

## ❖ REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- BRAVERMAN, Harry. *Trabalho e capital monopolista*. Rio de Janeiro: Zahar, 1981.
- BURRELL, Gibson; MORGAN, Garret. *Sociological paradigms and organizational analysis*. Londres: Heinemann, 1979.
- CHAUÍ, Marilena. *O que é ideologia*. São Paulo: Brasiliense, 1984.
- COMTE, A. *Sociologia*. 7. ed. São Paulo: Ática, 1978.
- DURKHEIM, Émile. *Sociologia*. São Paulo: Ática, 1981.
- FREITAG, Barbara. *A teoria crítica ontem e hoje*. Rio de Janeiro: Brasiliense, 1986.
- GORIZ, André. *Crítica da divisão do trabalho*. São Paulo: Martins Fontes, 1980.
- HABERMAS, Jürgen. *Sociologia*. São Paulo: Ática, 1980.
- KATZ, D.; KAHN, Robert. *Psicologia social das organizações*. São Paulo: Atlas, 1984. Caps. 7 e 12, p. 65-68.
- LAPASSADE, G. *Grupos, organizações e instituições*. Rio de Janeiro: Francisco Alves, 1974. Caps. 3 e 4.
- MARX, Karl. *O capital*. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1979. Cap. 5, v. I.
- \_\_\_\_\_. *Manuscritos econômicos y filosóficos*. Madrid: Alianza Editorial, 1985.
- PAGÉS, Max et al. *O poder das organizações*. São Paulo: Atlas, 1987.

## 5

## Psicologia: Ciência ou Bom Senso?

Ao terminar a leitura deste capítulo, você deverá ser capaz de compreender:

1. a psicologia como ciência;
2. o objeto da psicologia;
3. o dilema ético do uso da psicologia na organização.

A preocupação de conhecer o comportamento humano tem sido uma constante desde os primórdios da humanidade. A análise da evolução dessa preocupação mostra diferentes tentativas, cada uma delas baseada nas crenças e nos conhecimentos da cultura em que se inspira. A crença de que o caráter da criança seria determinado pela posição dos astros no momento de seu nascimento fundamenta-se na astrologia. Essa crença, apesar de milenar, ainda persiste em determinados grupos culturais. A semelhança física dos indivíduos com os animais sugere outra explicação do comportamento humano. A medida que os indivíduos apresentam certas semelhanças físicas com os animais, também apresentam semelhanças com o comportamento desses animais: a agressividade do leão, a lealdade do cão, a mansidão do carneiro, a sagacidade do gato etc.

### Provérbios e Psicologia

As crenças populares constituem também outras formas de explicação do comportamento. Essas crenças são transmitidas de geração a geração por meio dos provérbios. Estes, por sua vez, pressupõem hipóteses básicas que são tomadas como postulados científicos e que passam a orientar as ações humanas e o relacionamento social. Quando se afirma “o líder nasce feito” e “faça trabalho de branco”, há um pressuposto básico de que a hereditariedade genética é o fator determinante do comportamento humano. Por outro lado, provérbios como “as

Miller e Dollard (teoria do estímulo-resposta) estudaram a personalidade dentro da abordagem S-R (estímulo-resposta) e realizaram investigações que mostram e testam a posição teórica que adotaram. Piaget (1920-1980), psicólogo suíço, epistemólogo e filósofo, dedicou 60 anos de sua vida ao estudo do desenvolvimento da inteligência humana e ao desenvolvimento dos diferentes tipos de pensamento. É conhecido como psicólogo infantil por ter desenvolvido suas pesquisas com crianças.

## Definição e evolução da Psicologia como ciência

A palavra *Psicologia* tem sua origem em duas palavras gregas: *psyche*, que significa alma, e *logos*, que significa discurso.

A Psicologia, em seus primórdios, era considerada uma área de estudo da Filosofia denominada Filosofia Mental. A mente era um dos tópicos estudados por essa área. Entretanto, com o tempo, os filósofos passaram a traduzir o termo *psyche* por mente e a psicologia passou a ser ciência da mente. O estudo da mente encontrou grandes dificuldades. Não se conseguiu chegar a uma conceituação aceita por todos. Sua própria natureza é controversa. Sua investigação mobiliza as camadas mais profundas do inconsciente, sendo, portanto, ameaçadora para o próprio investigador. Por essa razão, o estudo da mente deu origem a superstições e preconceitos, alguns deles ainda existentes. O psicólogo é considerado um adivinho, com poderes especiais para identificar problemas, sentimentos, reações psicológicas e emoções dos demais seres humanos, assim como para interferir em suas mentes. A psicologia confunde-se com as chamadas *ciências ocultas*.

