

# DA FRAGMENTAÇÃO À CONVERGÊNCIA – UM PANORAMA DAS POSSIBILIDADES DE TEORIZAÇÃO SOBRE OS PROCESSOS DE COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL

---

Ana Thereza Nogueira Soares\*

**Resumo:** Este artigo, de caráter eminentemente teórico, reflete sobre alguns dos principais paradigmas que se apresentam como base para estudos do campo da comunicação organizacional. Argumenta, a partir disso, que os processos comunicativos organizacionais são ainda analisados de forma fragmentada, uma vez que são tomados como objeto pela Teoria das Organizações ou, de forma ainda mais rara, pela Teoria da Comunicação. Finalmente, apresenta uma perspectiva teórica que reúne a comunicação e as organizações como componentes essenciais em seu escopo conceitual – a teoria dos sistemas de Luhmann – e que parece oferecer um melhor foco para a compreensão da complexidade dos fenômenos comunicacionais que permeiam as organizações na contemporaneidade.

**Palavras-chave:** paradigma; comunicação; organizações; nova teoria dos sistemas.

**Abstract:** This eminently theoretical paper reflects upon some of the main paradigms which are presented as the basis for studies in the Organizational Communication field. It argues, from that point, that organiza-

---

\* Mestre em Sociologia pela Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG), especialista em Informação Internacional pela Universidad Complutense de Madrid e bacharel em Comunicação Social – Relações Públicas pela Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais (PUC-Minas). Professora na Faculdade de Comunicação e Artes na PUC-Minas. *E-mail:* anatsoares@gmail.com

tional communication processes are analysed in a fragmented way, since they are took as object by Organization Theory and, more rarely, by Communication Theory. Finally, it presents a theoretical perspective which brings together both communication and organizations as essential components on its conceptual framework – Luhmann systems theory – which seems to offer a better focus for understanding the complexity of communicational phenomena in contemporary organizations.

---

**Key words:** paradigm; communication; organizations; new theory of the systems.

## INTRODUÇÃO

O presente artigo parte de um questionamento acerca do *status* da comunicação organizacional como disciplina das ciências sociais, bem como do estágio em que se situa sua construção enquanto campo de conhecimento.

Uma hipótese relacionada a tal questionamento é apresentada: os processos comunicacionais envolvidos na estruturação das organizações sociais são ainda estudados de forma incipiente. Apesar da vasta literatura encontrada sobre a comunicação interna nas empresas, sobre a influência dos ambientes nas organizações – e vice-versa (os quais pressupõem a comunicação), por um lado, e sobre os elementos e efeitos sociais da comunicação de massa, por outro, não há, em qualquer dessas perspectivas, uma abordagem proveniente da interseção entre o campo teórico da comunicação social e o campo teórico das organizações, *local* a partir do qual se deve estudar a genuína constituição e realização dos processos em questão.

A comunicação organizacional é, dessa forma, ainda analisada e compreendida sob ângulos inapropriados, já que é *cooptada* como objeto por comunidades científicas que, embora vizinhas ao campo, não a compreendem dentro de sua especificidade, ou não a valorizam devidamente. Essa observação é fundamentada por uma análise sociológica do conhecimento, que leva em conta os aspectos históricos relativos à necessidade e ao interesse de se entender conceitual e teoricamente a comunicação organizacional e as trilhas percorridas pelos pesquisadores da área ou de áreas correlatas na busca de desvendar seus objetos. Além disso, não se pode escapar da reflexão de Kuhn, que considera os resultados das reflexões e investigações acadêmico-científicas em suas nuances produtivas, inseparáveis dos atores que compartilham de conflitos e consensos em torno de paradigmas, preservando-os ou substituindo-os por outros em construções coletivas que se denominam *ciência normal* e *ciência revolucionária*.

