos na teoria dos sistemas. In: NEVES, C. E. B.; SAMIOS, E. M. B. Niklas **Luhmann**: a nova teoria dos sistemas. Porto Alegre: UFRGS, 1997b.
- LUHMANN, N. **Social systems**. Stanford: Stanford University Press, 1995.
- LUHMANN, N. **Introdução à Teoria dos Sistemas**. 3. ed. Petrópolis: Vozes, 2011.
- LUHMANN, N. **Organización y decisión**. Autopoieses, acción y entedimiento comunicativo. México: Anthropos, 1997a.
- LUHMANN, N. **Sistemas sociais**: esboço de uma teoria geral. Petrópolis: Vozes, 2016.
- MATHIS, A. O conceito de sociedade na teoria dos sistemas de Niklas Luhmann. In: **Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Ciências Sociais**, 22, 1998. Anais eletrônicos... Caxambu: ANPOCS, 1998. Disponível em: http://simaocc.home.sapo.pt/e-biblioteca/pdf/ebcc_mathis-conceito.pdf. Acesso em: 05 dez. 2008.
- MEDEIROS, A. M.; NORONHA, N. M. Ação comunicativa e ação dialógica: diálogos entre Jürgen Habermas e Paulo Freire no âmbito da “esfera pública”. In: **Congresso Nacional de Educação, 2, 2015**. Anais... Campina Grande: CONEDU, 2015, v. 2. p. 1-12.
- MORGAN, G. **Imagens da Organização**. São Paulo: Atlas, 1996.
- NASSAR, M.R.F. O papel da comunicação nas organizações de saúde: oportunidades e desafios. In: **Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação**, 29, 2006. Anais... Brasília: INTERCOM, 2006.
- NEVES, C. E. B. Niklas Luhman e sua obra. In: NEVES, C. E. B.; SAMIOS, E. M. B. **Niklas Luhmann**: a nova teoria dos sistemas. Porto Alegre: UFRGS, 1997.

NEVES, C. E. B.; NEVES, F. M. O que há de complexo no mundo complexo? Niklas Luhmann e a Teoria dos Sistemas Sociais. **Sociologias**, Porto Alegre, n. 15, p. 182-207, jan./jun. 2006.

NOBRE, M.; REPA, L. Breve Apresentação. In: NOBRE, M.; REPA, L. **Habermas e a reconstrução**: sobre a categoria central da teoria crítica habermasiana. Campinas: Papirus, 2012a. p. 7-11.

NOBRE, M.; REPA, L. Introdução - reconstruindo Habermas: etapas e sentido de um percurso. In: NOBRE, M.; REPA, L. **Habermas e a reconstrução**: sobre a categoria central da teoria crítica habermasiana. Campinas: Papirus, 2012b. p. 13-41.

RIBEIRO, A. M. M.; NEVES, F. M. **A conformação dos grupos de pesquisa em biotecnologia da cana de açúcar na região norte-fluminense**: a perspectiva do "novo sistemismo". Ciências Sociais Unisinos, São Leopoldo, v. 41, n. 3, p.171-182, set./dez. 2005.

ROGRÍGUEZ, D.; ARNOLD, M. **Sociedad y Teoría de sistemas**. Santiago de Chile: Editorial Universitaria, 1991.

SEIDL, D.; BECKER, K. H. **Organizations as distinction generating and processing systems**: Niklas Luhmann's contribution to organization studies. *Organization*, London, v. 1, n. 13, p. 9-35, abr. 2006.

SIEBENEICHLER, F. B. O direito das sociedades pluralistas: entre o sistema imunizador luhmanniano e o mundo da vida habermasiano. In: SIEBENEICHLER, F. B. (Org.). **Direito, moral, política e religião nas sociedades pluralistas**. Entre Apel e Habermas. 1. ed. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, v. 1, p. 39-60, 2006.

SILVA, F. G.; MELO, R. Crítica e reconstrução em direito e Democracia. In: NOBRE, M.; REPA, L. **Habermas e a reconstrução**: sobre a categoria central da teoria crítica habermasiana. Campinas: Papirus, 2012. p. 135-167.

SILVA, F. M. S.; LIMA, C. M; FERNANDES, G. C. Competência comunicativa: uma competência administrativa para o bibliotecário universitário contemporâneo. **Informação@ Profissões**, Londrina, v. 2, n. 2, p. 119-133, 2013.

TOFFLER, A. **A empresa flexível**. Rio de Janeiro: Record, 1985.

VANDERSTRAETEN, R. Parsons, Luhmann and the Theorem of Double Contingency. **Journal Of Classical Sociology**, London, v. 2, n. 1, p.77-92, mar. 2002.

VIZEU, F. Ação comunicativa e estudos organizacionais. **RAE**, São Paulo: Unicenp v. 45, n. 4, 2005, p. 10-21.

VIZEU, F. Algumas Contribuições da Teoria da Ação Comunicativa para a área de organizações. In: **Encontro da Associação Nacional de Pós-graduação e Pesquisa em Administração**, 27, 2003. Anais eletrônicos... Atibaia: ANPAD, 2003. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/admin/pdf/enanpad2003-teo0106.pdf>. Acesso em: 28 maio 2018.

Capítulo 8

DISCURSO PRÁTICO, APRENDIZAGEM E DESENVOLVIMENTO EM ORGANIZAÇÕES

Clóvis Ricardo Montenegro de Lima

Helen Fischer Günther

José Rodolfo Tenório Lima

Resumo: Discute o desenvolvimento nas organizações a partir do discurso prático e da aprendizagem, com vistas a identificar contribuições de uma perspectiva pragmática para o desenvolvimento moral e aprendizagem nas organizações, aqui observadas como sistemas. Para tanto, contrapõe-se as ideias de Discurso prático (Habermas) e de evolução na teoria de sistemas (Luhmann) com elementos de aprendizagem (Piaget e Paulo Freire). Compreendese que o Discurso prático é uma forma especial de agir comunicativo, tem dimensões subjetiva, objetiva e social e desenvolve-se a partir do fio condutor de se colocar no outro. A aprendizagem, por sua vez, pressupõe uma mudança cognitiva, além de ser uma reconstrução racional que recria o conhecimento sobre as coisas no mundo da vida. Por conseguinte, não se pode olhar as organizações como se estivessem sobre trilhos que conduzem inevitavelmente para a melhoria e a inovação. As organizações estão dentro do mundo da vida e podem passar por acidentes e retrocessos. A teoria do desenvolvimento das organizações, portanto, necessita avançar no entendimento de como os seus participantes aprendem e como tal aprendizagem interfere na dinâmica organizacional. Ressalta-se que aprender por si só não garante evolução no sentido de melhorar desempenho e adaptação ao entorno.

Introdução

Neste artigo quer-se fazer um contraponto entre o Discurso prático na teoria de Jurgen Habermas e a evolução na teoria de sistemas de Niklas Luhmann, tendo como pano de fundo as abordagens cognitivistas e construtivistas da aprendizagem em Piaget e Paulo Freire. O Discurso prático se distingue do Discurso teórico em Habermas. O Discurso é uma forma especial de agir comunicativo.

