

CONTRIBUIÇÕES DO INTERACIONISMO SIMBÓLICO PARA PENSAR A COMUNICAÇÃO NAS ORGANIZAÇÕES: MACRO E MICRO-POSSIBILIDADES¹

Fabio Frá Fernandes²

Eugenia Mariano da Rocha Barichello³

RESUMO

Este artigo aprofundará as contribuições que o interacionismo simbólico tem para a comunicação com ênfase aos ambientes organizacionais, a partir de algumas das perspectivas teórico-metodológicas que compõem a corrente de pensamento interacionista, circunscritas principalmente nos trabalhos de Robert Park, George Mead, Herbert Blumer e Erving Goffman. O texto, sendo um estudo teórico, recupera a tradição de pesquisa da Escola de Chicago, fundamenta as abordagens do Interacionismo Simbólico e articula conceitos e aplicações referentes aos processos de comunicação nas organizações. Com a fundamentação nesses pesquisadores, é proposto um quadro de referência denominado aqui como macro-possibilidades e micro-possibilidades para pensar a comunicação nas organizações a partir das perspectivas desses interacionistas simbólicos.

PALAVRAS-CHAVE

Comunicação Organizacional. Interacionismo Simbólico. Escola de Chicago. Mídia e Estratégias Comunicacionais. Relações Públicas.

1 INTRODUÇÃO

Pensar a comunicação nas organizações na atualidade, é questionar o tradicional modelo linear de transmissão de mensagens e valorizar o reconhecimento das organizações enquanto atores sociais e agentes de cultura. É, também, compreender o processo comunicativo interacional que envolve os vários atores organizacionais. Nesse sentido,

¹ O presente artigo é uma versão revisada e ampliada de um texto apresentado ao XXX Encontro Anual da COMPÓS, realizado entre os dias 27 e 30 de julho de 2021, na Universidade Católica de São Paulo.

² Doutorando no Programa de Pós-Graduação em Comunicação da Universidade Federal de Santa Maria (POSCOM/UFSM), mestre em Comunicação e Indústria Criativa (PPGCIC/Unipampa). Relações-públicas (cooperação técnica) na Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre (UFCSPA). Vinculado ao Grupo de Pesquisa Comunicação Institucional e Organizacional (UFSM/CNPq) e Grupo de Pesquisa em Processos e Práticas nas Atividades Criativas e Culturais (GPAC/Unipampa/CNPq). Orcid: <http://orcid.org/0000-0003-2035-6832>. E-mail: fabio.fra.fernandes@outlook.com

³ Professora do Programa de Pós-Graduação em Comunicação (POSCOM) e dos cursos de Jornalismo, Relações Públicas, Publicidade e Propaganda e Produção Editorial da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM). Doutora em Comunicação pela Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ). Líder do Grupo de Pesquisa em Comunicação Institucional e Organizacional (UFSM/CNPq). Orcid: <http://orcid.org/0000-0001-5244-2829>. E-mail: eugeniarbarichello@gmail.com

apreender os processos comunicacionais no contexto das organizações ganha cada vez mais relevância, por serem eles, fundamentais para a compreensão dos variados aspectos da vida social.

As perspectivas da corrente de pensamento do Interacionismo Simbólico, são vetores teórico-metodológicos que podem ajudar a pensar comunicação nas organizações, ao ampliar as análises para além das mensagens, onde o interesse passa a ser centrado nos relacionamentos organizacionais. O Interacionismo Simbólico, que tem suas raízes na sociologia e na psicologia social, possibilita compreender o modo como os indivíduos interpretam objetos e pessoas com as quais interagem. Apropriado para ler a comunicação nas organizações, o Interacionismo Simbólico possibilita a elaboração de vetores para análise e compreensão de todos os processos pressupostos em interação e interpretação simbólica. Ou seja, os relacionamentos que conduzem e modelizam o comportamento individual e em grupo, nas mais diferentes situações organizacionais. Sentido que complementa outras perspectivas normalmente utilizadas para pensar a comunicação nas organizações.

Desse contexto, este artigo aprofundará as contribuições possíveis que o Interacionismo Simbólico tem para a comunicação, com ênfase nos ambientes organizacionais, a partir de algumas das perspectivas teórico-metodológicas que compõem a corrente de pensamento interacionista, circunscritas principalmente nos trabalhos de Robert Park, George Mead, Herbert Blumer e Erving Goffman.