A Psicologia, entretanto, somente conseguiu integrar-se às Ciências Sociais à medida que seu objeto foi definido como o comportamento observável dos seres vivos (humano e animal). Porém, as diversas teorias psicológicas têm entendido esse objeto de formas diferentes, por terem partido de compreensões ou paradigmas de pensamento diferentes acerca do que é o ser humano.

## Divergências na definição do comportamento humano

Para os behavioristas (comportamentalistas), o comportamento humano compreende apenas as reações observáveis de forma direta. Os cognitivistas (entre eles, Freud e Kurt Lewin) conceituam o comportamento observável de forma mais ampla, ou seja, consideram-no como sendo todas as reações do organismo, inclusive as inferidas de outros comportamentos. Os processos psicológicos não passíveis de observação direta integram igualmente esse conceito de comportamento. Exemplos deles são os processos perceptivos, a memó-

roupas fazem o homem” e “diga-me com quem andas e dir-te-ei quem és” têm como princípio básico a predominância dos fatores ambientais. Os provérbios “nunca é tarde para aprender” e “não se ensina truque novo a cachorro velho” mostram crenças e posições diferentes quanto à aprendizagem humana. De um lado, surge a crença de que os seres humanos têm capacidade de aprender durante toda a sua vida; de outro, afirma-se que há uma limitação com a idade cronológica.

## As idéias e opiniões de pensadores e a Psicologia

Observa-se, ainda, que muitas vezes se confunde a Psicologia com as idéias e opiniões de escritores e pensadores acerca dos sentimentos e da realidade psicológica dos seres humanos. Na realidade, como mostram McKeachie e Doyle (1972), trata-se de especulações, de reflexões pessoais. São, portanto, proposições subjetivas, definidas de acordo com um ângulo particular, que não podem, consequentemente, ser confundidas com postulados científicos.

Ao comparar as idéias e as reflexões de pensadores com provérbios e crenças populares, observa-se que as primeiras trazem uma lógica maior, são fruto de observações pessoais e de reflexões, enquanto os provérbios e as crenças populares carecem de qualquer preocupação reflexiva. Falta, entretanto, nas idéias e reflexões dos pensadores, a identificação das leis e dos princípios básicos que determinam os processos psicológicos e dirigem o comportamento humano.

## Bases científicas da compreensão do comportamento humano

A correta compreensão das diferenças individuais, dos grupos, das comunidades e das organizações como entidades psicossociais pode levar à compreensão e a predições razoáveis do comportamento individual, do grupo, da organização e da comunidade. No decorrer do desenvolvimento da psicologia, muitos cientistas buscaram, e ainda buscam, aplicar o método científico ao estudo dos fenômenos psicológicos, na tentativa de conhecer as leis e os princípios que os regem. Freud (1895-1935) utilizou a observação e a análise de conteúdo dos relatos de seus pacientes. Thorndike (1911-1932) observou animais no processo de aprendizagem (abertura de caixas para obter alimentos). Kurt Lewin (1926-1946) observou grupos (observação de processos grupais, como liderança, coesão, formação de normas, definição de objetivos etc.), estudou a natureza e a origem das forças grupais e introduziu a pesquisa-ação como uma forma de investigação e de intervenção nos fenômenos de mudança social, isto é, dos valores do grupo e/ou da sociedade e suas estruturas e conseqüentes mudan-

ria, a cognição, o raciocínio, os motivos, os sentimentos etc. Para essas teorias, todos os processos psicológicos são comportamentos observáveis e, portanto, são objeto das ciências psicológicas.