O Discurso tem dimensões subjetiva, objetiva e social. Estas se reportam a questões de sinceridade, veracidade e correção normativa.

O desenvolvimento moral aparece em Habermas no seu esforço para a reconstrução do materialismo histórico. Neste caso ele está associado a formação do Eu. Nesta época começa a discussão sobre os estágios de desenvolvimento moral em Kohlberg, dentro da perspectiva da psicologia cognitiva.

Após a guinada linguística, Habermas passa a vincular o desenvolvimento moral com o agir comunicativo, e particularmente com o Discurso. A capacidade de sair do egocentrismo e de se

colocar no outro é o fio condutor deste desenvolvimento. O Discurso é uma relação simétrica Eu-Tu para construir os acordos teóricos e práticos.

A aprendizagem requer capacidade crítica, que também se aprende. A competência de ver os problemas é quase uma condição para a aprendizagem. A cognição precisa deste terreno de problematização para a mudança e aprendizagem. Os sujeitos cognoscentes problematizam intersubjetivamente no mundo da vida.

A aprendizagem é uma mudança cognitiva, além de ser uma reconstrução racional no sentido de que recria o conhecimento sobre as coisas no mundo da vida. Habermas fala de reconstrução como método, no seu trabalho de crítica do Materialismo histórico. Habermas se encontra com Paulo Freire nesta abordagem construtivista do conhecimento.

A relação entre este construtivismo e a teoria do desenvolvimento está em discussão. Habermas afirma que há um conflito teórico-metodológico a ser resolvido entre a História e as Ciências Sociais. As narrativas históricas perdem com interferência das Ciências sociais.

As conclusões das pesquisas históricas são difíceis de serem generalizadas. Habermas faz uma crítica particular a noção de evolução que está presente na teoria de sistemas de Luhmann. A naturalização dos acontecimentos no mundo da vida carrega a suposição de que a História tem um telos a cumprir. Isto reduz os participantes dos sistemas a condição de tripulantes de uma máquina egocêntrica e autopoietica imersa no mundo da vida.

Discurso prático e desenvolvimento moral

Habermas em “Consciência moral e agir comunicativo” conversa com o cognitivismo de Piaget para discutir o Discurso e o desenvolvimento moral. O Discurso pode ser prático ou teórico, mas em qualquer caso implica aprendizagem e desenvolvimento moral.

O Discurso é uma forma especial de agir comunicativo. Nele os falantes buscam se entender em torno do melhor argumento. O Discurso é uma formação intersubjetiva onde os sujeitos não apenas compartilham representações das coisas e dos fatos, mas criam vínculos. As interações das interações constroem o tecido social.

Kohlberg fala de desenvolvimento moral na aprendizagem em função da descentração do Eu. Assim, em relações simétricas o Eu e o Tu confrontam seus argumentos nas situações de conflito.

Compreender cada uma das esferas em que se estabelece o ato comunicativo pleno – a veracidade, a retidão, a sinceridade e a inteligibilidade nas interações lingüísticas – é avançar no entendimento de uma via alternativa para a conciliação entre a racionalidade e a ética (VIZEU, 2005, p. 19).

A ética do Discurso tem como princípio um procedimento, isto é, o resgate discursivo de pretensões de validade normativas e, deste modo, pode ser caracterizada como formal. Trata-se de um processo, o Discurso prático, que por sua vez, não indica orientações de conteúdo. Tal processo visa sim ao exame da validade de normas propostas e consideradas hipoteticamente, mas não à geração de normas justificadas (HABERMAS, 1989, p. 126).

O locus onde o Discurso prático emerge é caracterizado por ter o horizonte do mundo da vida de um determinado grupo social, em que haja conflitos de ação em uma determinada situação, onde os participantes entendem que devem regular consensualmente uma matéria social controversa (HABERMAS, 1989). O Discurso prático é que define os objetos e os problemas que estão na vez de serem debatidos, a partir de uma situação que possua um acordo normativo perturbado.

Em um Discurso prático, os participantes procuram ter clareza sobre qual é o interesse comum, por meio da negociação de um compromisso, em que buscam encontrar um equilíbrio entre interesses particulares e antagônicos. Parte-se de um princípio-ponte que possibilite o consenso, assegurando que são válidas apenas as normas que exprimem uma vontade universal. Com isso, esse princípio moral assume apenas as normas que possam encontrar o assentimento qualificado de todos os participantes. Portanto, considerando a ética do Discurso, uma norma somente é válida quando todos os envolvidos atuem (ou possam atuar) enquanto participantes de um Discurso prático (HABERMAS, 1989).

Uma norma é justificada quando a decisão é alcançada argumentativamente e, assim, é considerada igualmente boa para cada um dos envolvidos. Esse processo é semelhante ao Discurso prático, pois pressupõe que cada envolvido tem poder de se convencer de que a norma proposta nas circunstâncias dadas é igualmente boa para todos. Fundamentalmente, o processo é iniciado com a pergunta “Com que modo de agir em comum queremos nos comprometer? ”, assim inserindo o elemento pragmático. Cada um indica ao outro as razões por que ele pode querer que um modo de agir seja tornado socialmente imperativo.

Por conseguinte, o questionamento relacionado ao desenvolvimento moral se aproxima de uma construção pautada em “o que devo fazer? ” e não em “o que quero fazer” ou “o que posso fazer”. Como empreendimento intersubjetivo, a argumentação é o elemento que permite a construção de uma linha de ação coletiva, coordenando as intenções individuais e chegando a uma decisão comum sobre tal linha de ação (HABERMAS, 1989).

A decisão só poderá ser considerada como justificada se é formada conforme as regras pragmáticas do Discurso, isto é, quando a decisão é resultante de argumentações. Somente dessa forma é que há garantia de que os participantes tenham chance de espontaneamente consentir.

Para que isso seja possível, faz-se necessário que as regras do Discurso sejam pautadas no conteúdo normativo, neutralizando o desequilíbrio de poder e garantindo equanimidade da manifestação de interesses próprios de cada um. Não obstante, A forma da argumentação deve evitar que alguns simplesmente sugiram ou prescrevam aos outros o que é bom para eles. Deve sim, possibilitar a ininfluenciabilidade ou a autonomia da formação da vontade (HABERMAS, 1989, p. 92).

O Discurso prático se apoia na ideia de imparcialidade, que não se reduz à ideia de um equilíbrio de poder. Falar em uma norma que seja boa para todos é falar em avaliação imparcial dos interesses dos envolvidos. E, “essa exigência não é satisfeita pela simples distribuição igual das chances de impor os interesses próprios. A imparcialidade da formação do juízo não pode ser substituída pela autonomia da formação da vontade” (HABERMAS, 1989, p. 93).

O formalismo ético torna-se decisivo nas questões práticas (questões do “bem viver”), ou seja, questões que se referem em cada caso ao todo de uma forma de vida individual. Nesse caso, o princípio da universalização distingue “o bom” e “o justo” entre enunciados valorativos e enunciados estritamente normativos.