O artigo, que se enquadra como um estudo teórico, e por uma questão de método, parte de uma breve exposição sobre a tradição de pesquisa da Escola de Chicago, situando sua constituição, destacando seus principais pensadores para, então, fundamentar as abordagens do Interacionismo Simbólico, a partir de estudos feitos por Alain Coulon (1995), Vera França e Paula Guimarães (2016), Édison Gastaldo e Adriana Braga (2013). Feito isso, é apresentado um breve panorama sobre a comunicação no contexto das organizações, destacando conceitos e aplicações propostos por Margarida Kunsch (2016), Ivone de Lourdes Oliveira, Marlene Marchiori (2012), Fabio Frá Fernandes, Patrícia Pérsigo (2011) e outros. A partir desse breve estado da arte, é realizado a tentativa de apontar caminhos, denominados

aqui como macro-possibilidades e micro-possibilidades para pensar a comunicação nas organizações a partir das perspectivas dos interacionistas simbólicos.

A proposição deste artigo se apresenta como um exercício reflexivo, tentando aproximar ambos os fenômenos, sem a pretensão de ser exaustivo em termos teóricos ou no relato de sua dispersão feita por quem se dedica a pesquisar a Escola de Chicago, o Interacionismo Simbólico, a comunicação e sua ênfase organizacional. É sua intenção, assim, revisitar as pesquisas e discutir novas possibilidades de leituras e apropriações do Interacionismo Simbólico pela comunicação organizacional.

2 TRADIÇÃO E PENSADORES DA ESCOLA DE CHICAGO: O LUGAR DO INTERACIONISMO SIMBÓLICO

A corrente de pensamento conhecida como Interacionismo Simbólico é constituída por estudiosos agrupados relativamente heterogêneos. Sua constituição, em grande parte, teve a Universidade de Chicago como sede, sendo parte importante da chamada sociologia americana. O Interacionismo Simbólico integra as abordagens da Escola de Chicago, denominação empregada para representar a produção teórica de pesquisadores influenciados pela sociologia europeia, com referência de Gabriel Tarde e Georg Simmel e pelo pragmatismo norte-americano de William James e Charles S. Pierce.

Na Escola de Chicago, a tradição de pesquisa foi orientada a partir da microsociologia ou sociologia das relações, onde o complexo de situações que formam o processo de relacionamento social (interação humana) é o foco de atenção. Para seus pesquisadores, no empiricamente observável, nas situações da vida cotidiana, é que se encontram os elementos necessários para pensar a vida em sociedade e suas dinâmicas (GASTALDO; BRAGA, 2013; FRANÇA, 2007). A partir dos princípios do pragmatismo, seus pesquisadores buscaram compreender as dimensões simbólicas e o contexto social dos indivíduos, norteados pela comprovação de evidências práticas. Em suas principais abordagens, a cidade é percebida como um laboratório social, onde a preocupação encontra-se no cotidiano, no resgate das pequenas atividades do dia a dia, nas combinações possíveis entre o trabalho coletivo e as

atitudes individuais (FRANÇA; SIMÕES, 2016). Dessas características, as estratégias de pesquisa acionavam a tentativa de entender os indivíduos e seu mundo social.

Os pesquisadores da Escola de Chicago vivenciaram o intenso e multifacetado processo de urbanização e industrialização dos Estados Unidos no início do século XX. Processo onde questões como imigração, delinquência, embates políticos e impulso da vida artística e cultural, tornaram-se objetos de investigação. O delinear de sua corrente de estudos situa-se nesse contexto de urbanização e industrialização, das diferenças, da interculturalidade que tanto a cidade, quanto o país vivenciavam. Tal contexto, orienta parte significativa da produção teórico-metodológica da Escola (FRANÇA; SIMÕES, 2016; GASTALDO; BRAGA, 2013). Entre as abordagens-epistêmicas creditadas a corrente de pensamento, destacamos as de quatro pesquisadores:

Imagem 01 – Síntese das abordagens-epistêmicas de George Mead, Herbert Blumer, Robert Park e Erving Goffman



Fonte: elaborado pelos autores

Da leitura de Park, Mead, Blumer e Goffman, sintetizados na imagem acima, mas, também de nomes como Howard Becker, Willian Thomas, Ernest Burgess, Albion Small, e outros, que não foram discutidos aqui, e podem ser consultados nas obras referenciadas neste texto, é visível a preocupação com as relações sociais, suas interações e seus efeitos. Mesmo sendo Park, Mead, Blumer e Goffman, os destaques do pensamento interacionista, os demais pesquisadores, a partir de seus objetos particulares, contribuíram para o desenvolvimento e desdobramento das pesquisas sobre o Interacionismo Simbólico.