Essas divergências caracterizam a influência do paradigma de pensamento (Khun, 1994) seguido pelos psicólogos pertencentes às diversas correntes psicológicas. Isso significa dizer que cada pesquisador parte de valores e de pressupostos filosóficos que orientam sua concepção do ser humano, ou seja, o que ele é, bem como a forma pela qual o comportamento humano deverá ser estudado. Assim, pode-se observar que os fundadores e os seguidores da corrente behaviorista (comportamentalista) partiram do pressuposto materialista do ser humano; para eles, o indivíduo é uma entidade biológica, constituído por um conjunto de órgãos interligados sob o comando do cérebro. O comportamento humano é explicado pelas conexões cada vez mais elaboradas da rede de neurônios e isso se dá em contextos ambientais específicos. O ser humano é reduzido ao sistema fisiológico e o estudo do comportamento humano deve ser objetivo, estudando-se as leis do comportamento humano e animal da mesma forma que são estudadas as leis de um comportamento qualquer físico e químico (Guillaume, 1942). O paradigma de pensamento dominante é a concepção materialista do ser humano e a idéia de cientificidade, tendo como exigência básica a relação causa-efeito (mecanicismo cartesiano), a observação direta e a quantificação.

Já os cognitivistas têm como paradigma de pensamento o ser humano como um ser biopsicossocial. Partem do pressuposto de que o ser humano é um ser cognitivo, dotado de desejos, emoções, linguagem e capacidade de interação e comunicação; pressupõem a existência da mente humana.

Todavia algumas correntes cognitivistas reduzem o ser humano a um elemento específico e tentam explicar e controlar o comportamento humano a partir desse elemento. A corrente denominada *humanista* tem como pressuposto básico a natureza socioemocional do ser humano. Abordam o estudo e o controle do comportamento humano a partir da identificação dos fatores emocionais e da satisfação das necessidades emocionais do ser humano.

### Relação entre escolas, técnicas e métodos de comprovação de suas hipóteses

A influência positivista se faz presente na discussão do caráter científico da observação indireta. Os cientistas de orientação positivista enfatizam a aplicação rigorosa de um conjunto de normas e procedimentos defendidos por eles como método científico no estudo dos fenômenos psicológicos. Tentam adaptar o fenômeno em estudo ao método adotado nas ciências físicas.

### Influência dos resultados de observações e estudos científicos

À medida que o campo da Psicologia foi-se ampliando em função de estudos e observações científicas realizados, foi surgindo uma preocupação maior dos psicólogos em adotar métodos e técnicas mais adequados ao fenômeno em estudo, sem, contudo, abandonar os requisitos básicos do método científico, isto é, a objetividade das observações. Os estudos e experimentos com grupos possibilitaram sua identificação como entidades psicossociais com características próprias, cujo comportamento se distingue do comportamento dos indivíduos que os constituem. Os postulados e as exigências básicas do estudo científico têm sido mantidos; o método e as técnicas, entretanto, são adaptados ao fenômeno em estudo, ou seja, ao comportamento grupal. A Psicologia Social e a Psicologia Organizacional vêm se desenvolvendo da mesma forma. A organização e os grupos, tomados como entidades psicossociais, com características próprias, têm sido objeto de pesquisas e de estudos científicos nos últimos anos. A representação social, seu processo de formação, suas influências nos demais processos psicológicos, bem como no sentir e no agir do indivíduo têm sido amplamente estudados.

A mudança social, abordada como um fenômeno comportamental, tem sido também objeto de estudo científico por parte dos psicólogos. A investigação desse fenômeno por meio da pesquisa-ação é outro exemplo da diversidade e da adaptabilidade do método científico aos diferentes fenômenos psicossociológicos.

Como se pode concluir, a Psicologia vem adotando o método científico de formas diversas, respeitando não somente a orientação teórica daquela que realiza o estudo científico, mas também a natureza do fenômeno em estudo.

### Psicologia e demais ciências

No momento em que a Psicologia definiu seus objetivos como a descrição, a explicação e a predição do comportamento, conseguiu-se, no decorrer de seu desenvolvimento, especialmente com a crescente contribuição de conhecimentos obtidos por meio de estudos, experimentos e pesquisas, ampliar e compreender melhor a complexidade desses objetivos. Cada vez mais tem sido abandonada a hipótese de causa única na formação do comportamento humano. O desenvolvimento científico de áreas do conhecimento como Sociologia, Antropologia, Biologia, Ciências Políticas e Economia trouxe uma contribuição muito importante para o estudo do comportamento. A integração dos conhecimentos de outras áreas do conhecimento humano tem possibilitado a identificação de fatores que influenciam o comportamento. É impossível explicar o comportamento por meio de uma causa única. Como mostra a Figura 5.1, o comporta-

mento humano é uma resultante de fatores psicológicos e não-psicológicos, tais como fatores biológicos, antropológicos, sociológicos, econômicos, psicológicos e políticos. Esses fatores interagem, mantendo uma dinâmica responsável pela formação e pelo desenvolvimento das características e processos psicológicos e, conseqüentemente, pela mudança do comportamento. Os fenômenos psicológicos não são estáticos e não podem ser explicados, como muitos tentam fazê-lo, pela abordagem linear causa-efeito.