Os valores culturais (e morais) encerram uma pretensão de validade intersubjetiva, mas estão tão entrelaçados com a totalidade de uma forma de vida particular que não podem originariamente pretender uma validade normativa no sentido estrito - eles se candidatam, em todo o caso, a se materializar em normas que deem vez a um interesse universal (HABERMAS, 1989, p. 126).

Assim, a ética do Discurso não dá nenhuma orientação conteudística, mas sim, um procedimento rico de pressupostos, que deve garantir a imparcialidade da formação do juízo. O Discurso prático é um processo, não para a produção de normas justificadas, mas para o exame da validade de normas consideradas hipoteticamente. É só com esse proceduralismo que a ética do Discurso se distingue de outras éticas cognitivistas, universalistas e formalistas (HABERMAS, 1989, p. 148-149).

O princípio de tal ética coíbe que, em nome de uma autoridade filosófica, se privilegiem e se fixem determinados conteúdos normativos em uma teoria moral. A determinação procedimental do que é moral abarca os pressupostos básicos do cognitivismo, do universalismo e do formalismo e permite uma separação suficientemente precisa das estruturas cognitivas e dos conteúdos dos juízos morais (HABERMAS, 1989).

As pretensões de validade que valem de orientação para os agentes na prática comunicacional cotidiana são expressamente tematizadas e problematizadas na argumentação. No âmbito do Discurso prático, há a suspensão da validade de uma norma controversa, uma vez que é só na competição entre proponentes e oponentes que deve ficar claro se ela merece ser reconhecida ou, não (HABERMAS, 1989).

Com isso, há a mudança de atitude na passagem do agir comunicativo para o Discurso. No relacionamento ingênuo com as coisas e eventos, aquilo que até então era válido como “fato”, passa a ser visto como algo que pode existir, mas que também pode não existir.

E, assim como os fatos se transformam em “estados de coisa” que podem ser ou não o caso, assim também as normas habitualizadas socialmente transformam-se em possibilidades de regulação que se podem aceitar como válidas ou recusar como inválidas (HABERMAS, p.155).

Com o redirecionamento do agir regulado por normas para o Discurso prático, os conceitos básicos de uma moral guiada por princípios resultam da reorganização, inevitável considerando o ponto de vista da lógica do desenvolvimento, do aparelho sócio-cognitivo disponível. Com tal guinada, o mundo social vê-se moralizado, enquanto que as formas de reciprocidade, embutidas nas interações sociais e elaboradas abstratamente, constituem o núcleo naturalista da consciência moral (HABERMAS, 1989, p. 204).

Como desdobramento, o desenvolvimento moral implica a transformação e a diferenciação das estruturas cognitivas disponíveis, resultando em uma melhor resolução da mesma espécie de problemas do que anteriormente, construindo a solução consensual de conflitos de ação moralmente relevantes.

Ao fazer isso, a pessoa em crescimento compreende o seu próprio desenvolvimento moral como um processo de aprendizagem. Pois, em cada estágio superior, ela deve poder explicar até que ponto estavam errados os juízos morais que considerava corretos no estágio precedente. Kohlberg interpreta esse processo de aprendizagem, em concordância com Piaget, com um desempenho construtivo do aprendiz (HABERMAS, 1989, p. 155).

As estruturas cognitivas implícitas à faculdade de julgar moral não devem ser explicadas por influências do ambiente nem por programas inatos e processos de maturação, mas sim, como decorrência de uma “reorganização criativa de um inventário cognitivo pré-existente e que se viu sobrecarregado por problemas que reaparecem insistentemente” (HABERMAS, 1989).

Percebe-se, portanto, a inserção do Discurso prático em contextos do agir comunicativo e, nessa medida, a ética do Discurso remete a uma teoria do agir comunicativo e é dela dependente. Desta teoria espera-se uma contribuição para a reconstrução da consciência moral, pois refere-se a estruturas de uma interação guiada por normas e linguisticamente mediada, estruturas essas nas quais se encontram reunidos os pontos de vista do juízo moral e do agir (HABERMAS, 1989).

A ética do Discurso, então, é convergente a uma concepção construtivista da aprendizagem, uma vez que compreende a formação discursiva da vontade como uma forma de reflexão do agir comunicativo e exige, para a passagem do agir para o Discurso, uma mudança de atitude (HABERMAS, 1989).

Aprendizagem, problematização e reconstrução racional

Os momentos em que ocorre aprendizagem envolvem diferentes contextos. Piaget nos inspira a compreender que o aprendizado se dá quando um elemento novo desordena uma adaptação anterior, gerando um novo equilíbrio em um novo patamar de conhecimento. Especificamente sobre aprendizagens coletivas, é necessário considerar que a aprendizagem se dará mediante interação e construção de sentidos coletivos. Com isso, os sentidos individuais se desacomodam através da interação, do diálogo, da alteridade intrínseca à dinâmica das relações nos contextos organizacionais (SOUZA, 2004).

A crítica problematizadora pode emergir no entorno das organizações, em função dos seus riscos e das suas externalidades. Abre-se deste modo uma situação limite para os sistemas. De um lado as organizações podem se fechar, mas por outro podem se abrir a crítica. Siebeneichler (2006, p.50) em sua discussão sobre o sistema imunizador luhmanniano e o mundo da vida habermasiano lança uma questão para a reflexão: “É possível sincronizar de alguma forma essas perspectivas totalmente estranhas entre si e geradoras de insegurança [...]?”

Uma saída para essa indagação é a ideia de reconstrução discursiva das organizações, proposta no presente trabalho, que tem como mecanismo operacionalizador o agir comunicativo e racionalidade comunicativa. Esse mecanismo tenta ser a “ponte” sincronizadora entre o sistema e o seu entorno, ou seja, tenta reconstruir as ligações que foram desfeitas, a partir do fechamento operacional dos sistemas, na redução de complexidade existente no mundo da vida.

Cabe destacarmos que a ideia de reconstrução é central no trabalho habermasiano. De acordo com os autores o projeto reconstrutivo de Habermas pretende elucidar as regras e os processos sociais em que objetos simbólicos emergem e ganham sentido nas relações sociais. Reconstruir, no sentido habermasiano, significa refletir sobre as regras que têm de ser supostas para que seja possível a própria compreensão do sentido que é construído social e simbolicamente. A resposta de Habermas a ideia de emancipação, que caracteriza o campo crítico de sua construção teórica, é o mecanismo reconstrutivo de modo que os principais componentes da teoria reconstrutiva da sociedade podem ganhar seu sentido à luz do conceito de ação e de racionalidade comunicativa. (REPA; NOBRE, 2012a).

O processo de reconstrução deve ser compreendido como um mecanismo que tenta romper a barreira imposta pela dupla contingência existente entre dois sistemas que interagem. Tal barreira acaba sendo criada pela redução de complexidade imposta pelo sistema, que tem o seu sentido como operador das fronteiras. Essa redução implica em perda de conhecimento mais amplo do entorno. Além disso, o sentido, que opera a fronteira do sistema, por ser autoreferencial, acaba desenvolvendo

uma gramática própria, que inviabiliza o entendimento ou limita a compreensão dos fatos ocorridos externamente e, estes, por sua vez, podem resultar nas “patologias sociais”, assim denominadas por Habermas.