É, talvez, o Interacionismo Simbólico a corrente de pensamento mais reconhecida no universo de pesquisas da Escola de Chicago. Sua abordagem se estrutura na perspectiva de compreender os aspectos subjetivos do comportamento de indivíduos presente na sociedade. Seu princípio fundamental é que indivíduos e sociedades existem em interação. Para a compreensão de um, é necessário e indissociável compreender o outro. A perspectiva interacionista olha para fatores microsociológicos da interação, ou seja, para os fatores subjetivos ou intersubjetivos dos indivíduos, nas relações sociais construídas em interação, e mediadas pela linguagem/comunicação (SILVEIRA, 2010), além dos efeitos práticos causados nesse processo interacionista.

George H. Mead, filósofo e estudioso da psicologia social, foi quem, como mencionado anteriormente, o precursor das abordagens teórico-metodológicas do Interacionismo Simbólico. Termo que seria de fato empregado, da forma como é conhecido no contemporâneo, anos depois por um de seus alunos, Herbert Blumer. Mead, em suas proposições, constitui como objeto de pesquisa, o indivíduo e suas experiências, estas construídas pela interação social. É na experiência social no mundo, que os indivíduos adquirem competências necessárias para se constituírem seres sociais, com lugar e voz no mundo (GIRARDI JR., 2015).

O Interacionismo Simbólico, para Mead, compreende que a sociedade é a vida em grupos, onde indivíduos cooperam entre si, com ações de reciprocidade. Essa cooperação é simbólica, ajustada por reflexos e interpretações de símbolos e estímulos, onde cada ator consegue perceber a intencionalidade do outro e, assim construir respostas para o comportamento e sua intencionalidade. A sociedade é possível, e apenas se torna possível,

pelo uso de símbolos, pelo uso da linguagem, construída em conjunto, sendo a linguagem um elemento social e não individual (FRANÇA; SIMÕES, 2016). A interação é elemento constituinte do comportamento social e das atividades humanas. Sua natureza (interação) vai ser simbólica, por ser o indivíduo simultaneamente sujeito e agente que interpreta e simboliza nas relações sociais (SILVEIRA, 2010).

Herbert Blumer, a partir da perspectiva de Mead, recupera e fortalece o entendimento que a capacidade de interpretação que um indivíduo tem, faz dele um ator de sua existência e não mero agente, com comportamentos predefinidos por forças que lhe são exteriores. A definição de Interacionismo Simbólico para nomear sua abordagem se dá pela compreensão que a natureza da vida social é simbólica, onde suas significações são constituídas tendo como base ou mediadas pelas interpretações (COULON, 1995; BLUMER, 1980).

Para Blumer, os seres humanos agem no mundo fundamentando-se nos significados que estes lhe oferecem. Os significados de tais elementos são provenientes ou provocados pela interação social mantida com as demais pessoas. Os mesmos significados são manipulados por um processo interpretativo, utilizado pelas pessoas ao se relacionar com os elementos com quem entraram em contato. (BLUMER, 1980; FRANÇA; SIMÕES, 2016).

Em síntese, as premissas estabelecidas por Blumer, baseiam-se num conjunto de elementos interdeterminados em um movimento, espiral, ou em circularidade. Nesse sentido, a ação é orientada por meio das relações, interdependente da intervenção dos indivíduos no mundo e dos sentidos produzidos e significados. Esta relação com o mundo é, ela mesma, uma interação social, e orienta, ao passo de também ser orientada, por dinâmicas interpretativas (ENNES, 2013; FRANÇA; SIMÕES, 2016).

Ampliando as abordagens de Blumer, Erving Goffman constituirá sua definição própria para o Interacionismo Simbólico, sendo ele compreendido como a “influência recíproca dos indivíduos sobre as ações uns dos outros, quando em presença física imediata”. (GOFFMAN, 1998, p. 23). Sua abordagem para o Interacionismo incide nas relações interpessoais face a face e tem como eixo central o desempenho dos indivíduos. Esse desempenho está relacionado com uma perspectiva de personagem, de papéis encenados pelas pessoas perante seus pares ou diferentes para autoapresentação. Esse processo ocorre em duas

partes, sendo a primeira referente às informações sobre as outras pessoas e a segunda, referente às informações sobre si mesmo, para então elaborar sua expressão.

O interacionismo de Goffman utiliza de uma metáfora teatral, onde a vida social é um teatro, vivida na superfície e que existe nas aparências que construímos enquanto personagem desse enredo. O interesse de Goffman nisso tudo reside no aspecto maquinado e manobrado das relações interpessoais, onde os papéis são definidos socialmente e na administração de seu desempenho frente à plateia (FRANÇA; SIMÕES, 2016).