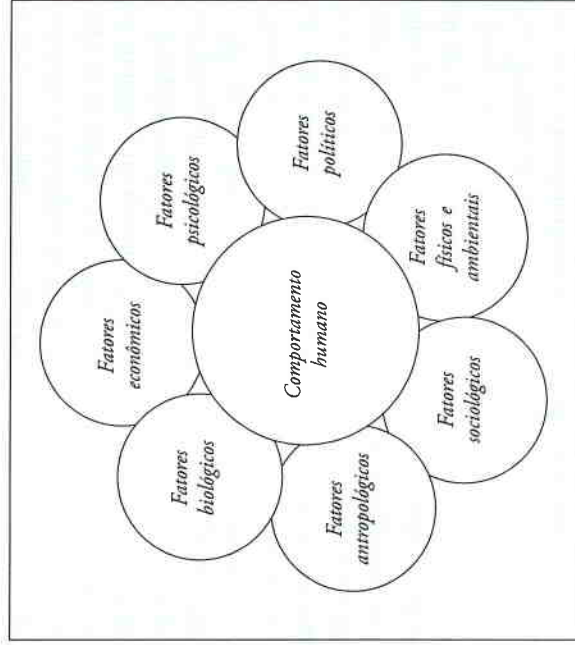


Figura 5.1 – Complexidade e comportamento humano.

## Ciência

Para compreender a Psicologia como ciência, é importante ter presente o que se entende por ciência e a forma pela qual a ciência é feita. Por ciência, entende-se aqui a forma rigorosa do saber humano, isto é, o conjunto de conhecimentos precisos e metodicamente ordenados com relação a determinado domínio do saber. Para fazer ciência, são necessários:

- o método científico, isto é, o conjunto de etapas, ordenadamente dispostas, a serem vencidas na investigação da busca das verdades. O método inclui técnicas, que são os modos de fazer de forma mais perfeita algum tipo de atividade. O método é científico na medida em que garante a exatidão dos

conhecimentos adquiridos, assim como o desenvolvimento desses conhecimentos; diferentes métodos podem ser científicos. O método científico, por si só, não garante o desenvolvimento científico, mesmo porque o próprio método deverá ser inovado e reformulado quando o objeto do estudo científico for diferente;

- capacidade mental do cientista para realizar operações mentais de transferência dos dados coletados;
- consciência clara do paradigma de pensamento adotado, o qual direcionará a reflexão científica;
- uma verdade científica, que é feita de certas idéias *verificadas*. No mundo plural em que vivemos, não existe mais uma verdade, mas verdades, e toda verdade é uma procura da verdade. As verdades científicas são temporais e serão sempre ultrapassadas quando novos estudos científicos alcançarem novas verdades.

## Etapas do método científico

O método científico tem sido definido como um conjunto de proposições explícitas, atitudes e normas, de acordo com as quais o investigador ou pesquisador:

- coleta dados por meio de observações sistemáticas;
- avalia os dados obtidos;
- analisa e infere conclusões;
- divulga os resultados, as conclusões e suas interpretações;
- apresenta os resultados de forma a possibilitar a repetição da pesquisa ou do estudo;
- integra esses resultados aos obtidos por diferentes pesquisadores, reformula ou inova os conhecimentos anteriores e realiza novos estudos a partir dos resultados alcançados nas diferentes áreas do conhecimento;
- generaliza os conhecimentos alcançados, isto é, conclui leis gerais universalmente válidas para todos os casos da mesma espécie ou levanta novas hipóteses a serem pesquisadas.

No entanto, é a própria concepção de método científico, enquanto método, que se modifica; não são somente as técnicas utilizadas em sua aplicação que variam de uma ciência para outra, mas o próprio método.

Dentro de uma visão cartesiana, o método reduz-se a um conjunto de regras e por si só garante a obtenção dos resultados desejados. Há, portanto, vários modos — uns corretos, outros não — de atingir o conhecimento científico.