O fato é que tanto a Teoria das Organizações como a Teoria da Comunicação não apresentam um paradigma revolucionário, um ponto de vista teórico unívoco que oriente seus pesquisadores. Ambas agrupam, em seus escopos, diversos para-

digmas que se contradizem e se complementam, produzindo uma grande variedade de análises e métodos para a compreensão da realidade. Em busca de um pilar seguro, que sirva de base para uma abordagem teórica mais consistente sobre comunicação organizacional, propõe-se, então, uma análise de paradigmas das ciências sociais que são, efetivamente, fonte primeira de inspiração tanto para construtos teóricos da comunicação como para aqueles que tentam compreender as organizações. São eles o paradigma positivista-funcionalista e o paradigma interpretativista. Procurar-se-á revisar ambos sob a perspectiva organizacional e comunicacional, separadamente, e depois à luz da interseção desses dois pontos de vista. Por fim, analisa-se a validade da Nova Teoria dos Sistemas, de Luhmann, como paradigma da convergência, ou seja, como unificador das realidades comunicacionais e organizacionais.

Essa proposta pretende, assim, servir de orientação para um campo que deve circunscrever como objeto um espaço de existência comum aos fenômenos comunicacionais e aos fenômenos organizacionais. Devido ao próprio caráter multifacetado dos fenômenos sociais na atualidade, salienta-se que esse espaço é de difícil identificação, e que é, além disso, inerente à própria existência e à reprodução da vida social.

## A NATUREZA COMO REFERÊNCIA EPISTEMOLÓGICA

As primeiras visões cientificamente elaboradas da sociedade têm lugar sob uma forte influência das ciências naturais, construídas a partir de uma nítida separação entre observador e objeto, os quais proporcionavam, por isso, uma compreensão objetiva dos fenômenos da natureza. Os primeiros sistematizadores da realidade social, destacando-se Comte, Spencer e Durkheim, alegavam enxergá-la, portanto, de maneira isenta, já que, como cientistas, tinham o dever e a precaução de se desvincular de seus objetos a fim de melhor investigá-los.

O fato social, descrito em detalhes por Durkheim<sup>1</sup> em *As regras do método sociológico*, só pode ser explicado a partir da reunião de consciências individuais que, associadas e combinadas dão origem à vida social. O social, assim, determina o individual, e a rejeição dessa idéia impossibilita que se estabeleçam relações de

.....  
<sup>1</sup> É importante destacar que Durkheim é o principal expoente da tradição francesa do positivismo, e que herda de Comte os princípios metodológicos da unidade do método e da neutralidade, estabelecendo uma separação entre fatos e valores. Embora se distancie do positivismo ao adotar uma visão funcionalista da sociedade, mantém um forte vínculo metodológico com a ciência positiva, na medida em que preconiza as formas de explicação usadas nas ciências naturais e a generalização indutiva.

causalidade. Para que exista o fato social, é preciso que vários indivíduos tenham misturado suas ações, e que dessa combinação se tenha desprendido um produto novo. E como essa síntese tem lugar fora de cada um, pois representa uma pluralidade de consciências, seu efeito é necessariamente fixar, instituir certas maneiras de agir e certos julgamentos que existem fora dos indivíduos. Além disso, há que se considerar um pressuposto do método: o de que os fatos sociais devem ser considerados e compreendidos como coisas. (DURKHEIM, 1973). Isso remete à necessidade de rigidez e linearidade das observações e interpretações acerca da sociedade.

Além desse pressuposto metodológico, as correntes teóricas tributárias do positivismo têm o paradigma darwinista como um de seus norteadores. Inicialmente, assim, tentam explicar o funcionamento do mundo a partir do evolucionismo que vê os seres humanos como animais, que lutam por existência em seus meios, superando as adversidades, e se tornando cada vez mais fortes. (DONALDSON apud TSOUKAS; KNUDSEN, 2003; MORGAN, 1996). Essa abordagem traz implicações decisivas para a teoria da organização, numa época em que o número de organizações produtivas aumenta exponencialmente e em que estruturas precisam ser revistas devido à complexificação e à diversificação também crescentes da sociedade.

Segundo Morgan,

dentro desse processo, a teoria da organização transformou-se num tipo de biologia na qual as distinções e relações entre moléculas, células, organismos complexos, espécies e ecologia são colocadas em paralelo com aquelas entre indivíduos, grupos, organizações, populações (espécies de organizações) e a sua ecologia social. (1996, p. 43).