A interação é um jogo de encenação, e os atores são jogadores querendo ganhar. Essa encenação acontece por expressões transmitidas e expressões emitidas. Na primeira encontra-se a comunicação verbal, já na segunda, a comunicação não-verbal, ou seja, aquilo que queremos comunicar com nossos atos e símbolos, e aquilo que o outro compreende de nossa comunicação a partir de sua interpretação sobre os signos transmitidos.

É nesse sentido que o Interacionismo Simbólico de Goffman se difere da perspectiva de Mead. Enquanto Mead entende as interações como momentos constituintes, com significados construídos no bojo dessas interações, perpassando interpretações para fundar a vida social, Goffman lê essas interações de modo mais cristalizado, que se constituem como ordem social (FRANÇA; SIMÕES, 2016). Ou seja, as interações são moldadas e modificadas para se ajustarem à compreensão e às expectativas da sociedade. Os indivíduos, para Goffman, não interpretam significados, eles interpretam e representam papéis definidos socialmente.

No campo de estudos da Comunicação, são os trabalhos de Robert Park que “trazem uma contribuição mais significativa” para as pesquisas da área. Park, ao trabalhar com a cidade e as formas de integração, se questiona “sobre o papel e a importância do jornal na construção da teia urbana e na formação dos públicos” (FRANÇA; SIMÕES, p.86). Confluindo para o conceito de laboratório social, a ideia de cidade para Park (1915) se centra no conceito de berço da civilização, ou seja, uma espécie de *habitat* natural do homem civilizado. O pesquisador entende as mudanças e revoluções na história da humanidade a partir da cidade. É vinculado a ela o progresso, a racionalização e o estabelecimento de relacionamentos, como também, para a elaboração sociocultural dos modos de vida.

A cidade precisa ser observada, na visão de Park, como um “lugar de confluência e de multiplicidade”, um território partilhado, “um mosaico de pequenos mundos”, onde há convivência e intervenção de indivíduos. É a cidade um sinônimo de diversidade e mobilidade, possibilitando “misturas” socioculturais, além de recriar afinidades. Os indivíduos nas cidades conseguem viver ou perpassar mundos variados nesse complexo urbano, cheio de diferenças, mas com sentimentos que aproximam e agregam, permitindo a convivência e o acolhimento. Contexto repleto de interesses, onde os indivíduos são racionais e móveis e provocam mudanças (PARK, 1915, p. 577-612).

Com tal entendimento sobre a cidade, Park aciona como questão central de seus estudos, a importância da propaganda e do jornal como instrumentos para controle social e para formação da opinião pública. Conforme França e Simões (2016), a contribuição de Park para a Escola de Chicago sob o viés da Comunicação, é elaborar o entendimento que a mídia perde sua natureza transmissiva e atua mais como mediadoras. Uma perspectiva que se colocava de encontro aos estudos mais creditados à época, dos quais o foco de preocupação era orientado à técnica, a parte funcional do processo de comunicação. Se a cidade é um mosaico de diferenças, uma rede de múltiplas conexões, as práticas comunicativas são os elos da interconexão. Assim, a notícia é o que faz circular e promove as discussões em sociedade (PARK, 1915).

Apesar das críticas ao exacerbado racionalismo, visão progressista e liberalista de suas abordagens, Park contribui significativamente para pensar a prática comunicativa, entendendo essa prática por nexos, mediações, lugar de troca e de construção, tendo a cidade como uma teia, com interesses de indivíduos confluindo e se misturando. Essa perspectiva ajusta o indivíduo no processo de comunicação, se preocupando com outras questões, não puramente técnicas, mas sociais, culturais, psicológicas e, poderíamos dizer, que inclusive orgânicas. Ou seja, um viés da ecologia humana e de suas múltiplas relações e interações.

Os pesquisadores da Escola de Chicago, com suas teorias e metodologias, são apropriados por outros para lerem diversos fenômenos a partir de suas perspectivas. Esse é o caso da Comunicação. Mesmo não sendo o fenômeno comunicacional o interesse primeiro de seus estudos, está a Comunicação presente em todas as suas abordagens. A ideia de interação,

de produção de significados, de relacionamentos sociais, do uso da linguagem, tudo pressupõe comunicação. Afinal, comunicação é relacionamento, este constituído de interações simbólicas. No campo da Comunicação, o Interacionismo Simbólico é aplicado em estudos sobre mídia, produção de notícias (jornalismo), publicidade, mas também questões culturais e de identidades. Neste artigo, o mesmo é apropriado para ler a comunicação no contexto das organizações.

Na próxima seção, para dar conta da tentativa de leitura proposta aqui, é apresentado alguns conceitos e aplicações sobre a comunicação nas organizações, destacando os elementos que podem ser lidos sob as lentes do Interacionismo Simbólico.