A reconstrução discursiva dos sistemas organizacionais significa buscar refletir sobre as regras que pautam o processo decisório e que têm de ser supostas como princípio para a compreensão do sentido. São essas regras, estruturas e processos que constituem a racionalidade imanente aos objetos simbólicos, a racionalidade que eles reivindicam por si mesmos para que possam ter sentido. A reconstrução racional de estruturas profundas, geradoras das decisões, permite investigar a racionalidade própria das regras usadas em um determinado momento pelo sistema.

A base da reconstrução discursiva das organizações está na reconstrução “procedimental” proposta por Habermas em *Direito e Democracia*. Nobre e Repa (2012b, p. 40) destacam: “[...] Habermas não apenas reconstruiu a racionalidade do direito e do estado democrático de direito, mas fez o de tal maneira que propôs um paradigma alternativo não só para a autocompreensão dessas instituições, mas igualmente para o seu funcionamento concreto [...]” (grifo nosso).

Silva e Melo (2012), por sua vez, destacam que a reconstrução, na perspectiva procedimental, discute a tensão entre factividade e validade que se observa tanto interna quanto externamente ao sistema direito na legitimação de suas normas na sociedade plural. Para os autores, Habermas indica, na sua proposta, que essa tensão tem de ser reconstruída, pois guarda possibilidades de uma democratização radical da vida social. Esse fato implica em uma submissão constante das instituições (sistemas) existentes à crítica e à transformação reflexiva, superando, desta forma, a imunização existente nos seus conteúdos normativos e formas de funcionamento.

É a partir desta visão, reflexiva e crítica, que se pensa a reconstrução discursiva das organizações, ou seja, propor um mecanismo em que as organizações se abram para a escuta dos seus críticos e, desta forma, problematize sobre sua interação com o entorno, gerando aprendizado. A abertura a crítica é o caminho para ampliar o campo perceptivo das organizações, pois a partir da construção de um entendimento baseado na discursividade, há uma tentativa de estabelecimento de uma “ponte” com a complexidade excluída e existente no mundo da vida. A reconstrução se propõe, conforme apontam Silva e Melo (2012, p. 135), a uma “diluição de naturalizações e engessamentos indevidos das formas institucionais” que impedem a percepção multidimensional.

O procedimento adotado para a reconstrução discursiva das organizações está fundamentado em uma atitude que tem o processo comunicativo como chave. Essa proposta rompe com a atitude objetivante, típica de um observador de regularidades empíricas. Neste caso os atores agem comunicativamente buscando encontrar uma definição comum para sua situação, assim como, em se entender sobre temas e planos de ação existentes interna e externamente a organização.

Silva e Melo (2012) sinalizam que a reconstrução procedimental habermasiana possui dois ambientes de atuação, um interno e outro externo. A reconstrução interna se volta aos modos de funcionamento do sistema, procurando recompor a tensão entre suas expectativas normativas de legitimação e a facticidade de sua forma impositiva. Nesse caso busca-se reconstruir discursivamente a normatividade sistêmica, tendo participação direta dos atores envolvidos. Essa visão é importante para discutirmos a validade de normas criadas para serem cumpridas pelos sujeitos organizacionais.

A construção discursiva é uma tentativa de reduzir a tensão existente entre a positividade das normas e o reconhecimento validativo de seus executores. O grande objetivo desta proposta de reconstrução é uma autocompreensão sistêmica, que seja construída dialogicamente entre seus participantes. A reconstrução interna remete a processos deliberativos que transcendem os discursos

herméticos dos operadores sistêmicos, incluindo a possibilidade de participação da comunidade organizacional em seu todo. A partir desta reconstrução reconhece-se a insuficiência de os debates circunscritos às instâncias formais de tomada de decisão cumprirem sozinhos as exigências de uma formação discursiva da opinião e da vontade da comunidade sistêmica. Há, como forma alternativa, a necessidade de se manterem os processos deliberativos mais densos e plurais, os quais tomam lugar à margem de suas fronteiras institucionais.

Já a reconstrução procedimental externa é a proposta de sincronização com o entorno sistêmico, ou seja, a abertura do sistema para a complexidade existente no mundo da vida. Para operacionalização deste procedimento é fundamental o reconhecimento e predisposição para a interação com as esferas públicas que habitam o entorno do sistema. Nas sociedades modernas forma-se uma consciência comum difusa baseada em projetos polifônicos e opacos de totalidade. Tal consciência pode concentrar-se e articular-se de maneira mais clara com o auxílio de temas específicos e de contribuições ordenadas que são condensados em uma esfera pública. Nas esferas públicas, os processos de formação da opinião e da vontade são institucionalizados e, por mais especialização que possam ser, estão orientados para a difusão e à interpenetração.

Os sistemas devem se abrir para discutir com o seu entorno, buscando ampliar o conhecimento existente da complexidade externa ao sistema. Devese instalar sensores de intercâmbio entre mundo da vida e sistema, pois é necessário que os impulsos do mundo da vida possam influir no autocontrole dos sistemas funcionais.

No entanto, isso exige uma nova relação entre as esferas públicas autônomas e auto-organizadas, de um lado, e os operadores de fronteira sistêmica do outro. Essa nova relação deve se basear em um agir comunicativo, pautado pela busca pelo entendimento mútuo.

A reconstrução discursiva das organizações a partir das críticas a imunização sistêmica pode ser uma saída para a perenidade das organizações, assim como, busque uma redução das externalidades negativas que impactam no entorno e, que acabam por comprometer os limites de sua sustentabilidade. Além disso essa proposta faz parte da agenda humanística da administração, que se propõe a reconectar laços podados pela ação instrumentalizadora que se desenvolveu com o sistema capitalista de produção.

Desenvolvimento, história e evolução em organizações

Os sistemas organizacionais surgem como uma tentativa de reduzir a complexidade existente no ambiente. A partir deste ponto temos uma fronteira em que há uma delimitação/diferenciação entre o sistema e o seu entorno (ambiente). Para Luhmann (1997, p. 14) as organizações podem ser entendidas como um sistema social autopoietico que tem como base a decisão:

Los sistemas organizacionales son sistemas sociales constituídos por decisiones y que atan decisiones mutuamente entre si. El contenido teórico de esta afirmación resulta de un problema más general: el problema de la complejidad sistémica.

A partir deste ponto podemos perceber que o processo de decisão é chave para os sistemas organizacionais, pois é por meio dele em que o sistema irá se desenvolver, respondendo ou não as irritações do ambiente. Lembrando que o sistema interage com outros sistemas e no processo de

interação são realizadas as comunicações, ou seja, as pontes de ligação entre os sistemas e seu ambiente.

Neste processo de interação os sistemas, por meio do seu processo comunicativo acabam por tomar decisões sobre as comunicações realizadas. Tais decisões se referem ao fato de que o processo comunicativo para a Luhmann se baseia em três elementos: informação, mensagem e compreensão (entendimento).