Embora alguns estudiosos, como Donaldson (2003), demarquem limites entre o potencial explicativo da ciência positiva, que explica *como o mundo funciona*, e as teorias prescritivo-normativas, que ditam regras e postulam sobre *como o mundo deve ser*, a segunda abordagem acaba por se tornar corrente na literatura organizacional e também na comunicacional, um pouco mais tarde. Por que isso ocorre? Em parte, pela própria herança dos clássicos.

Comte (1798-1857), por exemplo, tinha como dois de seus postulados a primazia do todo sobre as partes que, como visto acima, influenciou Durkheim, e o progresso do conhecimento e da sociedade. Como analisa Durán (2001), ao admitir que o homem, em sua constituição biológica, é idêntico em qualquer tempo e em qualquer espaço, Comte afirma que a sociedade evoluirá em todos os lugares do mesmo modo e na mesma direção. O progresso da sociedade, assim, estaria conectado à natureza perene do homem. As diferenças existentes entre grupos e organizações seriam decorrentes simplesmente de seus tempos diferenciados de transformação, mas todos chegariam a um patamar evolutivo excelente, que satisfaria todas as necessidades humanas. “O progresso estava determinado; não podia

ser revertido”, nem era possível fugir de qualquer dos estados previstos na lei geral de evolução histórica. (DURÁN, 2001, p. 46).

Da mesma forma, Spencer (1820-1903),<sup>2</sup> ao criar uma analogia orgânica que ajudou a legitimar os interesses do capitalismo industrial inglês, defendia a idéia de que bastaria não interferir na dinâmica de competição intrínseca à sociedade para que, da mesma forma que a seleção natural assegura a contínua melhoria das espécies, a sociedade selecionaria os mais capazes e caminharía por uma senda de permanente progresso. (DURÁN, 2001, p. 58).

Essas idéias, de grande monta para a época em que foram cunhadas, estabelecem leis gerais para a sociedade, e não se contentam, assim, apenas com a descrição de um mundo, mas criam expectativas em relação ao mundo, culminando num novo modelo de observação e sistematização do social. Tal modelo, mesmo contrariando, em parte, um dos princípios mais sagrados da ciência – o da objetividade – privilegia prescrições sobre a realidade, as quais se baseiam em juízos de valor. As relações de causalidade observadas pelo cientista são, agora, também previstas por ele.

DONALDSON (apud TSOUKAS; KNUDSEN, 2003) aponta para alguns padrões das teorias prescritivo-normativas, largamente adotadas pelas ciências sociais. Elas são usadas para indicar o que é considerado moralmente correto, bem como para criticar ações equivocadas. Além disso, indicam um estado desejado ou esperado, oferecem conselhos e desenham resultados prováveis de um encadeamento de decisões e ações, considerando o controle da realidade social como algo alcançável por meio da mensuração e tipificação de suas características básicas e de relações de causalidade linear derivadas desse conjunto de características.

Assim surgem aplicações dessa visão voltadas para a realidade organizacional. As abordagens são em sua maioria administrativas, ou seja, prescrevem normas e recomendam condutas para a eficácia organizacional. Handy (1978), por exemplo, propõe que a compreensão das organizações seja realizada a partir de múltiplos elementos (como estilo de liderança, recompensas e punição, história, tecnologia, motivações, só para citar alguns), que, se combinados de maneira correta, proporcionam melhores resultados. Estranhamente, a comunicação, além de vista de maneira periférica, é considerada apenas em sua dimensão interna, ou seja, em sua função de manter os empregados informados acerca de temas concernentes à produtividade e à realização dos objetivos organizacionais.

.....  
<sup>2</sup> Alonso (1996, p. 110-111) comenta que Spencer combina de forma alquímica o positivismo e o liberalismo, separando-se de Comte na medida em que abole a separação entre as ciências do homem e as da natureza, criando um sistema próprio, ainda que herdeiro do positivismo. É a partir dessa visão, pois, que o positivismo deixa de ser uma filosofia social para se tornar um “projeto político-científico de civilização”.