3 O CONTEXTO ORGANIZACIONAL DA COMUNICAÇÃO: INTERAÇÕES, SIGNIFICAÇÕES E INTERPRETAÇÕES

Organizações são sistemas complexos e permeáveis que exercem, sobre determinado ambiente, um empenho permanente de interpretação, de maneira a subsidiar sua ação e trajetória (ETZIONI, 1978). Em definição, organização representa o agrupamento planejado e ordenado de pessoas que desempenham funções, trabalhando conjuntamente para atingir objetivos comuns. Uma função da administração. Processo relacional onde, indivíduos em interação, formam estruturas de significados (KUNSCH, 2016).

Para ser possível o processo interacional, a significação e as interpretações que sustentam o fazer de uma organização, é preciso comunicação. Seja enquanto fenômeno, processo ou instrumentos, a comunicação funda as organizações. Ocupando lugar central em sua constituição, sustentação, sobrevivência e desenvolvimento. Essa é a perspectiva inicial para se fundamentar a comunicação organizacional.

O contexto comunicacional das organizações é um sistema complexo. Integra a produção de expressões e o recebimento de impressões. Trata-se de um sistema organizado de trabalho que dará conta de gerenciar a produção de tudo o que é dito (transmitido e emitido) a respeito da organização (IASBECK, 2015). É um processo que organiza, dá sentido ético e estético para as materialidades comunicativas no contexto das organizações. Como um

instrumento de gestão, a comunicação organizacional segmenta os profissionais e atribui, a eles, as funções que melhor vão promover os relacionamentos organizacionais.

Conceitualmente, a comunicação organizacional se apresenta como a soma dos modos com que uma organização se comunica e se relaciona. É um conceito que agrupa os modos, as técnicas, os instrumentos, os profissionais, as políticas de comunicação de qualquer tipo de organização. Abrange os meios e as ações utilizadas por uma organização que deseja ser vista, gerar opiniões, receber investimentos, ocupar espaço no mercado e se relacionar convenientemente com seus públicos de interesse (KUNSCH, 2016; WEBER, 2009; FERNANDES; PÉRSIGO, 2011).

Vinculada principalmente às teorias das Relações Públicas, a comunicação sob a perspectiva organizacional se mantém intrínseca com a prática dos relações-públicas, como áreas distintas, mas correlatas, que atuam em harmonia para o desenvolvimento organizacional por meio das interações simbólicas que a comunicação ocasiona no binômio: organização-públicos (FERNANDES; PÉRSIGO, 2011). Precisa estar inserida nessas interações com foco nos significados dos agentes envolvidos, para poder valorizar “as práticas comunicativas cotidianas e as interações nas suas mais diversas formas de manifestação e construção social” (KUNSCH, 2016, p.45).

A processualidade da comunicação nas organizações acontece pela possibilidade de as relações se estabelecerem. A noção de relação apresenta-se como fundante das materializações comunicacionais, ou seja, comunicação pressupõe relação e requer ligações, encontros, tensões, mesmo que possam ser em níveis mínimos, entre, pelo menos, dois: relação eu e outro (BALDISSERA, 2009).

É, assim, a comunicação uma produtora de sentidos organizacionais: estruturas sociais, estados psicológicos, hierarquias, conhecimento. É um sistema modelizante, calcado em textos que ajudam a formar um grande discurso. Esse discurso, percebido pelos públicos de interesse aos quais é destinado, tende a provocar reações que configuram o ato da comunicação — por que comunicação é interação: pergunta e resposta — e a qualidade dessas reações vão caracterizar a qualidade do processo comunicativo em uma organização (DEETZ, 2010).

A pesquisa em comunicação organizacional amplia sua perspectiva de análise para além das práticas informacionais, investigando também a perspectiva interacional, que ressalta a existência do outro no processo comunicacional. Ou seja, os polos emissores e receptores têm duplo papel: o de instituir e o de socializar discursos (OLIVEIRA; MARCHIORI, 2012). Deste modo, é possível entender a comunicação no contexto das organizações como um processo com múltiplas faces, dimensões e também multidisciplinar, onde inúmeras vozes se manifestam com diferentes formas, na busca por novos sentidos para as suas relações.

Com esse breve entendimento sobre o contexto organizacional da comunicação, é possível identificar diversos elementos que, baseados nas estruturas de interações, significações e interpretações de uma organização, possibilitam uma leitura sob a perspectiva interacionista. Na próxima seção, é apresentado o exercício que aponta caminhos, denominados aqui como macro-possibilidades e micro-possibilidades, para pensar a comunicação nas organizações a partir das abordagens de interacionistas simbólicos, especialmente as perspectivas de Park, Mead, Blumer e Goffman.

