

PROCESSOS ORGANIZATIVOS COTIDIANOS E CORRIQUEIROS: A LEITURA DA ETNOMETODOLOGIA

Leny Sato

RESUMO: Esse artigo reflete sobre uma possibilidade de leitura de processos organizativos – as interações sociais e as práticas – a partir da etnometodologia. Para tanto, apresenta o seu objeto de estudos e as principais noções que sustentam essa teoria, dialogando com dados de campo, após ter situado brevemente a revitalização do estudo dos processos cotidianos no âmbito das ciências sociais e a importância do estudo das interações sociais para a psicologia social.

PALAVRAS-CHAVE: etnometodologia, interação social, senso comum, práticas, processos organizativos, vida cotidiana, psicologia social, psicologia social do trabalho.

1 - OLHANDO O COTIDIANO E O CORRIQUEIRO

É Giddens (1998) quem afirma que a noção de *Verstehen* (compreensão) vem recentemente sendo reabilitada. Com essa afirmação ele inicia uma reflexão crítica em torno da Etnometodologia a partir dos trabalhos de Garfinkel e de seus sucessores. Giddens (1998) reconhece a importância do programa de estudos empíricos dessa teoria compreensiva – uma das herdeiras da sociologia interpretativa de Max Weber – que hoje, no bojo da reabilitação da noção de compreensão, tem sido também revisitada, muito embora, como afirma o mesmo Giddens, falta-lhe um aprofundamento filosófico.

Giddens, assim como outros autores (Corcuff, 1997 e Coulon, 1995), identifica a importância que a Etnometodologia teve por romper com es-
colas anteriormente dominantes na sociologia, para as quais “as ciências sociais podem ser estreitamente modeladas pela ciência natural” (Giddens, 1998, p. 284). Para essas escolas a sociologia seria

“reveladora das confusões e equívocos do ‘senso comum’. Isso quer dizer que, assim como as ciências naturais pareciam se impor em oposição às concepções de

senso comum relativas ao mundo físico, que permearam as mistificações do pensamento comum, leigo, também a sociologia poderia se despojar dos erros emborçados das crenças cotidianas sobre a sociedade" (Giddens, 1998, p. 284).

Como continua Giddens, da mesma forma que a ciência natural repelia as concepções de senso comum, por exemplo, o de que a terra seria plana e não redonda, as escolas dominantes de sociologia também mantinham com o senso comum o mesmo tipo de relação e, além dessa, outra e oposta: a de reproduzir as afirmações do senso comum, mas ao repeti-las empregavam uma linguagem técnica. Para essas escolas "a tarefa principal da pesquisa social é verificar as convicções do 'senso comum' que possam estar certas ou erradas" (Giddens, 1998, p. 284). Desta forma, a pesquisa social, ou seja, as ciências sociais em geral, incluída aí a psicologia, teria um papel normativo, no sentido de corrigir – através de seus "remédios" – os "equivocos" do senso comum e das atividades práticas ordinárias, como por exemplo as definições de conduta normal e patológica. Deve-se ressaltar que essa tendência positivista e normativa está fortemente presente nas teorias de organização através da escola clássica (taylorismo/fordismo), para a qual há "um melhor jeito" de interagir e de organizar o processo de trabalho. Conforme Taylor (1982) o modo como os trabalhadores se organizavam, tomavam decisões e faziam os seus trabalhos era pleno de equivocos e ignorância, levando ao desperdício e facilitando a vagabundagem. Diante desse "diagnóstico", a partir de seus princípios, propõe-se a ministrar um "remédio" ao modo como se organizava o processo de trabalho, mediante o que denominou de administração científica.

A etnometodologia, assim como outras abordagens que tematizam o senso comum e as interações cotidianas – representações sociais, através de Moscovici (1978, 1984, 1988) e outros; compreensão sobre os processos que envolvem a prática, segundo Certeau (1994); a abordagem construtivista de Peter Berger & Thomas Luckmann (1987), dentre outras – vem reabilitar o estatuto epistemológico do conhecimento prático. É por esse motivo – e, contrapondo-se à concepção acima descrita das escolas sociológicas inspiradas no modelo das ciências naturais¹ –, que Garfinkel (1994), põe no mesmo patamar a "sociologia profissional" e a "sociologia leiga", entendendo que o papel da etnometodologia, longe de propor "remédios" para as ações práticas e para o senso comum, busca compreendê-los.

Outra dicotomia operada pela sociologia positivista é a separação entre mundo material e mundo simbólico, tratando as crenças como "meramente auxiliares à ação humana" (Giddens, 1998, p. 284). E assim Giddens contra-argumenta:

"Crenças estabelecidas não são apenas *descrições* do mundo social mas, como produto organizado dos atos humanos, são a própria base da *constituição* desse mundo. Como pretendo demonstrar, o reconhecimento desse ponto nos torna conscientes de que a sociologia, mais do que a ciência natural, se insere numa relação mais complexa com seu "tema essencial" – a conduta social humana. O mundo natural é transformado pela atividade humana, porém não é constituído como um objeto-mundo pelos seres humanos. Por outro lado, o *mundo social é constituído e reproduzido na e por meio da ação humana*²; os conceitos de 'senso comum' e a linguagem cotidiana pela qual se expressam são utilizados por atores leigos para 'fazerem a vida social acontecer'" (Giddens, 1998, p. 284-285).

E essa concepção está também presente na etnometodologia.

Assim, ao mesmo tempo em que a etnometodologia adota o paradigma fenomenológico, empreende uma visão construtivista.

Martins (1998) estudioso da "sociologia da vida cotidiana", identifica, da mesma forma que Giddens, o revigoramento das abordagens fenomenológicas nas ciências sociais na atualidade e aponta uma possível causa para esse ressurgimento.

"O interesse sociológico pela vida cotidiana tem resultado diretamente do refluxo das esperanças da humanidade num mundo novo de justiça, de liberdade e de igualdade. Parece simples, mas é assim mesmo que a progressiva constituição da vida cotidiana como objeto de conhecimento da sociologia tem sido justificada" (Martins, 1998, p. 1).

Mas, se essa é a justificativa para essa "guinada" por parte da sociologia, a vida cotidiana, de acordo com Martins (1998): "tornou-se igualmente o ponto de referência das novas esperanças da sociedade. O novo herói da vida é o homem comum imerso no cotidiano" (p. 2). Ao lado disso, Moscovici (1990) sugere que olhemos o *cotidiano* e o *vivido*. Pois, "... no pequeno mundo de todos os dias está também o tempo e o lugar da eficácia das vontades individuais, daquilo que faz a força da sociedade civil, dos movimentos sociais" (Martins, 1998, p. 2). Por sua vez, Agnes Heller (1992), partindo de um outro paradigma – o materialismo histórico – põe-se a estudar a atividade e o pensamento cotidiano, afirmando que "a vida cotidiana é a vida de todo homem. Todos a vivem, sem nenhuma exceção, qualquer que seja seu posto na divisão do trabalho intelectual e físico" (p. 17). E estuda a articulação entre o cotidiano e a história, trazendo-nos elementos para pensar as possibilidades de mudança e de reprodução das instituições sociais.