Essa maneira de se enxergar a realidade sociorganizacional foi disseminada com bastante força a partir do século XX, sobretudo por teóricos norte-americanos. A perspectiva comteana era baseada, afinal, na competência de *experts* que iriam prover o Estado e as organizações com planejamentos administrativo, econômico e social, os quais seriam a chave para o progresso futuro. As ciências sociais se tornam, nessa perspectiva, um mecanismo de controle social, e reificam a noção de racionalidade. (SHENHAV apud TSOUKAS; KNUDSEN, 2003, p. 194). Na Teoria das Organizações, a legitimidade da racionalidade instrumental foi ainda reforçada pelo elemento da incerteza.

Organizações são conceituadas na Teoria das Organizações como instrumentos de redução da incerteza em sua habilidade para assegurar estabilidade, capacidade de predição e precisão. De acordo com essa visão, a prevalência da incerteza cria irregularidades e complicações no planejamento, padronização, precisão, consistência e conexão causal entre meios e fins. (SHENHAV apud TSOUKAS; KNUDSEN, 2003, p. 201).

Essa visão instrumentalista das organizações, que as delineia como entidades supra-individuais e dotadas de plena capacidade de comando sobre os fenômenos sociais, devido à sua racionalidade é, portanto, governada por princípios que subordinam o conhecimento à produção e à eficiência. A comunicação, nesse caso, torna-se também um elemento passível de entendimento e supervisão, uma vez que se insere no rol de *itens* que compõem o funcionamento organizacional e que servem ao propósito de facilitar adaptações ao ambiente.

A maior parte da literatura sobre Relações Públicas acompanha essa tendência à prescrição e à tentativa de apreensão racional do deslocamento de pessoas, interesses e comunicações através das organizações, visto que essa função se faz necessária, na modernidade, para controlar situações indesejadas de animosidade ou conflito em relação a organizações por parte de indivíduos, grupos ou outras organizações.

Aqui se faz necessário um parêntese para pontuar uma diferença fundamental que parece se inscrever entre a função de Relações Públicas e a comunicação organizacional. Tratam-se de dois fenômenos distintos, ainda que correlatos: o primeiro apresenta-se como uma técnica de intervenção na realidade social organizacional para direcionar e moldar expectativas, interesses e necessidades envolvidos na legitimação das decisões e ações organizacionais.<sup>3</sup> O segundo, por sua vez, apesar de conter o primeiro, é bem mais amplo, e engloba todos os movimentos comuni-

<sup>3</sup> Cabe aqui comentar outra particularidade das Relações Públicas: o fato de que podem ser empregadas em situações nas quais o que se quer tornar público, defender ou negociar não é sempre a ação ou decisão proveniente de uma organização, mas também aquelas provenientes de indivíduos. Em alguns casos, além disso, os processos de relações públicas são adotados por movimentos ou grupamentos sociais todavia não-caracterizados como organizações.

cacionais que permeiam as relações sociais organizacionais, desde aqueles restritos à dimensão indivíduo-indivíduo até aqueles organização-organização, e que incluem, ainda, as comunicações espontâneas, não-previstas, não-planejadas e mesmo aquelas que se configuram a partir de efeitos perversos de processos comunicacionais estimulados intencionalmente pela organização.

Expresso esse argumento, volta-se à base normativo-prescritiva das relações públicas, também fruto da produção teórica sobre organizações. A própria noção de planejamento de relações públicas, tão cara à função, apesar de não se eximir do caráter contingencial dos acontecimentos sociais, recorre a uma das leis básicas da administração, aquela que enxerga uma proporcionalidade direta entre a implementação de um plano e a obtenção dos resultados esperados.<sup>4</sup>

E quanto à Teoria da Comunicação? Como a visão positivista a afeta? A verdade é que em sua própria gênese, em sua própria base. Os primeiros estudos conceituais sobre a comunicação tiveram como problematização central os impactos, as influências e as conseqüências gerados pelo aparecimento dos meios de comunicação de massa, e como método a coleta de dados empíricos, quantificáveis, que permitiriam a formulação de generalizações sobre como tais meios deveriam ser supridos de conteúdo ou sobre como afetavam a vida social.