4 MACRO E MICRO-POSSIBILIDADES INTERACIONISTAS PARA PENSAR A COMUNICAÇÃO NAS ORGANIZAÇÕES

Conforme exposto até aqui, o Interacionismo Simbólico instaura diferentes abordagens para estudar a vida em sociedade. Diferenciando-se da sociologia tradicional, que refletia sobre indivíduos e sociedade singularmente, a corrente interacionista coloca ambos, de modo indissociável, no contexto analítico. Tem nas interações, mediadas pela linguagem, o extrato para compreender o posicionamento dos sujeitos no mundo e suas ações.

A comunicação, no que lhe concerne, opera sobre interações de controle no contexto das organizações, planificando as relações sócio-organizacionais, articulando as falas e narrativas entre indivíduos para construir uma narrativa organizacional, que produz sentido para as interações simbólicas por sua natureza. Processo empenhado e executado que objetiva o desenvolvimento, a sustentação e sobrevivência do organismo vivo que é uma organização.

Da leitura de ambos os fenômenos, é possível destacar algumas possibilidades para pensar a comunicação nas organizações sobre a perspectiva do Interacionismo Simbólico. Propõe-se para isso, a ideia de **macro-possibilidades** e **micro-possibilidades** sendo, a primeira, constituída da análise geral da comunicação no contexto das organizações sob a lente total do Interacionismo Simbólico. Já na segunda, a partir das abordagens de Park, Mead, Blumer e Goffman, destacadas nas imagens 02 e 03, são acionadas abordagens específicas desses interacionistas, aplicados à natureza da comunicação nas organizações, ou seja, as relações e interações entre público e organização.

Como macro-possibilidades para pensar a comunicação nas organizações através do Interacionismo Simbólico, indivíduos em estado de relação com as organizações, são investigados e analisados de modo indissociável. Desse modo, torna-se mais fidedigno a compreensão dos ajustes organizacionais do processo comunicativo sobre as interações. As organizações são possíveis pelas relações e interações estabelecidas: relações de mercado, relações políticas, relações sociais, relações culturais e relações institucionais, todas mediadas por fenômenos comunicacionais. As perspectivas do Interacionismo Simbólico podem ser acionadas para realizar a leitura dessas estruturas relacionais, de modo a melhor examiná-las e tensionar suas aplicações práticas.

O binômio organização/público no processo de conflito/cooperação tem caráter dinâmico e dialógico, o que pressupõe incessantemente significados e simbolismos no processo de interação. No contexto das organizações as interações sociais ocorrem com indivíduos e seus pares, no tempo e espaço em que ocupam com a organização e também com os pares em diferentes espaços e tempo, àqueles alheios às práticas organizacionais. As abordagens do Interacionismo Simbólico podem operar nesse contexto, desvendando as ações e sentidos que orientam o comportamento dos sujeitos em relação com as organizações e vice-versa, ou seja, os sentidos e as formas das interpretações e suas ações.

A comunicação é uma produtora de sentidos. Esses sentidos são produzidos por instrumentos e estratégias que usam da interação e de narrativas. Sua construção, no âmbito de uma organização, acontece a partir dos múltiplos relacionamentos sociais operados junto a seus públicos, coletando dados e informações, comportamentos e traços culturais para

elaborar significações que estimulem a cooperação. Mas isso não é um processo pré-definido ou determinado, mas sim mutável e em movimento contínuo, sendo reorganizado conforme a natureza das relações sociais estabelecidas nas organizações. Novamente as perspectivas do Interacionismo Simbólico podem ser apropriadas para entender as trocas simbólicas na produção de sentido da comunicação em dada organização.

Sobre às micro-possibilidades, é apresentado um quadro-síntese, onde melhor são visualizadas e relacionados cada perspectiva interacionista, e as formas de apropriação para pensar a comunicação nas organizações.

Imagem 02 — Micro-possibilidades do Interacionismo Simbólico para pensar a comunicação nas organizações à luz de Robert Park e George Mead



Fonte: elaborado pelos autores

Imagem 03 - Micro-possibilidades do Interacionismo Simbólico para pensar a comunicação nas organizações à luz de Herbert Blumer e Erving Goffman



Fonte: elaborado pelos autores

Conforme exposto nas imagens 02 e 03, as micro-possibilidades de pensar a comunicação nas organizações pelas abordagens-epistêmicas de Park, Mead, Blumer e Goffman, se complementam. Uma abre caminho para a outra, que se interconectam pelo interesse central ser as interações simbólicas. O que o quadro-síntese apresentado nas imagens tenta fazer é demarcar possibilidades específicas conforme a metodologia de cada pesquisador, sendo as micro-possibilidades também, base para as macro-possibilidades de leitura sobre a comunicação nas organizações sob as lentes do Interacionismo Simbólico, o que forma um quadro de referências com contribuições para análises e intervenções ao fenômeno organizacional da comunicação.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Foi intenção deste artigo, a partir de um diálogo teórico, apresentar possibilidades para pensar a comunicação nas organizações a partir das abordagens do Interacionismo Simbólico. Trata-se de um exercício de reflexão. Uma tentativa de leitura e aproximação de dois fenômenos em distanciamento teórico-metodológico, que resulta em diálogos profícuos.