Nesse sentido, identifica-se como técnica supostamente válida para a utilização dos mais diversos domínios da ciência. Não se discute se os padrões aceitos e estabelecidos do método científico permitem o conhecimento mais perfeito do fenômeno em estudo. Isto é, até que ponto permitem que o fenômeno em estudo surja com maior pureza, ao mesmo tempo que possibilitam a realização das operações mentais, as *transformações* que caracterizam o trabalho científico, como acentua Miriam Cardoso (1972). O método, afirma ela, só é científico na medida em que a validade de seu emprego para o problema em estudo apresentar o caráter de novidade essencial para o desenvolvimento científico. Exige-se, portanto, a reflexão sobre o método, questionando seus próprios fundamentos. Essa reflexão é fundamental ao exercício da ciência, entendida como a forma rigorosa do saber humano. Fazer ciência exige, como acentua Cardoso (1972), a renovação permanente da teoria, do método, da técnica e do objeto.

O método científico foi adotado em Psicologia como forma de investigar com maior segurança as causas do comportamento e as relações entre dois ou mais processos comportamentais. É, portanto, um meio e não um fim em si mesmo.

### Função das teorias psicológicas

As teorias científicas são enunciados universais, fórmulas simbólicas ou esquemas simbólicos, são representações lingüísticas, segundo Popper (1972). Para esse autor, as teorias são redes, lançadas para capturar aquilo que se denomina como *mundo*, para racionalizá-lo, explicá-lo, dominá-lo. A observação, o estudo científico, se faz à luz de teorias. Uma teoria é, pois, um conjunto de enunciados relativos a determinada realidade ou fenômeno, que permite testar sua veracidade por meio da pesquisa empírica.

Como enunciados (teóricos), as teorias são elaboradas a partir da idéia ou da concepção que dado cientista tem acerca do fenômeno em estudo. Piaget, por exemplo, ao desenvolver postulados teóricos acerca do desenvolvimento cognitivo da criança, verificou na realidade empírica, mediante a observação científica, se esses postulados explicavam o processo cognitivo do ser humano. E foi a partir dessas verificações científicas que corrigiu e reformulou sua teoria, dando a ela maior credibilidade científica. Piaget, porém, partiu de um paradigma de pensamento que influenciou a elaboração dos postulados teóricos e o método de pesquisa por ele adotado. A visão da essência de seu objeto de pesquisa, o ser humano como ser biopsicossocial, o levou a *olhá-lo* de forma integrada e considerar, em seu método de pesquisa, as relações causais como um processo de interação de fatores.

Todavia, as teorias psicológicas nem sempre foram formuladas obedecen-

do ao rigor científico, e muitas delas, hoje largamente difundidas, nem sequer foram objeto de verificação científica. A teoria das necessidades humanas de Maslow, a teoria da inteligência emocional e a teoria da *learning organization* são alguns exemplos.

Nesse sentido, nem todas as teorias psicológicas apresentam o mesmo grau de objetividade e de valor científico. A validade científica das teorias psicológicas pode ser identificada por meio de critérios como: capacidade de explicar fatos psicológicos, possibilidade de revelar relações não conhecidas entre conceitos e fatos observados e capacidade de levantar hipóteses e sugestões de explicação do comportamento passíveis de verificação posterior por meio de novos estudos. As teorias psicológicas não são definitivas. Os conhecimentos adquiridos por meio de novas pesquisas e de novos estudos são integrados às teorias, levando-as, assim, à reformulação e à atualização.

Entretanto, considerações de ordem ética constituem obstáculos à observação e à descrição dos fatos psicológicos, bem como à sua divulgação. É importante ressaltar as limitações determinadas pelos direitos humanos, entre eles o direito à privacidade e à integridade física e moral. Essas circunstâncias impedem, em Psicologia, a realização de muitos estudos possíveis em outras áreas do conhecimento humano.

### A Psicologia como ciência e controle do comportamento humano

Ao se desenvolver como ciência, a Psicologia trouxe, ao lado de conhecimentos de grande importância para a compreensão do comportamento humano, problemas éticos e de valores.

Kelman, já em 1968, mostrava que as pesquisas e os estudos científicos desenvolvidos nas diferentes áreas da Psicologia levavam a um conhecimento cada vez mais objetivo e sistemático, o que, em consequência, possibilitava o controle e a manipulação do comportamento humano. Esses problemas deveriam, segundo ele, preocupar não só os psicólogos, como também aqueles que fazem uso dos conhecimentos de natureza psicológica no exercício de diferentes funções, especialmente dentro das organizações. Pesquisadores como Max Pagés (1990), Dejours (1994), Chamlat (1990), Akatouf (1993) e Aguiar (1998) denunciaram a crescente e inescrupulosa utilização de conhecimentos científicos das diferentes áreas das ciências humanas como instrumentos poderosos de controle dos seres humanos, especialmente pelas organizações.