A grande explosão da comunicação massiva [...] viria com seus dois gigantes, o rádio e a TV que, tendo seus alimentos fundamentais na publicidade, instauraram a cultura popular massiva. Foi só então que a comunicação se instituiu como área de conhecimento reclamando para si uma certa autonomia, por exemplo, nos estudos da publicidade, nas análises de conteúdo das mensagens veiculadas pelos meios e na pesquisa de opinião. (SANTAELLA, 2001, p. 25-26).

Verifica-se, portanto, que as primeiras pesquisas sobre comunicação, realizadas a partir da segunda década do século XX, se inserem num contexto histórico e econômico que favorece a adoção do paradigma epistêmico-metodológico predominante: organicista e funcionalista. Assim, os meios de comunicação de massa são vistos como elementos fundamentais à manutenção do equilíbrio da sociedade e

.....  
<sup>4</sup> Duas publicações sobre o tema, editadas pelo *Institute of Public Relations*, da Inglaterra, ilustram a perspectiva acima mencionada. São elas: *Managing Activism – a guide to dealing with activists and pressure groups* (DEEGAN, 2001) e *Running a public relations department* (BEARD, 1997). A primeira pretende ser um livro em formato “Como lidar com ativistas”, auxiliando o leitor a agir quando ameaças provenientes desses grupos sociais afetam as organizações. Disponibiliza, dessa forma, um guia que demonstra, passo a passo, o que fazer quando pressões externas decorrentes da ação de tais grupos afetam o funcionamento pleno da organização. Já o segundo livro demonstra como gerenciar um departamento de Relações Públicas, considerando os condicionamentos desse setor na organização, bem como suas competências, seus objetivos e limites. Tudo é descrito, contudo, de forma generalista, pois se trata, afinal, de um manual com regras e normas de conduta, e não de um estudo analítico, pautado numa reflexão aprofundada ou em considerações sobre a complexidade da realidade sociorganizacional.



passam a cumprir funções essenciais como a de informar as pessoas, a de entretê-las e a de, por que não, mantê-las em conformidade com padrões sociais definidos por organizações governamentais e empresariais.

Katz e Lazarsfeld (apud WOLF, 2001, p. 31) afirmaram, por exemplo, que os meios de comunicação de massa fomentavam imagens “de uma massa atomizada de milhões de leitores, ouvintes e espectadores prontos a receber a mensagem” e a da “mensagem como estímulo de tal forma direto e poderoso que produzia uma resposta imediata”. Essas visões sobre o crescimento e a intensidade do fenômeno da mediação na sociedade, embora tenham se desenvolvido em profusão sobretudo na América do Norte, tiveram ampla aceitação pelo mundo e se cristalizaram desde então como um dos paradigmas dominantes do campo teórico da comunicação.

A espelho do que ocorre na Teoria das Organizações, a pesquisa comunicacional estabelece, também, nessa dimensão paradigmática, um forte vínculo com as necessidades econômicas e comerciais de empresas. O desenho das investigações era, assim, influenciado por modelos propostos por especialistas em *marketing*,

como o modelo AIDA (captar a Atenção, suscitar o Interesse, estimular o Desejo, passar para a Ação, ou para a Compra). O intercâmbio entre a instituição universitária e a investigação privada é, por outra parte, permanente. O *Bureau of Applied Social Research* efetua numerosos estudos que tratam sobre produtos tão distintos como os cosméticos, as pastas de dente e o sabão, o café instantâneo ou a indumentária masculina. Estudantes formados por Lazarsfeld se convertem em “gurus da indústria publicitária”. (MATTELART; MATTELART, 1997, p. 35-37).

No entanto, independentemente de as pesquisas funcionalistas em comunicação adotarem como objeto mensagens publicitárias ou jornalísticas, ou efeitos sociais dessas mensagens, a participação das organizações na confecção e disseminação dessas mensagens sempre foi vista como um epifenômeno. Ou seja, da mesma forma que na Teoria das Organizações há lacunas relacionadas à explicação de como o fenômeno comunicacional se insere nos processos organizacionais, a Teoria da Comunicação requer reflexões acerca do papel das organizações nos processos comunicacionais que permeiam as relações sociais. Insinua-se, em tais lacunas teóricas, dessa forma, um amplo ponto de interseção, a espera de observações criteriosas e sistemáticas. Antes de concluir nessa direção, porém, é recomendável observar o estado em que se encontra esse mesmo ponto de convergência teórica se o analisamos desde um outro paradigma.