De acordo com Seidl e Becker (2006a) o entendimento é o ponto central no processo comunicativo da teoria luhmanniana. Diante disto temos que o entendimento que as organizações absorvem da interação com seu ambiente acaba por influenciar seu processo de decisão, até mesmo quando não se decide. As decisões são próprias comunicações, pois as mesmas acabam por gerar novas comunicações. Um fato destacado por luhmann é que as decisões sempre possuem um certo grau de incerteza, pois existem escolhas que não são selecionadas.

Seidl e Becker (2006b) apontam que há uma relação paradoxal no processo de decisão, pois ao selecionar as alternativas existentes no ambiente, o sistema seleciona novamente algumas alternativas já pré-selecionadas. Neste momento as alternativas que foram selecionadas comunicam também o que não foi.

É importante destacarmos que o processo de decisão e, conseqüentemente, entendimento das informações do ambiente, dependem do grau de entendimento do sistema sobre o conteúdo da informação. Por isso as regras de decisão influenciam diretamente o processo de tomada de decisão ou comunicação, assim como, as decisões anteriores.

Neste ponto podemos fazer uma analogia com o processo de aprendizagem organizacional em que a “experiência”, obtida em ações anteriores influencia as ações futuras, ou tomadas de decisão futuras. O próprio Luhmann (1997, p. 22) destaca:

[...] se deja determinar el proceso de selección consciente que se produce en las organizaciones por consideraciones de esse integra em la decisión la historicidade, la experiencia anterior de conflictos, la evaluacion de poder o la ambición previa.

Porém, os sistemas autopoieticos, são sistemas autoreferenciais e autoprodutores de suas próprias decisões. Neste ponto percebemos que há um ponto problemático para o campo organizacional pois, diante das dinâmicas externas do entorno, a organização que não consegue realizar uma leitura, ou, em termos luhmanniano, entendimento das comunicações, acaba por correr o risco de desaparecer. O próprio Luhmann (1997, p.76) aponta que o processo de planejamento se apresenta como uma forma de imunizar as organizações das irritações do ambiente.

Na perspectiva de Luhmann o ato de planejar é preparar o sistema para seu processo de decisão, visto que a autoreferencialidade do sistema implica que suas decisões são baseadas no seu entendimento das informações provenientes do ambiente. Porém, as organizações para fazerem frente a complexidade do seu ambiente importam essa complexidade e promovem um reordenamento da sua estrutura interna.

Esse processo de importação de complexidade pode ser interpretado como um processo inovativo, pois traz novas demandas para o sistema. Entretanto cabe destacar que as modificações são produções internas do sistema, pois os mesmos são autopoieticos. Luhmann (1997, p. 89) aponta esse fato: “entendemos bajo el término de innovación un proceso de decisión contrainductivo, un proceso de decisión que decide diferente a lo que era de esperar y así, cambia las expectativas”.

Assim tem-se que o processo decisório deve ser alterado, tendo em vista a dinâmica que ocorre tanto no ambiente interno do sistema quanto o que está no seu entorno. A relação de importação da complexidade, por meio da alteração dos processos seletivos, decisórios, acaba por regenerar as organizações na sua trajetória social.

Los sistemas as que degeneran en una complejidad muy grande, deben desarrollar la capacidad de cambio – si no como capacidad de planificación, al menos como capacidad de innovación realizable em todas partes y desencadenable mediante sucesos y especialmente mediante decisiones (LUHMANN, 1997, p. 97).

Percebe-se que a importância do processo de entendimento para o processo comunicativo das organizações, tendo em vista que sua evolução dependerá desse processo. O entendimento é a chave da mudança, pois os sistemas são autopoieticos, ou seja, produzem as próprias mudanças. Para Rodrigues e Neves (2017) a teoria evolutiva luhmanniana é concebida como uma forma de variação, seleção e reestabilização que o sistema desenvolve em seu percurso iterativo.

De acordo com Luhmann (2007, p. 341) “La evolución no significa otra cosa sino cambios de estructura, y dado que éstos solo pueden efectuarse en el sistema (de modo autopoietico)”. Isso nos possibilita entender que a autoprodução (autopoieses), desencadeada pela irritação, inicia o processo de evolução dinâmica nos sistemas.

Quando há um ruído ou irritação, gera-se um tipo de “informação” para o sistema, este ruído que é fruto da diferenciação de complexidade entre o sistema e seu ambiente/entorno, possibilita a iniciação do processo autopoietico do sistema, pois este mecanismo de auto-produção visa neutralizar os ruídos provenientes do ambiente (RIBEIRO; NEVES, 2005).

Este processo modifica sua estrutura interna, onde subsistemas podem ser criados, visando ampliar as expectativas sobre o ambiente e desta forma ampliando sua complexidade interna, pois novos campos seletivos surgem. Cabe destacar que como os processos comunicativos são inerentes aos seus próprios sistemas, o ruído existente em um sistema pode não ser para outro e desta forma o processo autopoietico, também pode assumir inúmeras possibilidades. Porque as mudanças estruturais dependem da liberdade que existe dentro do sistema para reconfigurar seu processo de seleção (LUHMANN, 1995).

Siebeneichler (2006) destaca que na teoria luhmanniana as necessidades de comunicação entre os sistemas não residem no meio linguístico da comunicação (linguagem comum) apreensíveis intersubjetivamente. Na verdade, há uma decisão individualizada sobre o sucesso ou fracasso das “suposições” realizadas autopoieticamente pelos sistemas. A impossibilidade enfatizada pelo autor gerar incompatibilizações de entendimento do ambiente por parte do sistema. O que efetivamente acontece é uma interpretação autorreferente do contato realizado que pode está distorcida da realidade.

Outro fato que também aponta para a individualidade dos processos autopoieticos refere-se a capacidade do sistema em assimilar as novidades provenientes da comunicação. A incorporação ou negação das “novidades” provenientes das irritações são exclusivas do próprio sistema, pois a base para a compreensão reside no seu entendimento que também é construído autopoieticamente. Como Rodrigues e Neves (2017) destacam, a irritação externa e a seleção interna são possibilidades teóricas únicas na Teoria de Sistemas de Luhmann.

A autopoieses e, conseqüentemente, a evolução dinâmica do sistema pode ser também influenciada pelo fator tempo. A temporalidade existente no processo comunicativo do sistema para

com o ambiente/entorno é aprimorada na escala temporal, pois cria-se uma memória (expectativas), onde ruídos anteriores passam a ser enfrentados e as adaptações já realizadas (modificações nos processos seletivos) ampliam os campos de novas possibilidades seletivas. Esse novo padrão de “expectativas” é derivado do mecanismo de reestabilização que o processo evolutivo dos sistemas desencadeia. Porém cabe destacar que a diferenciação sistêmica é mantida pois seu código estrutural é mantido (RODRIGUES; NEVES, 2017).

Vale ressaltar que as modificações estruturais realizadas pelo sistema passam a interagir com o seu ambiente/entorno e, desta forma, podem ser criados ruídos para os outros sistemas que constroem seu meio a partir do acoplamento estrutural que interliga os sistemas. Com isso tem-se que o processo de autopoieses, que tem início como uma resposta a um ruído do ambiente, desencadeia uma reestruturação interna, onde o sistema evolui dinamicamente para adaptar-se ao seu ambiente.