A atitude do cientista do comportamento diante dos problemas éticos que lhe são apresentados, quer em sua atividade de pesquisa, quer na atividade de agente de intervenção, vai depender de seus valores, de suas crenças na natureza

humana e nos direitos humanos. Ruch e Zimbardo, ao discutirem a compreensão das relações causais entre os fatos psicológicos, a identificação dos processos psicológicos envolvidos em determinado comportamento e a identificação da maneira pela qual esses processos se desenvolvem, mostraram desde 1971 que esses fatores abriam caminho para duas importantes possibilidades. Em primeiro lugar, a possibilidade de identificar situações necessárias para a ocorrência de diferentes fatos e, portanto, de prever esses fatos. Em segundo lugar, a possibilidade de interferir no próprio comportamento, ativando ou mesmo provocando o processo que levaria a um comportamento desejado. De fato, à medida que se possa caracterizar comportamentos, explicar seus conteúdos e descrever as situações e condições nas quais eles tendem a ocorrer, criam-se condições para um maior controle do comportamento humano. Esse controle toma a forma de intervenções na maneira de sentir, de pensar e de agir das pessoas, e constitui um caminho pelo qual se poderia chegar ao planejamento das ações e dos sentimentos dos outros seres humanos.

### Psicologia e planejamento do comportamento

Os autores mostram que, a esse respeito, podem ser observadas duas posições antagônicas, tanto entre os cientistas do comportamento, como entre aqueles que se utilizam dos conhecimentos científicos da Psicologia. A primeira posição baseia-se na crença de que a liberdade e a autodeterminação do ser humano são inerentes à sua natureza e constituem, portanto, um direito inalienável de cada indivíduo. A segunda posição parte do pressuposto de que outros podem e devem decidir sobre o que é melhor para o indivíduo. Assim, evidencia-se, nessa segunda posição, que não só seria possível, como também recomendável, planejar comportamentos de terceiros, condicionando seu desenvolvimento em determinada direção. Essa posição leva ao uso de estímulos externos, de influências não identificadas conscientemente pelos indivíduos. Dessa forma, o indivíduo é tomado como mero objeto de influência, manipulado de acordo com objetivos traçados pelo agente de intervenção, por fim reduzido a um passivo seguidor de um plano comportamental elaborado e executado sem seu conhecimento.

### Ideologia e Psicologia

A Psicologia, como acentuam Kelman (1968) e Ruch e Zimbardo (1971), pode ser utilizada como um instrumento de libertação do ser humano. Pode ser utilizada para ajudá-lo a libertar-se quer das barreiras internas, quer das externas, que impedem seu crescimento e desenvolvimento. Mas também pode ser usada

como um instrumento para conduzir o indivíduo de acordo com os interesses de outros, seja da sociedade em sentido mais amplo, seja das organizações, seja de grupos ideológicos. Aqui, o dilema ético apresenta-se em dois níveis. Primeiro, ao definir como seu objetivo o conhecimento científico do comportamento, a Psicologia poderá, fatalmente, envolver o controle e a manipulação do comportamento humano, apresentando um problema ético para aqueles que acreditam na liberdade e na autodeterminação dos indivíduos como seres humanos. O segundo dilema reside na direção a ser dada ao comportamento — e aqui o problema ético é ainda mais grave. Em outras palavras: quem deve manipular e controlar o comportamento humano? Quais os objetivos dessa manipulação e desse controle? Quem, e a título de quê, estará autorizado a exercer tais funções?

Essas são perguntas que ainda não encontraram respostas definitivas. Mesmo assim, o que resulta claro de uma reflexão sobre essas questões é que a prevenção das nefastas consequências de um uso equivocado dos instrumentos psicológicos é tarefa não apenas dos agentes, mas também dos *objetos* desses usos: à medida que os indivíduos se tornarem conscientes das forças que influenciam seu comportamento, terão condições objetivas de se contrapor a influências e manipulações, tornando-se mais livres e responsáveis por suas próprias ações. O conhecimento científico da psicologia pode, em síntese, ser usado para libertar ou escravizar, para formar os indivíduos como seres atuantes ou como seguidores passivos.