Ao pensar nos processos organizativos, essa abordagem possibilita – ao contrário do que poderia supor a ideologia gerencial – ver os homens comuns, muitas vezes contratados para executar e não para pensar, construírem sentido, regras e, portanto, realidades. Se a escola sociotécnica já concebia, na década de 50, as interações sociais construídas pelos homens “comuns” como legítimas, verdadeiramente atuantes e determinantes da dinâmica organizacional real, talvez possamos pensar que o paradigma emergente na psicologia organizacional tenha, como o faz, por exemplo o denominado modelo japonês³ e o que dele resta no discurso gerencial, reconhecido a importância em reabilitar o cotidiano e o conhecimento socialmente construído e partilhado, sendo esse um dos seus pilares, mesmo que desse conhecimento tenha-se uma visão estritamente instrumental.

Esse “aproveitamento” do que os “recursos humanos” têm, ou, como tem sido mais recentemente enfatizado, o “capital humano e intelectual”, parte do reconhecimento e legitimação de que as pessoas constroem, criativamente, conhecimentos e deles se utilizam no dia-a-dia de trabalho. O risco que aqui se observa é de, ao se reconhecer essa qualificação, colonizá-la, explorá-la, tornando-se mais uma das obrigações que os trabalhadores teriam no seu trabalho. É demonstrativo expressivo dessa visão e sua popularização nos meios empresariais e na mídia, o sucesso do sociólogo italiano, Domenico De Masi, que dedica seu livro *A Emoção e a Regra*, a relatar casos de organizações criativas. Nele a criatividade é apontada em situações atípicas, memoráveis, quando comparadas às organizações industriais de produção de massa; entretanto, a etnometodologia aponta a possibilidade de expressão da criatividade nas atividades ordinárias, corriqueiras e não-memoráveis, no chão de fábrica, por exemplo.

2 - INTERAÇÃO SOCIAL COMO UNIDADE DE ANÁLISE DA PSICOLOGIA

A proposição desse sub-título remete a um antigo debate no interior da psicologia, disciplina que tem uma dupla matriz: a das ciências biológicas de um lado e a das ciências humanas de outro. Não é o caso de entender esse debate, mas apenas trazer uma síntese que situa duas tensões na psicologia social. Uma primeira lança a seguinte pergunta: seria ela uma sub-área da psicologia, voltada ao estudo dos fenômenos grupais? Já a outra conduz à questão seguinte: seria ela um determinado tipo de olhar da psicologia que toma o social não como um adereço para complexificar os fenômenos psicológicos, mas como um contexto inevitável que faz com que todos eles sejam, sempre, fenômenos sociais? Deve-

se aqui fazer uma certa pausa e pensar, por exemplo, no que fala Serge Moscovici (1990), para quem deve-se ter, no mínimo, uma certa calma para evitar explicar todos os fenômenos através das causas sociais. Moscovici (1990) aponta que há uma determinada visão sobre o que diz respeito ao âmbito dos fenômenos sociais e aos que são atinentes ao âmbito do psíquico. O social está associado à objetividade e o psíquico à subjetividade; o social

“corresponde a uma essência cujos movimentos são determinados por causas externas e impessoais: interesses, regras comuns, etc... O outro [psíquico] expressa de preferência uma aparência cujos movimentos são provenientes de dentro e prevalecem sobre os precedentes por seu caráter instável e vivido”(p. 13).

Esse debate traz consigo aquele, também antigo, referente a uma psicologia social “psicológica” e uma psicologia social “sociológica”, como por exemplo, está presente na discussão de Leme (1989) e de Farr (1998). Na primeira o olhar consiste em individualizar o social, o que significaria dessocializar o indivíduo, tese de Graumann, citada por Farr (1998). Por outro lado, a segunda vertente – a psicologia social “sociológica” – como fala Leme (1989):

“... a nível de metateoria propõe o interacionismo como substituto do individualismo imperante, na medida em que não se admite a existência de um indivíduo puramente biológico, pré-social, mas afirma uma interdependência entre os processos psicológicos do indivíduo e suas relações, atividades e produtos como sociedade” (p. 273).

A unidade de análise da psicologia seria a *interação*. Ademais, é na interação, preenhe e criadora de significados, que os homens se constituem em como tal (Mead, 1972). Para Thomas, um dos expoentes do interacionismo simbólico, a empreitada da sociologia deveria dar-se em conjunto com a da psicologia (Joas, 1999).

Como poderá ser visto em seguida, a tematização da interação social, no caso, a partir da etnometodologia, enriquece o debate sobre temas e problemas próprios da psicologia social, como o processo de socialização; a construção de identidade; os processos grupais; a conformação, a conformidade e a resistência a regras sociais; os processos de conhecimento social; as práticas dentre outros. Especificamente dentro de uma psicologia social do trabalho e dos processos organizativos, a etnometodologia pode enriquecer uma leitura que focalize as dinâmicas

engendradas pelas pessoas de modo a organizar os processos de trabalho e a orientar as tomadas de decisão. A etnometodologia possibilita ver as organizações em ação, ultrapassando os papéis sociais e a estrutura formal, os quais, à luz dessa compreensão, passam a ser abstrações. Um cuidado deve ser tomado quando são estudadas as interações cotidianas nos espaços de trabalho: a de não abstrair que essas dão-se em contextos nos quais há exigências de ordem técnica, não apenas sociais.

3 - OBJETO E NOÇÕES DA ETNOMETODOLOGIA

"Quando se faz sociologia profissional e leiga, toda referência ao mundo real é uma referência às atividades organizadas da vida cotidiana" (Garfinkel, 1994, p. vii). Com esse entendimento, a etnometodologia apresenta-se como uma das teorias que possibilitam compreender processos sociais gerais e em contextos específicos, como por exemplo aqueles desenvolvidos para organizar os processos de trabalho. Sua tese fundamental é que o cotidiano, o corriqueiro, o banal é sempre organizado. Os fundamentos da etnometodologia, aportados por Harold Garfinkel, em publicação de 1967, têm forte influência da sociologia fenomenológica de Alfred Schütz, porém enfatizando o estudo empírico. Identifica-se o partilhamento de alguns pressupostos com o construtivismo de Peter Berger e Thomas Luckmann, e com o interacionismo simbólico de George H. Mead, particularmente por focalizar as interações cotidianas e superar as dicotomias indivíduo-sociedade, mundo objetivo-mundo subjetivo, individual-coletivo nas ciências sociais.

Adota o paradigma interpretativo e assim difere da sociologia normativa de Talcott Parsons, seu mestre, por eleger como noção chave a de que as interações sociais dão-se a partir da interpretação que as pessoas constróem sobre a realidade e sobre as normas sociais⁴; porém, sofre a influência do mesmo Parsons quando busca "entender o problema da ordem social e suas soluções" (Garfinkel, 1994, p. vii). Embora partilhe dessa preocupação de Parsons, Garfinkel entende que a regularidade, a concordância e a ordem resultam das interações efetuadas em cada situação. Por adotar esse paradigma, a etnometodologia possibilita fazer uma leitura sobre as interações sociais e sobre as práticas que lhes confia possibilidade contraditória: de um lado, a de reproduzirem as regras sociais e, assim, serem guardiãs da ordem social; e de outro, a de serem fenômenos que têm a potencialidade de trazer o novo e, portanto, a subversão.

Segundo Garfinkel (*apud* Coulon, 1995), a palavra etnometodologia foi empregada pois "Etno sugeria de uma forma ou de outra que um mem-

bro dispõe do saber de senso comum de uma sociedade enquanto saber 'do que quer que seja' (p. 50). A etnometodologia tem como objeto o estudo dos *métodos* empregados pelos membros comuns da sociedade, incluindo o "raciocínio sociológico prático", as "ações práticas", as "circunstâncias práticas" e o "conhecimento de senso comum", observados na gestão de assuntos cotidianos. A síntese de Corcuff (1997) diz: "no próprio termo de *etnometodologia*, *etno* sugere que um membro dispõe do saber de senso comum da sociedade e *metodologia* visa o aqionamento de métodos comuns por esse membro" (p. 73).