A partir de autores que revisitam as abordagens do Interacionismo Simbólico e da Escola de Chicago, foi possível constituir um panorama sobre a tradição de pesquisa da Escola e como se fundou as perspectivas interacionistas, entender de que forma seus pesquisadores dialogam e como suas abordagens contribuem para as pesquisas em Comunicação.

Do mesmo modo, revisitar os fundamentos organizacionais da comunicação corroborou para destacar as interações simbólicas como substrato de seu fenômeno (processo, práticas, instrumentos). Na totalidade de pesquisadores revisados, os relacionamentos pessoais e organizacionais são colocados como centro de investigação, análise e operação da comunicação nas organizações.

Esse é o cenário que ajudou a elaborar as possibilidades (macro e micro) de se pensar a comunicação, no contexto das organizações, sob as abordagens dos interacionistas apresentados ao longo do texto. A fundamentação nesses pesquisadores é o que torna

possível propor um quadro de referência sobre as interações no processo de comunicação nas organizações, suas causas e efeitos.

As várias faces da comunicação nas organizações — fenômeno, processo e prática profissional —, sugerem diferentes formas de relacionamento e, por extensão, interações que podem ser investigadas e analisadas sob as perspectivas interacionistas, contribuindo com a crítica, reflexão e intervenção teórico-prática já existente em outros estudos, que olham para abordagens ditas como interacionistas, dialógicas ou relacionais no contexto das organizações. Por exemplo, os estudos de Adriana Machado Casali da Universidade Federal do Paraná, Fábila Pereira de Lima da Universidade Federal de Minas Gerais, Ivone de Lourdes Oliveira da Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais e outros.

No trabalho de concluir nosso texto, ao cumprir com sua proposta, o diálogo e tensionamentos aqui elaborados estão longe de determinar que tais possibilidades sejam um axioma, ou campo fechado de ideias. Ao contrário, se apresentam como um campo aberto, um exercício para orientar outras abordagens e ampliar o escopo de discussão acerca da comunicação nas organizações em relação teórico-metodológico com o Interacionismo Simbólico.

REFERÊNCIAS

BALDISSERA, Rudimar. **A teoria da complexidade e novas perspectivas para os estudos de comunicação organizacional**. In: KUNSCH, Margarida M. Krohling (Org.). **Relações públicas e comunicação organizacional: campos acadêmicos e aplicados de múltiplas perspectivas**. São Caetano do Sul, SP: Difusão Editora, 2009.

BLUMER, H. **A natureza do interacionismo simbólico**. In: MORTENSEN, C. D. Teoria da comunicação: textos básicos. São Paulo: Mosaico, 1980

COULON, Alain. **A Escola de Chicago**. Campinas, SP: Papyrus, 1995.

DEETZ, Stanley. **Comunicação organizacional: fundamentos e desafios**. In: MARCHIORI, Marlene (Org.). **Comunicação e organização: reflexões, processos e práticas**. São Caetano do Sul, SP: Difusão Editora, 2010.

ENNES, Marcelo Alario. **Interacionismo Simbólico: contribuições para se pensar os processos identitários**. In: Revista Perspectivas, São Paulo, v. 43, p. 63-81, jan./jun. 2013.

ETZIONI, Amitai **Organizações Complexas**. SP, Atlas, 1978.

FERNANDES, Fabio Frá; PÉRSIGO, Patrícia Milano. **Relações Públicas e Comunicação Organizacional: Estudo de suas Aproximações e Distanciamentos.** In: Seminário Internacional de Pesquisa em Comunicação, Estratégias e Identidades Midiática. IV. 2011. Universidade Federal de Santa Maria, RS. **Anais eletrônicos...**, Santa Maria, 2011.

FRANÇA, V. **Contribuições de G. H. Mead para pensar a comunicação.** In: ENCONTRO DA COMPÓS, 16., Curitiba: UTP, 2007. (Comunicação).