## DA INTERPRETAÇÃO COMO REFERÊNCIA PARADIGMÁTICA

De uma concepção empiricista e racional, as pesquisas do campo das ciências sociais podem voltar-se também rumo a uma concepção individualista, pragmática, e que depende de uma abordagem metodológica diferenciada, aquela que se aproxima do indivíduo e reconhece a negociação contínua de sentidos pelos atores como elemento intrínseco à construção teórico-conceitual do campo.

Os entendimentos compartilhados são, na perspectiva interpretativista, a grande chave para a explicação da ação coletiva. Os indivíduos, na medida em que passam a interagir com outros e, conseqüentemente, a construir significados, criam certas expectativas em relação aos semelhantes, o que permite a reciprocidade de atuações. Os significados subjacentes a toda ação conjunta são, contudo, suscetíveis, tanto de pressão como de esforço, de descontentamento e de indiferença. Os significados atribuídos às ações humanas e aos valores são, assim, operados pelos sujeitos sempre através de ajustes, combinações ou resistências.

Como ressalta Blumer, “a interação simbólica confere à vida humana de grupo o caráter de um processo em desenvolvimento, em lugar de concebê-la como o mero resultado ou produto de estruturas sociais ou psicológicas.” (1982, p. 49-50). A sociedade, nesse paradigma, compõe-se a partir de um vasto número de ações conjuntas em curso, vinculadas ou não entre si, mas direcionadas aos propósitos de seus participantes, e não limitadas às alternativas de conformidade ou desvio ditas por uma estrutura estabelecida. O caráter da vida social deixa de ser, nesse contexto, uma simples interiorização de normas e valores, passando a constituir-se como a capacidade de assumir de maneira eficaz as posições dos “outros” com quem nos relacionamos.

No que tange aos pressupostos metodológicos dessa abordagem, a sociologia weberiana é uma referência fundamental, uma vez que leva em consideração a particularidade das “ciências da cultura”, ao indicar que a elaboração de leis sobre regularidades de conexões causais verificadas é realizada com maior precisão quanto menor é o “recorte” da realidade estudada.

Para as ciências exatas da natureza as leis são tanto mais importantes e valiosas quanto mais geral é a sua validade. Para o conhecimento das condições concretas dos fenômenos históricos as leis mais gerais são freqüentemente as menos valiosas, por serem as mais vazias de conteúdo. Isto porque quanto mais vasto é o campo abrangido pela validade de um conceito genérico [...] tanto mais nos afasta da riqueza da realidade, posto que, para poder abranger o que existe de comum no maior número possível de fenômenos, forçosamente deverá ser o mais abstrato e pobre de conteúdo. No campo das ciências da cultura, o conhecimento geral nunca tem valor por si próprio. (WEBER, 1980, p. 96).

Weber também afirmou que a interpretação da subjetividade das ações humanas como objetivo das ciências sociais não poderia se isentar das “idéias de valor” do investigador, já que ele próprio se insere num contexto social repleto de significações. Assim, sugere que “todo conhecimento da realidade social é sempre um conhecimento subordinado a pontos de vista especificamente particulares”. (WEBER apud COHN, 1980, p. 97). A ciência se constrói dentro de repertórios significativos que variam de acordo com épocas e lugares, o que impede, portanto, a criação de sistemas conceituais gerais e imutáveis, uma vez que a própria proposição de problemas e hipóteses é modificada na medida em que se modificam os valores e as convicções sociais.