Nos dizeres de Garfinkel:

"os estudos etnometodológicos analisam as atividades cotidianas como os métodos dos membros que fazem essas mesmas atividades visivelmente-racionais-e-reportáveis-para-todos-os-propósitos-práticos, isto é, "*accountable*", como organizações de atividades cotidianas corriqueiras" (Garfinkel, 1967, p. vii).

Os etnométodos utilizados pelos atores sociais "lhes permitem viver juntos, inclusive de maneira conflitiva, e que regem as relações sociais que eles mantêm entre si". (Coulon, 1995, p. 52).

Ao definir como objeto de estudo os métodos empregados pelas pessoas no dia-a-dia⁵, a etnometodologia tem dois focos que se entrecruzam e se informam mutuamente: as *representações* (o raciocínio prático) e as *práticas* (a ação prática). É fundamental para que os etnométodos se constituam, a *interpretação* dos sujeitos em interação sobre as circunstâncias em que se encontram. Nesse sentido, a orientação etnometodológica auxilia-nos a pensar como as pessoas se comunicam, tomam decisões e raciocinam, processos estes importantes para o estudo dos processos organizativos.

O conhecimento do senso comum, entendido como um saber partilhado⁶ pelas pessoas foi, por exemplo, observado no clássico estudo sobre como pessoas que participam de um júri *compreendem* as situações em julgamento e tomam a decisão sobre a inocência ou a culpa dos réus. Para tanto, não empregam o conhecimento científico para posicionar-se frente às situações, nem, tampouco, para atuar sobre elas. Garfinkel observa que, "o bom senso das investigações de cada um dava na *vista*, era para todos *observável e reconhecível*. Era *disponível*", de uma maneira ou de outra, ao olhar singular de cada membro" (Garfinkel, *apud* Coulon, 1995, p. 51)⁸. Como aponta Heritage (1999): "... a questão que Garfinkel tornou empiricamente problemática é o fato de os atores sabermos *de certo modo* o que estão fazendo e sabem-no em comum com os outros" (p.

333). Essa característica compreensível das situações sociais vai ao encontro do que muito elucidativamente e pertinentemente, Giddens (1998) pontua sobre a compreensão (*Verstehen*), mostrando que ela deva ser entendida “não como método de investigação peculiar às ciências sociais, mas como condição ontológica da vida em sociedade” (p. 290-291) e continua:

“argumentar que *Verstehen* deveria ser abordado como uma condição ontológica da sociedade humana, mais do que um método especial do sociólogo ou historiador, significa afirmar que é o meio pelo qual a vida social é constituída por atores leigos. Ou seja, ‘compreender’ o significado das ações e comunicações dos outros como uma prática qualificada, constitui um elemento integrante das capacidades de rotina de atores sociais competentes, e é essa competência que os fazem ser *membros*. A hermenêutica não é apenas um recurso privilegiado do investigador social profissional, mas é praticada por todos; o domínio dessa prática é a única via pela qual tanto cientistas sociais profissionais quanto os próprios atores leigos se tornam capazes de elaborar descrições da vida social a que recorrem em suas análises” (Giddens, 1998, p. 291).

Por sua vez, a possibilidade de compreensão remete a alguns conceitos apresentados por Garfinkel e que são nodais para a etnometodologia, como os de *membro* e de *indicialidade*. São essas noções que permitem caracterizar as interações como particulares de uma determinada comunidade ou grupo e, mais ainda, particulares a cada situação.

Os conceitos centrais da etnometodologia mantêm estreitíssima interação. E assim, ao referir-se a e definir um deles, necessariamente deverá ser abordado o outro. Por sua estreita relação, muitas vezes tais noções parecem confundir-se ou tratar-se de vários aspectos de um mesmo fenômeno – a *accountability*.

O conceito de *indicialidade* – que também remete à importância central da linguagem¹⁰ para a etnometodologia – refere-se ao fato de que os enunciados terão sempre um significado atrelado a cada situação e a sua compreensão só será possibilitada pela consideração da parte (aquela enunciação) em relação ao todo (o contexto da interação), indo além da informação fornecida verbalmente. Sobre isso, Garfinkel, afirma:

“Husserl falou das expressões cujo sentido não podem ser decididas pelo ouvinte sem que necessariamente conheça ou assuma alguma coisa sobre a biografia e os propósitos de quem emprega as expressões, as circunstâncias da fala, o curso prévio da conversação ou o relacionamento particular da interação real ou potencial que existe entre o falante e o ouvinte” (p. 4).

Isso aponta para uma incompletude de sentido das palavras empregadas e para o seu caráter não objetivo¹⁰, o que remete a uma outra dimensão sobre a linguagem, valendo, nesse sentido, notar a leitura de Foucault (1980) sobre as possibilidades de interpretação.

“Creio que cada cultura, quero dizer, cada forma cultural da civilização ocidental, teve o seu sistema de interpretação, as suas técnicas, os seus métodos, as suas formas próprias de suspender que a linguagem quer dizer algo de diferente do que diz, a entrever que há linguagens dentro da mesma linguagem” (p. 7).

E vinculado a esse debate acerca do caráter não objetivo e não unívoco dos símbolos (incluindo aí a linguagem), Foucault (1980) afirma:

“... desde o século XII, a partir de Freud, Marx e Nietzsche, segundo penso, o símbolo vai-se converter em algo malévolo; quero dizer que no símbolo há uma certa ambigüidade um pouco turva de má vontade e de ‘malevolência’. E isto na medida em que o símbolo não se oferece já como tal” (p. 19).

A fim de demonstrar a característica da compreensão partilhada que pousa na inicialidade, Garfinkel (1994) reproduz trecho de diálogo travado por um casal sobre um assunto corriqueiro demonstrando que a conversação apenas se desenrola inteligivelmente porque ambos partilham de informações não ditas e que fazem parte da vida em comum, da organização rotineira do dia-a-dia; ou a compreensão de base (*background understanding*)¹¹. Vale notar que a conversação apenas se desenrola porque é inteligível para ambos. Assim, o não falado é tão importante quanto o falado, mas o compartilhamento de significados só é possível quando se toma o contexto da interação, a biografia e os objetivos das pessoas. A interação se desenvolve porque há uma série de eventos “vistos mas não notados” (Heritage, 1999, p. 337) pelos envolvidos nessa interação. E, nesse sentido, a compreensão de ambos foi possibilitada porque “consistiu em tratar o evento lingüístico real como ‘o documento de’, como ‘apontando para’” (Garfinkel, 1994: 40). Enfim, como indicio. Ao contrário do que supõe ou espera uma abordagem em ciências sociais positivista,

“a linguagem cotidiana tem um sentido ordinário que as pessoas não sentem dificuldade para compreender. A inteligibilidade de nossos diálogos, mais do que sofrer por sua natureza indical, dela depende, e é o conhecimento das circunstâncias do enunciado que nos permite atribuir-lhes um sentido preciso” (Coulon, 1995, p. 37).

Considerar o caráter indicial da linguagem não implica em desconSIDERAR que, igualmente, cada palavra tenha uma significação trans-situacional.