Há, dentro da Teoria de Sistemas de Luhmann, um ponto a ser observado com atenção. Rodrigues e Neves (2017, p.139-140) destacam que nesta teoria existe um tipo específico de acoplamento estrutural que é denominado de interpenetração. Neste tipo os sistemas que estão interligados “não podem existir um sem o outro”. Essa forma de interligação se dá entre os sistemas sociais e os sistemas psíquicos (seres humanos). Para a teoria luhmanniana há um anti-humanismo, pois como os sistemas são autopoieticos, ou seja, autoprodutores do seu próprio entendimento a troca ou o compartilhamento das subjetividades não pode existir.

Por sua vez a versão luhmanniana do funcionalismo sistêmico substitui o sujeito auto referencial pelo sistema auto-referencial. De acordo com Habermas (2002) o funcionalismo sistêmico proposto por Luhmann sela tacitamente o “fim do indivíduo”. Pressupõe-se que as estruturas da intersubjetividade se desintegraram, que os indivíduos foram eliminados do seu mundo da vida e que o sistema social e o sistema pessoal constituem mundos circundantes um para o outro.

Habermas (2016) destaca que na visão da teoria luhmanniana as sociedades complexas não podem mais criar uma identidade a partir da consciência dos indivíduos. A intersubjetividade do conhecer, do viver e do agir, gerada no mundo da vida pelos sistemas simbólicos de interpretação e de valoração, possuem uma capacidade demasiadamente limitada para combinar entre si a necessidade de controle de sistemas parciais diferenciados. Assim a realidade sistêmica da sociedade é transposta da intersubjetividade do mundo da vida habitado por indivíduos socializados para os sistemas funcionalmente diferenciados. A sociedade conquista diante deles uma objetividade que, por não se referir mais de modo algum à subjetividade, também não pode mais envolver em um contexto de vida intersubjetivo.

De acordo com essa teoria, o mundo da vida desintegrou-se totalmente em sistemas parciais funcionalmente especificados, tais como a economia, o Estado, a educação, a ciência etc. O indivíduo monológico proposto por Parsons é substituído pelo sistema monológico na versão luhmanniana. Os sistemas substituíram, por nexos funcionais, as relações intersubjetivas a partir de um modo de interação simétrica entre si.

O mundo da vida ao se diferenciar estruturalmente e constituir sistemas parciais altamente especializados para os domínios funcionais da reprodução cultural, da integração social e da socialização desenvolve uma modesta capacidade do mecanismo de entendimento da complexidade do mundo da vida. A limitação do entendimento deriva do fato de que o processo de racionalização imposto visa reduzir a complexidade existente nas interações.

Porém, Habermas (2016) avança nas suas críticas a Luhmann e destaca que tão logo os indivíduos e sua sociedade se encontraram em momentos de interação recíprocas de sistema e entorno, o cruzamento das identidades do Eu e de grupo, em que sem dúvida se expressam estruturas complementares de intersubjetividade, perdeu, por assim dizer, sua base. A teoria de sistemas luhmanniana acredita que este cruzamento se tornou desnecessário, pois a operação peculiar da identidade, o “ser-refletido-em-si” de um sujeito, pode muito bem ser assumida pelos sistemas. A unidade do sistema pode ser tornada acessível para subsistemas parciais graças a “autotematização”, sem que necessite de algum sujeito.

Na teoria luhmanniana o sistema, por meio da seleção e estabilização, desenvolve o seu processo de evolução. A teoria da evolução de Luhmann passa a ser explicada em termos funcionalistas, mas não de processos de aprendizagem que necessitam de uma explicação genética, pois Luhmann toma a perspectiva funcionalista pelo todo. Tal teoria peca em não indicar nem as estruturas do domínio de objetos nem os mecanismos de aprendizagem específicos para o domínio destes mesmos objetos. Habermas (2016) aponta que os portadores da evolução são antes de tudo as sociedades e os seus sujeitos da ação que as integram.

A evolução pode ser depreendida daquelas estruturas que, de acordo com um padrão passível de ser reconstruído de maneira racional, são substituídas por estruturas cada vez mais abrangentes. No estágio sociocultural, os processos de aprendizagem são organizados a partir da forma linguística, ou seja, a linguagem é o modo em que a objetividade da experiência do indivíduo é entrelaçada de maneira estrutural com a intersubjetividade do entendimento dos indivíduos entre si. Um funcionalismo atomizado e fechado em si, proposto por Luhmann, desconhece o fato de que aumentos de complexidade só são possíveis no nível de aprendizagem, que cada vez é obtido com o princípio de organização da sociedade.

Luhmann precisa reduzir as pretensões explicativas da teoria da evolução social unicamente a seleção de possibilidades, porque a radicalização da sua teoria tem como consequência o fato de que as problemáticas genéticas não podem mais ser elaboradas neste quadro. O que a teoria luhmanniana aponta como benefício para uma cooperação com a histografia, a partir do conceito de causalidade contingente, ressalta as fraquezas de um método funcionalista que se põe a si mesmo de maneira absoluta. Além disso faz da necessidade funcionalista uma virtude da cooperação, na medida em que apela à história para que esse controle as arbitrariedades de um método funcionalista autonomizado (HABERMAS, 2016).

Diante disto temos algumas restrições no uso do conceito de evolução por parte da teoria de Luhmann, pois resultam no sentido em que utilizamos o conceito de lógica de desenvolvimento. Sequências de desenvolvimento só podem ser reconstruídas para aquelas competências que são objetivamente acessíveis para nós em cada nível de desenvolvimento contemporâneo de nossa sociedade. Por isso Habermas (2016, p. 329) aponta:

[...] é necessária antes uma teoria genética da cognição mediada pela linguagem (no domínio do pensamento objetivante e no do discernimento prático-moral), que explica a aprendizagem evolucionária como um processo de construção e de reconstrução no sentido de Piaget, em vez de aborda-la desde o início de maneira funcionalista.

A provocação habermasiana nos leva a ver que a aplicação de teorias da evolução na perspectiva de diagnóstico de tempo só assume um sentido plausível no quadro de uma argumentação prática, na qual estão em jogo fundamentações de por que, em determinadas situações

de determinados atores, determinadas estratégias e normas de ação deveriam ser escolhidas em vez de outras. Seu foco é lançado no processo de aprendizagem, ou seja, a chave interpretativa da evolução se localiza em como os seus participantes aprendem, e como esta aprendizagem interfere na dinâmica do sistema organizacional. Aprender não garante evolução no sentido de melhorar desempenho e adaptação ao entorno, pois as organizações estão dentro do mundo da vida e podem sofrer acidentes e retrocessos. Isto depende também dos participantes das organizações e não apenas dos seus observadores externos.

Considerações finais

Habermas faz uma crítica a teoria do desenvolvimento de Luhmann. Ele observa que deve ser feita uma distinção entre História e Ciências sociais para se pensar pesquisa histórica e narrativa histórica em relação às Ciências sociais.

Habermas faz restrições ao evolucionismo na teoria do desenvolvimento de Luhmann. A naturalização da narrativa histórica com um fio condutor tem por resultado sugerir um futuro como se fosse um destino ou uma adivinhação. Isto é em si uma negação da História.