FRANÇA, Vera; SIMÕES, Paula Guimarães. **A Escola de Chicago e o Interacionismo Simbólico.** In: FRANÇA, Vera; SIMÕES, Paula Guimarães. **Curso básico de Teorias da Comunicação.** Belo Horizonte: Autêntica, 2016.

GASTALDO, Édison; BRAGA, Adriana. **A Escola de Chicago e a história da Comunicação no Brasil.** In: LIMA, João Cláudio Garcia R.; MELO, José Marques de, (Orgs.). **Panorama da Comunicação e das telecomunicações no Brasil: 2012/2013.** Brasília: IPEA, 2013.

GIRARDI JR., Liráucio. **Do Interacionismo Simbólico aos jogos de linguagem: a produção social do sentido.** In: Revista Galáxia, São Paulo, n. 33, p. 214-225, set./dez., 2016.

GRAU, Antoni Noguero. **Comunicação organizacional versus relações públicas.** In: KUNSCH, Margarida M. Krohling (Org.). **Relações públicas e comunicação organizacional: campos acadêmicos e aplicados de múltiplas perspectivas.** São Caetano do Sul, SP: Difusão Editora, 2009.

GOFFMAN, Erving. **A representação do eu na vida cotidiana.** Petrópolis: Vozes, 1998.

IASBECK, Luiz Carlos. **Amplitude da Comunicação nas Organizações.** In: SCROFERNEKER, Cleusa Maria (Org.). **De qual comunicação organizacional estamos falando?** Porto Alegre: EDIPUCRS, 2015.

KUNSCH, Margarida Maria Krohling. **A comunicação nas organizações: dos fluxos lineares às dimensões humana e estratégica.** In: KUNSCH, Margarida M. Krohling (Org.). **Comunicação organizacional estratégica: aportes conceituais e aplicados.** São Paulo: Summus, 2016
OLIVEIRA, Ivone de Lourdes; MARCHIORI, Marlene, (Orgs.). **Redes Sociais, Comunicação, Organizações.** São Caetano do Sul, SP: Difusão Editora, 2012.

PARK, Robert E. **The City:** Suggestions for the Investigation of Human Behavior in the City Environment. *American Journal of Sociology*, v. 20, N. 5, p. 577- 612, 1915.

SILVEIRA, Emerson José Sena da. **Uma introdução à perspectiva sociológica do interacionismo simbólico.** In: Revista Sociologia Ciência & Vida, São Paulo, ano III, número 32, 2010, p.32-37.

WEBER, Maria Helena. **Comunicação organizacional, a síntese. Relações Públicas, a gestão estratégica.** In: ORGANICOM — Revista Brasileira de Comunicação Organizacional e Relações públicas, São Paulo, ECA-USP. Edição Especial, ano 6, n. 11/12, p. 70-75, 2009.

Contributions of Symbolic Interaction to think communication in organizations: macro and micro-possibilities

ABSTRACT

This article aims to deepen the contributions that Symbolic Interactionism has to communication with an emphasis on organizational environments, from some theoretical-methodological perspectives that make up the chain of interactionist thought, circumscribed mainly in the works of Robert Park, George Mead, Herbert Blumer and Erving Goffman. The text, which is a theoretical study, recovers the research tradition of the Chicago School, bases the approaches of Symbolic Interactionism and articulates concepts and applications related to the communication processes in organizations. Based on these researchers, a framework of reference called here as macro-possibilities and micro-possibilities is proposed for thinking about communication in organizations from the perspective of these symbolic interactionists.

Keywords: Organizational communication. Symbolic Interactionism. Chicago School. Media and Communication Strategies. Public Relations.

Contribuciones de Interacción Simbólica al pensar la comunicación en las organizaciones: macro y microposibilidades

RESUMEN

Este artículo tiene como objetivo profundizar en los aportes que tiene el Interaccionismo Simbólico a la comunicación con énfasis en los entornos organizacionales, desde algunas de las perspectivas teórico-metodológicas que componen la cadena del pensamiento interaccionista, circunscrita principalmente en los trabajos de Robert Park, George Mead, Herbert Blumer e Erving Goffman. El texto, que es un estudio teórico, recupera la tradición investigadora de la Escuela de Chicago, fundamenta los enfoques del Interaccionismo Simbólico y articula conceptos y aplicaciones relacionados con los procesos de comunicación en las organizaciones. A partir de estos investigadores, se propone un marco de referencia denominado aquí como macroposibilidades y microposibilidades para pensar la comunicación en las organizaciones desde la perspectiva de estos interaccionistas simbólicos.

Palabras clave: Comunicación organizacional. Interaccionismo simbólico. Escuela de Chicago. Estrategias de comunicación y medios. Relaciones Públicas.

Recebido em: 10/06/2020

Aceite em: 02/01/2022