Aliado ao conceito de indicialidade, outra característica das interações refere-se ao fato de que a *condução de assuntos cotidianos* dá-se pela “antecipação de que as pessoas *entenderão*, a ocasionalidade das expressões, a vagueza específica das referências, o sentido retrospectivo-prospectivo da ocorrência presente, pela espera de algo posterior a fim de ver o que quis ser dito antes” (Garfinkel, 1994, p. 41)². E, nesse sentido, a dimensão temporal e espacial e, portanto, contextual da interação, é crucial para a organização das atividades cotidianas e para o partilhamento de sentido.

O sentido retrospectivo-prospectivo da ocorrência presente pode ser observado na seguinte situação vivenciada por ocasião de trabalho de campo desenvolvido com os motoristas de ônibus urbano, ao acompanhar-se um dos motoristas durante o seu dia de trabalho: deixando o ponto inicial da linha apenas com uma passageira, o cobrador e a pesquisadora, o motorista põe o carro em andamento ao mesmo tempo em que a passageira acomoda sua pequena sacola de plástico junto à alavanca de câmbio e senta-se no primeiro banco logo atrás do posto de trabalho do motorista. Logo em seguida, na primeira curva da estrada, o motorista desenha bastante acentuadamente, fazendo com que a sacola de plástico rolasse degraus abaixo até bater na porta dianteira do ônibus. Imediatamente, a passageira levanta-se, recolhe sua sacola e agora acomoda-a em seu colo. Após esse momento, o motorista dirige seu olhar para a pesquisadora através do espelho retrovisor e aponta, com expressivo movimento dos olhos apenas, a passageira. Somente após essa indicação é possível, ao estranheiro, compreender o sentido da ação do motorista ao desenhar a trajetória do carro tão acentuadamente. Assim, a possibilidade de interpretação dá-se *a posteriori*. Em conversa com a pesquisadora, após o final da viagem, o motorista inicia seu diálogo tematizando o acontecido e justificando que aquele comportamento fora por ele adotado “*porque a passageira era folgada*”. A *ação indicial (indexical actions)* – desenho acentuado na curva – só pode ser interpretada à luz de uma informação posteriormente fornecida – o olhar através do espelho retrovisor, que culmina, ao final da viagem, com sua explicação verbal sobre o seu procedimento.

Exemplos de expressões indiciais (*indexical expressions*) e ações indiciais existem em abundância quando recuperamos dados de trabalho de campo, demonstrando o partilhamento de uma compreensão de base. São elas que nos ajudam a compreender por que, seguido de um pequeno sinal ou de uma só palavra, no espaço fábriI pessoas correm de um lado

para o outro, mudam de posto de trabalho, pegam caixas, montam caixas, auxiliam-se mutuamente. São sinalizações super econômicas e todos entendem, todos sabem do que se trata e o que cada uma das novidades que conforma a circunstância pode repercutir em termos de contemplação ou não dos interesses dos envolvidos. O novato merece um nome específico: no caso dos motoristas, é o “*calça branca*” (Sato, 1991 e 1993); na fábrica é o que “*tem as mãos duras*” (Sato, 1997). Isso significa que ele não tem familiaridade com o trabalho (Sato, 1993). Assim, ao falar que alguém é um “*calça branca*” quer-se dizer que esses colegas sofrem mais no trabalho, que são alvos de trotes e de caçoadas dos veteranos, que acreditam em tudo o que se fala, que desconhecem as diversas expressões criadas e empregadas e os macetes usados no trabalho. Por sua vez, dizer que trabalha-se juntamente com alguém que tem as “*mãos duras*” é indicio de que muitas implicações e complicações poderão decorrer para os veteranos, uma vez que o novato não partilha do conhecimento da prática. Isso significa que ocorrerão mais situações problemáticas, que os mais experientes terão mais trabalho, que eles deverão ajudar no treinamento das pessoas, que haverá descompasso de ritmo entre os diferentes postos de trabalho na linha de produção, que o novato não conhece e, portanto, não partilhará das regras de funcionamento de cada grupo e da rede de solidariedade, que não será um cúmplice no descumprimento e na interpretação das regras emanadas da gerência. Enfim, de que o novato não partilhará da concertação das práticas. Essas expressões, denominadas de palavras-índice (indicial) (Sato, 1991 e 1993), como anteriormente dito, são “documento de”, “apontam para” e, desta forma, são a ponta do *iceberg* que recupera o conjunto de significados.

Dominar a indicialidade de expressões e de ações é condição para ser *membro*, pois, mais do que pertencer a um grupo ou comunidade, significa ter o domínio da linguagem, de costumes, de modos de agir e dos métodos. Os membros têm, como diz Coulon (1995), o *savoir-faire* e isso é um dos requisitos para ter a competência comunicativa. Um exemplo que parece expressar essa noção é o fato de encontrarmos brasileiros em outros países, e nós, também brasileiros, reconhecê-los, sem que para isso seja necessário ouvi-los falando. E, apesar da multiplicidade de origem étnica, algo no jeito de ser, difícil de ser definido ou descrito, informa-nos que somos brasileiros. É como se fôsse uma segunda natureza, exibida a-problematicamente, o que nos impede de sermos estranhos à própria cultura, que nos dá a certeza de que somos patrióticos e, por isso, os códigos, as regras, os valores e as representações são vividas como a-problemáticas³, elas não são tematizadas porque nem sempre ascedem

SATO, L. “Processos organizativos cotidianos e corriqueiros: a leitura da etnometodologia” *Psicologia & Sociedade*, 13 (1): 129-151; jan./jun.2001

SATO, L. “Processos organizativos cotidianos e corriqueiros: a leitura da etnometodologia” *Psicologia & Sociedade*, 13 (1): 129-151; jan./jun.2001

ao simbólico. É o não partilhamento desse *savoir-faire* e a sua importância para ser membro que leva-nos a relembrarmos a importância do termo “*calça branca*”. Ele ainda não é um membro e, em função disso, diferentemente dos veteranos, não tem a competência social e comunicativa e, por isso, vai se “*sujar*”.

Por serem particulares e muitas vezes não tematizadas – pois, como diz Garfinkel (1994), as pessoas não têm interesse –, o acesso à lógica das práticas, a compreensão da comunicação não é prontamente dada ao estrangeiro. Esse é um importante mecanismo de exercício de poder por parte dos membros. No caso de situações de trabalho, pode ser empregado como uma estratégia de resistência contra o poder gerencial. É uma realidade que se mantém no âmbito privado apesar de se desenvolver em um espaço de observação pública. Pode-se, por essas características, concluir que, apesar de haver um poder disciplinar que forja o sujeito obediente – consagrado na imagem paradigmática do panóptico recuperada por Foucault (1994) –, há mecanismos empregados no cotidiano pelos membros que constroem um espaço de invisibilidade das interações, das representações e das práticas, no qual outras regras, outros papéis e outras ordens, que não as hegemônicas e permitidas, existem e regem o dia-a-dia. Isso remete a importantes questões referentes ao método de pesquisa e aqui, a abordagem etnográfica apresenta-se como orientação preciosa para acessar o cotidiano¹⁴. É nele que acontecimentos aparentemente sem sentido ou “desimportantes” mostram-se plenos de complexidade, motivações e significados.