Assim, não se pode olhar a História das organizações como se elas estivessem sobre trilhos que conduzem de modo inevitável para a melhoria e a Inovação. As organizações estão dentro do mundo da vida e podem sofrer acidentes e retrocessos. Isto depende também dos participantes das organizações e não apenas dos seus observadores externos. Cabe indagar a relação entre aprendizagem e desenvolvimento das organizações. A teoria do desenvolvimento das organizações tem que questionar como os seus participantes aprendem, e como esta aprendizagem interfere na dinâmica organizacional. Aprender não garante evolução no sentido de melhorar desempenho e adaptação ao entorno. A História é aberta.

Referências

HABERMAS, J. **Consciência moral e agir comunicativo**. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1989.

HABERMAS, J. **O discurso filosófico da modernidade: doze lições**. São Paulo: Martins Fontes, 2002.

HABERMAS, J. **Para a reconstrução do materialismo histórico**. São Paulo: Unesp, 2016.

LUHMANN, N. **Social systems**. Stanford: Stanford University Press, 1995.

LUHMANN, N. **Organización y decisión**. Autopoieses, acción y entedimiento comunicativo. México: Anthropos, 1997.

LUHMANN, N. **La sociedad de La sociedad**. Ciudad de México. Editora Herder, 2007.

NOBRE, M.; REPA, L. Breve Apresentação. In: NOBRE, Marcos; REPA, Luiz. **Habermas e a reconstrução: sobre a categoria central da teoria crítica habermasiana**. Campinas: Papyrus, 2012a. p. 7-11.

NOBRE, M.; REPA, L. Introdução - reconstruindo Habermas: etapas e sentido de um percurso. In: NOBRE, Marcos; REPA, Luiz. **Habermas e a reconstrução**: sobre a categoria central da teoria crítica habermasiana. Campinas: Papirus, 2012b. p. 13-41.

RIBEIRO, A. M. M.; NEVES, F. M. A conformação dos grupos de pesquisa em biotecnologia da cana de açúcar na região nordeste-fluminense: a perspectiva do “novo sistemismo”. **Ciências Sociais Unisinos**, São Leopoldo, v. 41, n. 3, p.171-182, 2005. Set/dez.G&A, João Pessoa, v.7, n.2, p.99-111, jul./dez. 2018 111

RODRIGUES, L. P.; NEVES, F. M. **A sociologia de Niklas Luhmann**. Petrópolis: Vozes, 2017.

SEIDL, D.; BECKER, K. H. **Niklas Luhmann and Organization Studies**. Denamark: Copenhagen Business School Press. 2006a.

SEIDL, D.; BECKER, K. H. Organizations as distinction generating and processing systems: Niklas Luhmann's contribution to organization studies. **Organization**, London, v. 1, n. 13, p.9-35, abr. 2006b.

SIEBENEICHLER, F. B. O direito das sociedades pluralistas: entre o sistema imunizador luhmanniano e o mundo da vida habermasiano. In: SIEBENEICHLER, F. B. **Direito, moral, política e religião nas sociedades pluralistas**: entre apel e habermas. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 2006. p. 39-60.

SILVA, F. G.; MELO, R. Crítica e reconstrução em direito e Democracia. In: NOBRE, M.; REPA, L. **Habermas e a reconstrução**: sobre a categoria central da teoria crítica habermasiana. Campinas: Papirus, 2012. p. 135-167.

SOUZA, Y. S. Organizações de aprendizagem ou aprendizagem organizacional. **RAE. Eletrônica**, v. 3, n. 1, 2004.

VIZEU, F. Ação comunicativa e estudos organizacionais. **Revista de Administração de Empresas**, v. 45, n. 4, 2005.

ANEXO**SOBRE OS AUTORES**

Clóvis Ricardo Montenegro de Lima - Graduado em Medicina na Universidade Federal de Santa Catarina (1986). Mestre (1992) e Doutor (2005) em Ciência da Informação na Universidade Federal do Rio de Janeiro. Mestre (1993) e Doutor (2000) em Administração na Escola de Administração de Empresas de São Paulo da Fundação Getúlio Vargas. Pós-doutorado no Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (2010). Professor adjunto 2 da Universidade Federal de Santa Catarina (2006 a 2009). É pesquisador titular do Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia desde 2009. Pesquisador visitante na Universiteit voor Humanistiek em Utrecht entre 2013 e 2017. Coordenador do Grupo de Trabalho 5 - Política e Economia da Informação da ANCIB - Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação entre 2011 e 2014. Editor das revistas Logeion - filosofia da informação e P2P&Inovação. Tem experiência nas áreas de Ciência da Informação, Administração e Medicina. Tem abordado os seguintes temas nas suas pesquisas: estudos humanísticos da informação; teorias do agir comunicativo e do discurso; aprendizagem e inovação; liberdade intelectual; regulação; administração de organizações complexas, ética nas organizações e informação em saúde. Pesquisador do Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e tecnologia (IBICT). E-mail: clovismlima@gmail.com.

Fernanda Kempner-Moreira - Doutoranda do Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento (EGC). Mestre em Administração pelo programa de Pós Graduação em Administração da Universidade Federal de Santa Catarina (2011). Especialista em marketing e Gestão de Pessoas (2002) e Gestão Financeira e Contábil (2008). Graduada em Administração pela Faculdade Estadual de Ciências e Letras de Paranavaí (2001). Membro do Grupo de Pesquisa ENGIN Núcleo de Engenharia da Integração e Governança do Conhecimento para a Inovação. Possui experiência Como docente, atuando principalmente nas disciplinas: administração da produção, gestão de pessoas e gestão da qualidade. Professora da Faculdade Capivari. E-mail: kempnereletrica@hotmail.com.

Gabriela Pelegrini Tiscoski - Doutora em Administração pela Universidade de São Paulo, FEA/USP. Mestre em Administração pela Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), especialista em Gestão de Pessoas pela FEPESE/UFSC. Possui graduação em Psicologia pela Universidade do Vale do Itajaí (UNIVALI) e graduação em Administração pela Universidade do Estado de Santa Catarina (UDESC). Experiência na área de Administração, com ênfase em empreendedorismo, gestão pública e social. - Docente do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina (IFSC). E-mail: gabriela.tiscoski@ifsc.edu.br.

Helen Fischer Günther - Doutora em Engenharia e Gestão do Conhecimento, mestre em Administração e Administradora pela UFSC, tem experiência de doze anos em consultoria organizacional e de dez anos em Educação a Distância. Atua como docente na Unisul Virtual e na Faculdade de Tecnologia Senac Palhoça. Atuou no mapeamento de processos e implementação de sistemas de gestão em empresas de engenharia civil e do setor elétrico. Desenvolveu projetos de captação de recursos, financiamentos e subvenções para empresas de tecnologia. Realizou consultorias em Diagnóstico Organizacional, Participação nos Lucros e Resultados e Planos de Cargos e Salários nos setores de engenharia, tecnologia e associações. Foi conselheira da Ação Júnior Consultorias Sócio-Econômicas e gestora de negócios no projeto TAWSoft/PRIME-FINEP (2010), em que escreveu o projeto que ganhou o primeiro lugar do Prêmio Stemmer de Inovação, na categoria micro e pequena

empresa. Em 2011 atuou em 2 projetos aprovados para a segunda fase e 1 projeto para a fase final do edital Sinapse da Inovação. É autora do Melhor Artigo da área de Teoria Geral da Administração do XXI ENANGRAD e do melhor artigo no evento KM Brasil 2012. Tem experiência na área de Administração, com ênfase em Administração de Empresas, atuando principalmente nos seguintes temas: administração, implementação da estratégia, gestão de pessoas e liderança. Professora Titular da Universidade do Sul de Santa Catarina (Unisul). E-mail: helen.fg@gmail.com.