A abordagem fenomenológica traz também à superfície problemas teóricos e metodológicos que a análise da vida social suscita. Porém, faz ressalvas às proposições metodológicas de Weber, sugerindo que ele não tenha considerado, em seus estudos, a questão da intersubjetividade, do mundo construído na ação, idéia básica da fenomenologia. Schutz (1974) propõe que a experiência do senso comum seja a base de toda construção científica, na medida em que toda e qualquer ação humana é baseada na realidade criada pelos seres humanos em seu cotidiano. A fenomenologia busca, ainda, a conciliação de dois princípios divergentes: os sentidos subjetivos das ações nos quais se origina a realidade social e a verificação controlada dessas experiências privadas que são, a priori, “incontroláveis”.

Toda essa idéia culmina na percepção de que as ciências sociais são “construções de segundo nível”, pois buscam superar o conhecimento de “primeiro nível”, elaborado pelo senso comum, mas se mantêm, no entanto, intimamente relacionadas a essa realidade-base no curso de sua constituição. Diante dessa perspectiva, as ciências naturais demonstram sua falha, já que seu objeto é selecionado e interpretado a partir de motivações isentas de sentido, emoção ou interesse, o que permite a existência de construções de “primeiro nível” de uma dada sociedade. (SCHUTZ, 1974). O principal ponto a ser destacado na proposta metodológica de Schutz, e que influenciou decisivamente a corrente etnometodológica, por exemplo, seria justamente o da inseparabilidade do pesquisador das experiências produzidas no contexto social estudado.

Embora os fenomenologistas, entre eles Husserl e Schutz, refiram-se a essa entidade que intercede entre o evento experimentado (*event-experience*) e a compreensão como mente ou consciência, outros termos como lente, perspectiva, visão de mundo ou *Weltanschauung* capturam aspectos da mesma idéia. Em todas essas tentativas de conceituar a intermediação entre a realidade social e o conhecimento sobre o social, percebe-se a relação de dependência entre o produto final da investigação científica – o próprio conhecimento – e o domínio do vocabulário e da sintaxe da linguagem próprios do grupo estudado, bem como o domínio sobre o acervo de experiências desse grupo. Isto é, os campos de experiência individuais são

inúmeros, e o compartilhamento de sentidos situa-se, portanto, em vários níveis de clareza e precisão. Disso decorre que as reservas de conhecimento sejam inevitavelmente diversas e, num certo sentido, potencialmente infinitas.

Em uma investigação científica, a interpretação da ação pode, assim, ser analisada, no mínimo, sob três pontos de vista: o do ator<sup>5</sup> propriamente dito; o do outro ator que compartilha – direta ou indiretamente – da intenção desse primeiro e o do cientista social, que procura observar as relações sociais em questão eximindo-se de sua biografia, como uma maneira de evitar que seus pressupostos “contaminem” a investigação. Nesse contexto, percebe-se, como um dos grandes problemas do paradigma interacionista e culturalista, a elaboração de uma metodologia que viabilize a construção de proposições objetivas e verificáveis a partir de realidades que são intrinsecamente subjetivas.

De fato, é vital que os processos de descrição e compreensão empregados pelas ciências sociais sejam dependentes da familiaridade do investigador com o uso dos modos como as pessoas descrevem suas próprias ações e as dos outros.

A partir da idéia de Wittgenstein de que os *limites da linguagem de um homem são os limites de seu mundo*, Winch (1977) desenvolve argumentos baseados na suposição de que um cientista será bem-sucedido no estudo de uma sociedade se, e somente se, tiver domínio sobre os *significados semânticos* dos fenômenos sob análise, assim compreendendo as regras inerentes ao comportamento dos agentes sociais. O primordial para a compreensão de uma sociedade é, sob a visão dele, portanto, o entendimento dos *jogos de linguagem* praticado nas sociedades estudadas. Nas palavras de Winch, “dar conta do significado de uma palavra é descrever como ela é usada; e descrever como ela é usada é descrever as relações sociais dentro das quais ela entra”. (1977, p. 156). A rede de convenções sociais implícita na linguagem é, pois, nessa perspectiva, a base da intersubjetividade, da comunicação e dos processos de significação inerentes às práticas sociais. Acrescenta-se ainda a isso o fato de que a sociedade humana aprende na prática a convivência e o relacionamento intercultural, embora isso também se realize em diferentes níveis de compreensão mútua.