Aquele que não é membro não entende os diálogos, os sinais, as falas truncadas, entremeadas de *etcéteras* explícitos ou implícitos e nem as expressões criadas. No interior do ônibus urbano, em local situado entre o motorista e o cobrador que travam diálogo, o passageiro comum provavelmente não o compreenderá, dado o uso de códigos, de meias-palavras, de sinais corporais que apenas podem ser inteligíveis e a-problemáticos pois ambos, motorista e cobrador, partilham de um mesmo contexto. Para o passageiro, esses acontecimentos são desprovidos de conteúdos significativos. Por isso, para ele, não são “publicamente acessíveis”, não são *accountable* – ou seja, não são visivelmente-rationais-e-reportáveis-para-todos-os-propósitos-práticos, não são observáveis-e-reportáveis, como práticas para olhar-e-contar, não são acontecimentos disponíveis e públicos para todas as pessoas indistintamente.

A certeza de que as pessoas pertencentes a uma mesma comunidade partilham regras, sentidos e valores é demonstrada por Garfinkel em alguns dos experimentos por ele empregados, como demonstra o seguinte diálogo,

no qual essa certeza é posta em xeque e provoca reações expressivas:

“(S) - Como você está?

(E) - Como estou em relação a quê? Minha saúde, minhas finanças, meus trabalhos escolares, minha paz de espírito, meu...?”

(S) - (com a face avermelhada e repetidamente fora de controle) Olha! Eu apenas estou tentando ser gentil. Francamente, eu não ligo a mínima para como você está” (Garfinkel, 1994, p. 44).

Ser membro significa ainda reconhecer que há determinadas convenções e regras que são a-problemáticas. É apropriar-se do *sensu commun* (sentido compartilhado). Daí porque,

“Uma vez ligados à coletividade, os membros não têm necessidade de se interrogar sobre o que fazem. Conhecem as regras implícitas de seus comportamentos e aceitam as rotinas inscritas nas práticas sociais. Com isso não é um estranho à própria cultura e, ao invés, os comportamentos e as perguntas de um estrangeiro podem nos parecer estranhos” (Coulon, 1995, p. 48).

A não tematização dessas rotinas, convenções e regras tácitas assemelha-se ao que Giddens denominou de “consciência prática”. O tácito é normal, quase mecânico e liberado da ação intencionalmente pensada e planejada. É como se fosse natural; é habitual e costumeiro. A existência dessas regras tácitas apenas emerge quando tematizadas e problematizadas; por exemplo, quando um estrangeiro as inquirir ou, como no diálogo acima, quando um membro questiona o inquestionável e tido como óbvio pela comunidade. A explicitação da estranheza faz com que, muitas vezes, algumas perguntas, embora façam sentido para eles, não sejam passíveis de respostas verbalizadas.

Se de um lado, através desse conceito de *membro* – noção essa emprestada de Parsons –, a etnometodologia parece fortalecer a estabilidade e a reprodução da ordem social, pois eles conhecem as normas; de outro, através da noção de *circunstância*¹⁵, ela abre a possibilidade de se conceber a atividade criativa das pessoas através dos processos interpretativos. Assim, se de um lado tem-se a possibilidade de observar a alienação ou a práxis utilitária cotidiana, de outro, pode-se observar a práxis revolucionária (Kosik *apud* Martins, 1998). A criação e a iluminação podem ser observadas mesmo na repetitividade obnubilante do trabalho fabril (Périgord *apud* Martins, 1998). Reconhecer o espaço da contradição na ambigüidade da vida cotidiana é reconhecer que “a reprodução social,

como lembrou Lefebvre mais de uma vez, é reprodução ampliada de capital, mas é também reprodução ampliada de contradições sociais: não há reprodução de relações sociais sem uma certa criação do novo ...” (Martins, 1998, p. 6).

A noção de circunstância apresentada por Garfinkel (1994) é rica para pensar o espaço das contradições e a relação entre pessoa e norma social. Observadas nas interações sociais cotidianas, a circunstância possibilita a geração da novidade, a expressão da criatividade, num contexto no qual as normas existem. A inovação é dada pela situação, a qual, quando olhada atenta e pacientemente, vê-se que é sempre singular. É a circunstância que permite e ao mesmo tempo obriga as pessoas a interpretar regras e valores ou mesmo burlá-los, orientando suas práticas.

No local de trabalho ao se olhar atentamente uma produção manufatureira, a alocação de trabalhadores nos postos de trabalho e nas diversas funções e cargos e mesmo o funcionamento das linhas de produção, vê-se, mesmo nas extremamente rotinizadas como as linhas de produção que, apesar de haver previsibilidade, haver a repetição de barulhos e de movimentos, haver a pré-determinação de atividades para o alcance de metas, vê-se que máquinas quebram, fornecedores não entregam matérias-primas ou embalagens, operários faltam ao trabalho, e isso conforma circunstâncias que obrigam as pessoas a burlarem regras e procedimentos costumeiros. Assim, embora a regra seja alocar homens e mulheres nos postos de trabalho segundo a qualificação prévia adquirida nos primeiros momentos do processo de socialização diferenciada por gênero propiciada a homens e mulheres na nossa sociedade – conduzindo inclusive a desigualdades salariais, de *status* e de exposição a riscos – observa-se que as circunstâncias levam ao desrespeito dessa regra, apesar da apreensão da gerência (Sato, 1999).

Outro exemplo sobre o aproveitamento da circunstância pode ser observado através do relato de um operário que, ao tomar conhecimento da diligência de uma auditoria de qualidade à empresa, solicitou à gerência de produção que melhorasse as condições de segurança e higiene e que providenciasse alguns equipamentos de trabalho, argumentando que tais melhorias seriam boas para a imagem do corpo gerencial junto à equipe de auditoria, e conseguiu. Aquela situação específica possibilitou, segundo ele, que se “*melhorasse a situação para mim e meus colegas*”.

É a circunstância também que nos possibilita observar e compreender a astúcia criativa de um consumidor que se mostra menos passivo do que se suporia e de um colonizado que, como diz Certeau (1992), embora não possa deixar o poder do colonizador, dele escapa. A circunstância remete

ao reconhecimento de que, nos locais de trabalho, “gente de verdade” está lá, interpretando a situação e fazendo o trabalho e não simplesmente reproduzindo regras de trabalho centralmente planejado.

Dado o peso atribuído às circunstâncias, para a etnometodologia não há lugar para procedimentos-padrão. E por isso é uma ficção pensar em formas de organização do trabalho padronizadas, generalizar os sentimentos, as vivências e os modos como os trabalhadores lidam com o poder, com o conflito e com as exigências do trabalho. Ao contrário, a preocupação da etnometodologia é observar o particular, no tempo e no espaço, o *local*. Garfinkel refere-se à existência de *quase-leis*. Isto por que quando se trata de leis, elas têm que alcançar explicações sobre as exceções. O estudo dá-se de dentro dessas ações práticas “de dentro de sua variedade como *métodos organizacionalmente situados do raciocínio prático*”¹⁶ (Garfinkel, 1994, p. viii). E por isso, a empreitada da etnometodologia apresenta-se como uma crítica à sociologia profissional clássica cuja prática procura opor-se às cotidianas e leigas. Na visão de Garfinkel (1994), “não há nada a questionar ou corrigir sobre o raciocínio sociológico prático” (p. viii). Em sua visão, a etnometodologia não tem a finalidade de formular remédios para as ações práticas uma vez que não se concebem ações melhores ou piores. Com essa afirmação e postura, Garfinkel atribui o mesmo *status* epistemológico para a sociologia profissional e para a leiga.