José Rodolfo Tenório Lima - Doutorando em Sociologia pela Universidade Federal de São Carlos. Possui Graduação em Administração de Empresas (2007) pela Universidade Federal de Alagoas; graduação em Gestão do Meio Ambiente (2008) pelo Instituto Federal de Educação Tecnológica de Alagoas; Especialização em Gestão Pública (2011) pela Universidade Federal de Alagoas; e Mestrado em Administração (2010) pela Universidade Federal de Santa Catarina. Atualmente é professor do curso de Administração Pública na Universidade Federal de Alagoas, Campus Arapiraca. Professor na Universidade Federal de Alagoas (UFAL). E-mail: jrtilima@gmail.com.

Lidiane dos Santos Carvalho - Doutorado em Ciência da Informação pelo Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação do Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia - IBICT/MCTi em convênio com a Universidade Federal do Rio de Janeiro-UFRJ (2014). Mestre em Ciência da Informação pela Universidade Federal de Santa Catarina (2009). M.B.A em Marketing na Faculdade Metodista do Rio Grande do Sul (2007). Graduada em Biblioteconomia - Hab. Gestão da Informação na Universidade do Estado de Santa Catarina (2004). Estágio Docente na University of Humanistic Studies na Holanda (2013). Atualmente é Pesquisadora em Saúde Pública da Fundação Oswaldo Cruz? FIOCRUZ (2014-atual) e Professora Adjunta na Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro - UNIRIO (2010-atual). Entre atividades e atribuições estão: Coordenadora do Curso de Bacharelado em Biblioteconomia da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (2013-2014). Colaboradora/orientadora do Curso de Especialização de Gestão de Organização Pública em Saúde - UNIRIO (2014). Membro da Câmara de Pesquisa da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO) (2014). Avaliadora do INEP - Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira do Distrito Federal (2013-atual). Vice-presidente da Comissão própria de Avaliação da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (CPA/UNIRIO). Membro do Centro de Estudos do Instituto de Informação Científica e Tecnológica da Fundação Oswaldo Cruz- FIOCRUZ (2015-atual). Coordenadora da Disciplina de Organização do Conhecimento (KO) Científico e tecnológico em Saúde no Curso de Especialização em Informação Científica e Tecnológica em saúde (ICICT/Fiocruz (2015-atual)). Professor Convidado do Programa de Pós-graduação em Informação, Comunicação e Saúde (PPGICS/ICICT/Fiocruz) (2016-atual). Professora Colaboradora do Mestrado profissional em Preservação e Gestão do Patrimônio Cultural das Ciências e da Saúde (2018-atual). Coordenadora Geral do Programa Institucional de Iniciação Científica ICICT/Fiocruz do (PIBIC) e do Programa Institucional de Bolsas de Iniciação em Desenvolvimento Tecnológico e Inovação (PIBITI) (2018-atual). Têm experiência na área de Ciência da Informação, atuando principalmente nos seguintes temas: Sociologia da Ciência, Educação e Ética da Informação em Saúde, Gestão da informação em C&Ti e Saúde e Análise de Redes Sociais. Professora e Pesquisadora na Unisul, Faculdade Tecnológica Senac. Email: carvalho.ldn@gmail.com.

ANEXO

PUBLICAÇÃO ORIGINAL DOS ARTIGOS

LIMA, Clóvis Ricardo Montenegro de; LIMA, José Rodolfo Tenório; CARVALHO, Lidiane dos Santos. Notas para uma administração discursiva das organizações. **Datagramazero: Revista de Ciência da Informação**, Brasília, v. 11, n. 6, dez. 2010.

LIMA, Clóvis Ricardo Montenegro de; KEMPNER-MOREIRA, Fernanda; TISCOSKI, Gabriela Pelegrini. Discurso e aprendizagem em organizações complexas. In: ENCONTRO DO ANPAD, 34, 2010, Rio de Janeiro. **XXXIV Encontro do ANPAD**. Rio de Janeiro: Anpad, 2010.

LIMA, Clóvis Ricardo Montenegro de; LIMA, José Rodolfo Tenório; MOREIRA, Fernanda Kempner. Problematização e racionalização discursiva dos processos produtivos em organizações. **Jistem Journal Of Information Systems And Technology Management**, [s.l.], v. 7, n. 3, p.669-692, 30 dez. 2010. TECSI. <http://dx.doi.org/10.4301/s1807-17752010000300008>.

LIMA, Clóvis Ricardo Montenegro de; CARVALHO, Lidiane dos Santos. Discurso, análise de redes e avaliação dos processos de inovação. **Datagramazero: Revista de Ciência da Informação**, Brasília, v. 12, n. 6, 2011.

LIMA, Clóvis Ricardo Montenegro de; LIMA, José Rodolfo Tenório. A inclusão da sustentabilidade ambiental nas organizações: um olhar habermasiano sobre a relação sistema e mundo da vida. **Organizações e Sustentabilidade**, Londrina, v. 4, n. 1, p.142-174, jan. 2016. Semestral.

LIMA, Clóvis Ricardo Montenegro de; LIMA, José Rodolfo Tenório. Discurso, reconstrução racional e administração humanística das organizações. In: COLÓQUIO HABERMAS, 13.; COLÓQUIO DE FILOSOFIA DA INFORMAÇÃO, 4., 2017, Rio de Janeiro. **Anais [...]**. Rio de Janeiro: Salute, 2017.

LIMA, Clóvis Ricardo Montenegro de *et al.* A competência comunicativa na administração discursiva de organizações. **Inf. Prof Londrina**, Londrina, v. 7, n. 1, p.03-30, Jan. 2018. Semestral. Disponível em: <http://www.uel.br/revistas/infoprof/>. Acesso em: jan. 2018.

LIMA, Clóvis Ricardo Montenegro de; LIMA, José Rodolfo Tenório; GÜNTHER, Helen Fischer. Discurso prático, aprendizagem e desenvolvimento em organizações. **G&a**, João Pessoa, v. 7, n. 2, p.99-111, jul. 2018. Semestral.



© 2019 EDITORA Salute

Este trabalho está licenciado sob a Licença Atribuição-Não Comercial 3.0 Brasil da Creative Commons. Para ver uma cópia desta licença, visite <http://creativecommons.org/licenses/bync/3.0/br> ou envie uma carta para Creative Commons, 444 Castro Street, Suite 900, Mountain View, California, 94041, USA.