As *quase-leis* devem-se à circunstância, que traz o novo, o inesperado, o não planejado e o não previsível. Traz, enfim, as situações problemáticas que requerem práticas não previstas, o que é possível mediante os contínuos processos interpretativos, dado que a vida cotidiana requer o que se pode chamar de uma prontidão para a ação, prontidão para resolver problemas. As ações são sempre “ações-em-contexto” e desenvolvem-se nas “circunstâncias práticas”. A importância da noção de circunstância pode ser entrevista pelo fato de Garfinkel (1994) não economizar o emprego de expressões equivalentes, como as de “contexto”, de “local” e de “contingência”. A circunstância tem o poder de inantar valores, regras, coisas, trajetórias pessoais, sentimentos e sustentar a criação das práticas, do “raciocínio prático” (Garfinkel, 1994), dos métodos construídos e empregados pelas pessoas ordinárias, sempre sociais, situadas naquele local e naquele momento, que são os fazeres do dia-a-dia.

Ao entender que as pessoas não reproduzem regras e valores para interagir, mas interpretam a realidade, inclusive os valores e as regras que as constituem, Garfinkel critica a visão de que as pessoas sejam “idiotas culturais”, sendo sujeitos e não atores ou agentes sociais. Essa posição

corroborar nossa argumentação de que; apesar de as empresas contratarem recursos humanos, as pessoas continuam sendo pessoas, pois interpretam as prescrições e as regras criadas pela gerência nas organizações e criam ações práticas. Há um *gap* entre o planejado pela gerência e o realizado¹⁷ – e não simplesmente executado – pelos trabalhadores, resultado do processo de interpretação à luz de cada situação, de cada circunstância. Veja-se, por exemplo Clegg (1992) quando mostra que regras criadas unilateralmente são interpretadas à luz dos interesses dos intérpretes, os consumidores dessas regras. Como afirma esse autor,

“onde existem regras, deve existir interpretações (...). As regras não podem jamais fornecer sua própria interpretação. As questões de interpretação são sempre ligadas aos processos pelos quais as ações se concretizam e são sinônimos das regras” (Clegg, 1992, p. 64).

Se não tem sentido pensar-se em procedimentos-padrão e em normas enquanto parâmetros prescritivos das ações práticas – o que leva Heritage (1999) a diferenciar a etnometodologia da abordagem determinista da ação – tem sentido falar-se em “responsabilidade normativa da ação” (Heritage, 1999, p. 350), noção essa que indica a reconhecibilidade do que consistem as ações.

“Essas sucessões temporais de ação são captadas e descritas em relação umas com as outras por referência basicamente a conjuntos de expectativas normativas. É por esse motivo que uma sequência de ações – como, por exemplo, uma série de perguntas e respostas – pode ser tornada “observável” ou “explicável”: digamos, como uma sala de aula. No entanto, para que ocorra uma lição que seja observável e relatável, um conjunto de ações que são reconhecidamente as suas “atividades componentes” deve ser produzido em arranjos e sequências particulares e padronizados.” (Heritage, 1999, p. 350)

Assim, as normas existem para garantir a inteligibilidade das ações práticas. Não são regras rígidas, mas recursos ajustáveis a cada situação, conforme o exemplo oferecido por Clegg, acima. É justamente a tematização sobre a complexidade, que envolve as atividades ordinárias que leva Attewell (1990) a mostrar que, ao se adotar um paradigma compreensivo, a definição sobre o quê é qualificação para o trabalho transforma-se em um assunto complexo e pouco evidente, diferentemente do que fez crer a leitura positivista sobre o tema. Com isso questiona a possibilidade de existirem trabalhos não-qualificados, pois ajustes, interpretações de regras e solu-

ções de problemas estão presentes em qualquer atividade de trabalho.

A perspectiva construtivista da etnometodologia torna-se mais clara através do conceito de *reflexividade*, que, segundo Coulon (1995):

“designa (...) as práticas que ao mesmo tempo *descrevem e constituem*¹⁸ o quadro social. É a propriedade das atividades que pressupõem ao mesmo tempo que tornam observável a mesma coisa. No decorrer de nossas atividades ordinárias, não prestamos atenção ao fato de que ao falar construímos ao mesmo tempo, enquanto fazemos nossos enunciados, o sentido, a ordem, a racionalidade daquilo que estamos fazendo naquele momento. As descrições do social se tornam, assim que proferidas, partes constitutivas daquilo que *descrevem*”(p. 41).

E continua: “Descrever uma situação é constituí-la. A reflexividade designa a equivalência entre descrever e produzir uma interação, entre a compreensão e a expressão dessa compreensão” (Coulon, 1995, p. 42). Descrever é constituir porque molda nossos olhos para interpretar os acontecimentos conforme os nomes e associações que fazemos. E passamos a nos relacionar com esses eventos dessa forma, informando nossas práticas. As pessoas desenvolvem as ações práticas a partir da leitura que constróem (interpretações) sobre os eventos do dia-a-dia.

Ainda, a reflexividade designa a existência de códigos nos grupos sociais sobre os quais não se fala pois não são formalizados. São regras tácitas. Tais códigos informam as condutas possíveis e, ao serem formuladas, constituem o social e apenas se expressam na ação prática. Ao remeter à existência de regras tácitas, sustenta o caráter racional, inteligível e organizado das ações práticas. Elas têm um por quê e uma lógica. Apenas são inteligíveis e descritíveis porque já estão encarnadas de significados, por isso é que são “publicamente acessíveis”. Os motivos que levam a que as ações práticas sejam descritíveis, inteligíveis, organizadas, racionais e relatáveis, que as fazem ter uma lógica, não são tematizados pelos envolvidos nessas ações. Como diz Garfinkel (1994) eles mostram-se “desinteressados” nisso. Seu interesse repousa em voltar-se para o que é “possível ser decidido ‘para propósitos práticos’, ‘à luz dessa situação’, ‘dada a natureza das circunstâncias reais’” (Garfinkel, 1994, p. 7). Isto significa que eles se voltam e se interessam pela situação, em agir nela e sobre ela, em definir objetivos, tarefas e oportunidades. São voltados para temas, assuntos e problemas como esses, que se configuram as “circunstâncias práticas”, que as ações práticas dirigem seus esforços. A explicação para esse “desinteresse” pela teorização sociológica das práticas dada por Garfinkel (1994) é a seguinte:

“a respeito do caráter problemático das ações práticas e à adequação prática de suas indagações os membros tomam como dado que os membros devem, de fora ‘conhecer’ os enquadramentos nos quais eles devem operar (...) Os membros conhecem, requerem, contam com e fazem uso dessa reflexividade para produzir, realizar, reconhecer ou demonstrar a adequação-racional-para-todos-os-propósitos-práticos de seus procedimentos e achados” (p. 8).

E mais a frente, Garfinkel (1994) afirma que para que os membros viessem a questionar a racionalidade de suas realizações práticas como um tópico do questionamento da sociologia prática, elas deveriam ser vividas como “antropologicamente estranhas”.

E isso remete à definição de *ação social* apresentada por Giddens. Segundo ele, a ação social se caracteriza pelo fato de as ações poderem ser “interpretadas” e, portanto, serem inteligíveis, racionais e visíveis quando postas em relação às regras sociais que governam esses comportamentos. Essa definição de ação social amplia o que aqui se define por interação social na medida em que ela não se restringe apenas àquelas interações nas quais a relação face-a-face se processa. Solitários fisicamente, as pessoas movem-se no mundo tendo por referência o *outro significativo* – para usar um termo cunhado por George Herbert Mead – que se apresenta nos crivos de percepção e de interpretação e nos caminhos do pensamento que vinculam, ou não, os acontecimentos.

Por fim, *accountability* é noção central que se sustenta na outras (indicialidade, membro e reflexividade), e significa que, por que os acontecimentos da vida cotidiana são preenchidos de significação, são interpretáveis e, por isso, são relacionáveis, são publicamente acessíveis, são visíveis, são racionais e razoáveis. A racionalidade das práticas e das interações é sempre local, construída na interação, não havendo possibilidade de pensar-se numa única racionalidade cujo partilhamento seja universal.

4 - AS CONDIÇÕES POLÍTICAS DAS INTERAÇÕES COTIDIANAS

Ao focalizar também o raciocínio prático forjado nas interações e concebido como genuinamente interpretativo, coloca-se a questão da negociação de significados. Para Giddens (1998)

“as atividades práticas cotidianas” referem-se a bem mais do que a manutenção de um mundo inteligível. A conquista de um mundo social ‘ordenado’ deve estar relacionada não apenas a seu caráter significativo e inteligível, mas aos entrosamentos – e conflitos – de *interesses*¹⁹ que os atores trazem aos ‘processos enunciados’ (p. 294-295).

Deve-se, no entender de Giddens (1998), considerar a presença de objetivos e motivos dos interlocutores nas interações. Isto significa que “cada relação de significado também é uma relação de poder” (p. 295). Nessas interações linguísticas, deve-se considerar a concorrência de fontes distintas de poder: desde a posse de habilidades verbais superiores até

“desequilíbrios de poder bem mais generalizados estruturados na sociedade como um todo (tais como as relações de classe). A criação de um mundo passível de enunciação não pode ser explicada separadamente de tais desequilíbrios de recursos que os atores trazem ao debate” (Giddens, 1998, p. 295).

E, em função desse entendimento, é mister articular a compreensão da interação local com a análise estrutural, preocupação que não se apresenta em Garfinkel. Heritage (1999) dedica parte significativa de sua reflexão ao papel das normas na construção dos etnométodos, mas não se refere à existência de peculiaridades em sociedades hierarquizadas.

Se a etnometodologia não dedica discussão focalizando sua leitura sobre as implicações da estrutura hierarquizada da sociedade e as consequentes diferenças de poder e de competência comunicativa e tampouco às estórias pessoais, no momento em que a etnometodologia considera que as pessoas em interação interpretam as regras e reproduzem a vida social, encontram-se dadas as condições que põem limites à ação criativa dos etnométodos. O substrato da interação é o conhecimento partilhado de regras sociais. Isso torna-se claro quando Garfinkel (1994) apresenta como etnométodo o método documentário, no qual a decisão sobre o significado de uma comunicação baseia-se no conhecimento das regras sociais, dos preconceitos e dos papéis sociais. A interpretação do ouvinte busca garantir coerência entre as emissões do falante e o fato de o falante compartilhar as regras sociais, mesmo em situações nas quais o emissor não esteja norteando suas emissões pelas regras, preconceitos ou papéis sociais.

Em nosso entender, não se pode abstrair que as interações cotidianas dão-se no espaço determinado pelas regras sociais, pela estratificação social e organizacional que torna assimétrica a distribuição do poder que possibilita regular as situações e barganhar o controle sobre elas. Desta forma, entendemos que tais interações devem ser compreendidas como fenômenos do âmbito da micropolítica.

Uma das importantes críticas feitas à etnometodologia que, parecidos, tem em Miceli (1987), um de seus porta-vozes, consiste no fato de a etnometodologia, por focalizar a realidade a partir do “ponto de vista do

Leny Sato é mestre e doutora em psicologia social, professora do Departamento de Psicologia Social e do Trabalho do Instituto de Psicologia da USP e coordenadora do Centro de Psicologia Aplicada ao Trabalho (CPAT - IPUSP).
Av. Prof. Mello Moraes, 1721 - CEP: 05508-900 - São Paulo (SP)
e-mail: lenysato@usp.br

ABSTRACT: This paper presents one approach for understanding organisational processes (the social interactions and the practices) from the ethnomethodology point of view, by presenting its object of study and the main notions that uphold this theory, after a brief discussion about the revitalization of the studies on everyday processes in the social sciences and about the importance of the social interaction studies for the social psychology.

KEY WORDS: ethnomethodology, social interaction, common sense, practices, organisational processes, everyday life, social psychology.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ATTEWELL, P. What is skill? *Work and Occupations*, 1990, v. 17, n. 4, p. 422-447.
BERGER, P. & LUCKMANN, T. *A construção social da realidade - tratado de sociologia do conhecimento*. Petrópolis, Vozes, 1987.
BOGDAN, R. & BIKLEN, S. *Investigação qualitativa em educação*. Porto, Editora Porto, 1997.
BOURDIEU, P. *O poder simbólico*. Lisboa, Difel, 1989.
CERTEAU, M. *A invenção do cotidiano - artes de fazer*. Petrópolis, Vozes, 1994.
CLEGG, S. Poder, linguagem e ação nas organizações. In: J.-F. CHANLAT (coord.) - *O indivíduo na organização*. São Paulo, Atlas, 1992.
CORCUFF, Ph. *As novas sociologias*. Lisboa, Sintra, 1997.
COULON, A. *Etnometodologia*. Petrópolis, Vozes, 1995.
DE MASI, D. (org.) - *A emoção e a regra - os grupos criativos na Europa de 1850 a 1950*. Brasília, Editora da UnB e José Olympio, 1999.
DEJOURS, Ch. Itinerário teórico em psicopatologia do trabalho. In: C. Dejourns, E. Abouchehli, C. Jayet (orgs) - *Psicodinâmica do trabalho*. São Paulo, Atlas, 1992.
FARR, R. *As raízes da Psicologia Social Moderna (1872-1954)*. Petrópolis, Vozes, 1998.
FERREIRA, A. B. H. *Novo dicionário da língua portuguesa*. Rio de Janeiro: Ed. Nova Fronteira, 2ª edição, 1986.
FERRO, J. R. Apreendendo com o "Olhoismo" (produção flexível em massa): lições para o Brasil. *Revista de Administração de Empresas*. 1990, 30 (3): 57-68.
FOUCAULT, M. *Nietzsche, Freud e Marx - Theatrum Philosophicum*. Porto, Anagrama, 1980.
FOUCAULT, M. *Vigiar e Punir - nascimento da prisão*. Petrópolis, Vozes, 1994 (11a edição).
GARFINKEL, H. *Studies in ethnomethodology*. New Jersey, Prentice Hall, 1994.
GIDDENS, A. *Política, sociologia e teoria social. Encontros com o pensamento social clássico contemporâneo*. São Paulo: Fundação Editora da Unesp, 1998.
GOFFMAN, E. *A representação do eu na vida cotidiana*. Petrópolis, Vozes, 1985.
HELLER, A. *O cotidiano e a história*. São Paulo, Paz e Terra, 1992.
HERITAGE, J.C. Etnometodologia. In: A. Giddens & J. Turner (orgs.) *Teoria social hoje*.

SATO, L. "Processos organizativos cotidianos e corriqueiros: a leitura da etnometodologia" *Psicologia & Sociedade*; 13 (1): 129-151; jan./jun.2001

ator" (p. IX), privilegiar uma leitura sobre as interações interpretativas pelo viés da comunicação, minimizando os aspectos macrosociológicos e, por isso, oferecendo-nos uma leitura que nos faz olhar as pessoas como livremente situadas na interação, conduzindo-nos a uma compreensão de que as construções simbólicas seriam puro fruto da capacidade criativa das pessoas em interação. Bourdieu (1989) aponta o que define como um erro cometido pelos interacionistas,

"o qual consiste em reduzir as relações de força a relações de comunicação (...) as relações de comunicação são, de modo inseparável, sempre, relações de poder que dependem, na forma e no conteúdo, do poder material ou simbólico acumulado pelos agentes (ou pelas instituições) envolvidos nessas relações..." (p. 11).

Por sua vez, Dejourns (1994), entende que uma das motivações para a construção de defesas coletivas contra o sofrimento pelos trabalhadores deve-se ao fato de que, no local de trabalho, não há possibilidade de serem estabelecidos "todos" os acordos normativos, "todos" os consensos, momento no qual também critica Garfinkel, por este não levar em consideração as limitações de natureza política, determinantes da interação e da construção simbólica.

5 - CONCLUSÕES

A leitura etnometodológica focaliza o estudo sobre os processos que fazem das atividades cotidianas e corriqueiras atividades organizadas, racionais e reportáveis, não dedicando esforços para iluminar as condições de produção dessas interações sociais. Mostra-nos a complexidade dessas atividades. Aponta-nos a criação coletiva de uma racionalidade nem sempre visível ao estrangeiro, racionalidade essa pautada na necessidade de as pessoas de *certo modo* partilharem significados para conduzir os assuntos cotidianos. Ao apresentar o caráter iminentemente interpretativo das interações sociais, a etnometodologia possibilita-nos estudar o cotidiano dos locais de trabalho como realizações que continuamente organizam os processos de trabalho, possibilitando-nos, por isso, identificar novidades em meio à repetição, em reconhecer um mundo próprio criado pelos trabalhadores que se corporifica em ações práticas, à revelia de uma organização centralmente planejada, expressa através de normas e prescrições. Aliás, normas e prescrições são objeto de interpretação pois, como diz Garfinkel, as pessoas não são "idiotas culturais", mas exigem que qualquer ação por elas desenvolvida tenha sentido.

São Paulo, Editora Unesp, 1999.

JOAS, H. Interacionismo simbólico. In: A. Giddens & J. Turner (orgs.) *Teoria social hoje*. São Paulo, Editora Unesp, 1999.

LEME, M. A. V. S. Caminhos e descaminhos da psicologia social. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 1989, v. 5, n. 3, 269-276.

MARTINS, J. S. O senso comum e a vida cotidiana. *Tempo Social*, Revista de Sociologia da USP, São Paulo, 1998, 11(1): 19.

MEAD, G. H. *Esprito, persona y sociedad*. Buenos Aires, Paidós, 1972.

MICELI, S. Introdução: a força do sentido. In: P. Bourdieu - *A economia das trocas simbólicas* - introdução, organização e seleção Sergio Miceli. São Paulo, Editora Perspectiva, 1982.

MOSCOVICI, S. *A máquina de fazer deuses*. Rio de Janeiro, Imago, 1992.

MOSCOVICI, S. *A representação social da psicandise*. Rio de Janeiro, Zahar Editores, 1978.

MOSCOVICI, S. Notes towards a description of social representations. *European Journal of Social Psychology*, 1988, vol 18, 211-250.

MOSCOVICI, S. The myth of the lonely paradigm: a rejoinder. *Social Research*, winter, 1984, 939-965.

SATO, L. & PROENÇA, M.P.R. *Contribuyendo para develar la complejidad de la vida cotidiana a través de la investigación etnográfica em psicología*. São Paulo, 1999.

SATO, L. A representação social do trabalho penoso. In: M.J.P. Spink (org.) - *O conhecimento no cotidiano - as representações sociais na perspectiva da psicologia social*. São Paulo, Brasiliense, 1993.

SATO, L. *Abordagem psicossocial do trabalho penoso: estudo de caso de motoristas de ônibus urbanos*. Dissertação de mestrado - PUC-SP, 1991.

SATO, L. *Assíria e ambigüidade - as condições simbólicas para o replanejamento negociado do trabalho no chão de fábrica*. Tese de doutorado - IPUSP, 1997.

SATO, L. *When is it that it is not interesting to bear in mind gender differences? The ethnographic approach unveils the gap between discourse and practice at the manufacturing industry*. Paper apresentado no II Congresso Internacional Mulher, Trabalho e Saúde. Rio de Janeiro, 19 a 22 de setembro, 1999, mimeo, 8pp.

TAYLOR, F. W. *Princípios de Administração Científica*. São Paulo, Editora Atlas, 1982.

TAYLOR, S.J. & BOGDAN, R. *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Barcelona, Paidós, 1998.

NOTAS

- Utilizaremos a expressão "sociologia positivista" para nos referir a essa orientação sociológica.
- grifos nossos.
- A esse respeito ver Ferro (1990).
- Aqui reside a ruptura do pensamento de Garfinkel com o de Parsons. Como mostra Heritage (1999), Parsons entendia que "a racionalidade do agente é determinada ao se estimar até que ponto as ações desse agente se fundam na aplicação de uma base de conhecimento que seja compatível com o conhecimento científico" (p. 327).
- Talvez por essa abordagem conter em seu nome a palavra "metodologia", ela facilita o entendimento equivocado de que a etnometodologia consiste numa abordagem metodológica em ciências sociais. Tal confusão parece não ser rara, pois Bogdan & Biklen (1994) e Taylor & Bogdan (1998) se apressaram em reafirmar qual é o objeto da etnometodologia.

SATO, L. "Processos organizativos cotidianos e corriqueiros: a leitura da etnometodologia" *Psicologia & Sociedade*, 13 (1): 129-151; jan./jun.2001

- Partilhar o conhecimento sobre algo não implica, necessariamente, na concordância das pessoas que o partilham com ele, mas apenas que as pessoas reconhecem a sua existência.
- Grifamos essa e as palavras anteriores porque terão importância para a compreensão do conceito de *accountability*.
- Optamos por citar Garfinkel através de Coulon por ser uma tradução para a língua portuguesa já publicada.
- Na etnometodologia "a linguagem é concebida não apenas como um conjunto de símbolos ou sinais, ou como um modo de representar as coisas, mas como 'um meio de atividade prática', um modo de fazer as coisas" (Giddens, 1998, p. 287) e, dessa forma, a dimensão pragmática da linguagem é enfatizada.
- Estas características são também objeto de crítica do positivismo.
- Ver em Garfinkel (1994) o diálogo citado às páginas 38 e 39, quando procura demonstrar algumas características essenciais da compreensão partilhada.
- Garfinkel apresenta um experimento para demonstrar um dos etnométodos - o método documentário - que garante a inteligibilidade das situações. Ver a esse respeito Garfinkel (1994), em seu capítulo 3.
- Em inglês, a expressão *taken for granted* é empregada para designar que algo é a problemático, como se fosse natural, que esse algo é assumido como verdade, tomado como certo.
- Esse aspecto tem implicações práticas importantes para o trabalho de pesquisa. Ver discussão a respeito em Sato & Proença (1999).
- Circunstância, segundo dicionário da língua portuguesa, significa: "situação, estado ou condição de coisa(s) ou pessoa(s), em determinado momento. Particularidade" (Ferreira, 1986).
- Grifos nossos.
- Realizar implica em interpretação e ação.
- Grifos nossos.
- Grifos nossos.