Como analisa Elias,

qualquer coisa que não seja simbolicamente representada na linguagem de uma comunidade de linguagem não é conhecida pelos seus membros: eles não podem se comunicar sobre ela com os outros. Isso se aplica não apenas a palavras isoladas, mas a sentenças, a pensamentos em geral. Mas o relacionamento entre representações

.....  
<sup>5</sup> Vale ressaltar que a conotação do termo *ator*, nesse argumento, não se restringe necessariamente a uma pessoa. Trata-se, de fato, de uma unidade de análise adotada pelas ciências sociais que pode representar desde um grupo social e uma organização até um conjunto de organizações.

simbólicas na forma de sentenças e aquilo que elas representam é complexo. Sentenças e, ainda mais, conjuntos de sentenças conectadas podem servir àquilo que elas tentam representar completamente ou parcialmente. Também não é preciso para símbolos comunicáveis que estejam confinados a objetos tangíveis. Isso se estende a todo o fundo de conhecimento de uma comunidade de linguagem e finalmente da humanidade, incluindo funções, situações, processos e os próprios símbolos. (1992, p. 3).

Há, obviamente, símbolos coincidentes, mas as distinções entre as representações simbólicas podem diferir largamente de uma sociedade para outra, ou incorporar diferenciações extremamente sutis. Como explica Elias, se esse fato não for apreendido pelo cientista social, toda investigação pode estar comprometida.

Hatch e Yanow (apud TSOUKAS; KNUDSEN, 2003), expoentes da aplicação do paradigma interpretativista à realidade organizacional, focam seus trabalhos na configuração e no entendimento de conceitos como os de identidade e cultura, identificando-os e delineando-os a partir do ambiente organizacional. Segundo as autoras, a preocupação, na análise organizacional, é a de perceber o papel do conhecimento tácito na comunicação de significados. A pesquisa empírica que, nesse caso, tem um cunho mais qualitativo, reflete sobre a criação e a rotinização de valores nas organizações como um contexto específico de produção de sentidos, e sobre a identidade organizacional como socialmente construída na interação com diversos interlocutores.

Porém, essas teorias parecem oferecer demasiada ênfase às comunicações intra-organizacionais, fragmentando um conhecimento mais amplo, que deveria advir da apreensão dos processos de comunicação organizacional em sua globalidade, os quais incluem, também, comunicações processadas no ambiente externo à organização e aquelas localizadas nas “fronteiras” organizacionais, isto é, entre seus ambientes externo e interno. Além disso, como observa Scherer, citado por Tsoukas e Knudsen,

a despeito de todas essas diferenças metodológicas em relação ao modelo de pesquisa sujeito-objeto [revisto na seção anterior], o pesquisador interpretativista está ainda interessado na explicação, e logo (pelo menos implicitamente) *na preservação da ordem social*. Nenhuma tentativa é realizada para lidar com os problemas do conflito social e da legitimação da mudança social. Ao invés disso, [...] lida com questões relativas a como os significados subjetivos dos atores e os processos correspondentes de interpretação criam regras e normas sociais particulares. (2003, p. 321, grifo do autor).

Essa visão demonstra, portanto, que mesmo ao tentar entender os processos microssociais concernentes à criação e à manutenção das organizações, a vertente culturalista ainda o faz no intuito de melhor contribuir com os gestores na tarefa de manipular e controlar situações organizacionais. Essa administração dos significados organizacionais pode contribuir para uma maior eficácia dos processos administrativos, para a preservação de condutas ou expectativas e mesmo para a eliminação de visões de mundo indesejadas, sob a perspectiva da construção de uma

identidade coesa que ajuda a projetar uma imagem satisfatória nos atores alheios àquela construção peculiar de sentido.

Na Teoria da Comunicação, o paradigma interpretativista é encontrado sob a chancela de várias disciplinas ou subcampos de pesquisa, entre eles a etnografia das audiências, e os *cultural studies*. A abordagem culturológica no campo da comunicação, segundo Wolf (2001, p. 100) estuda, fundamentalmente, a cultura de massa e distingue “os seus elementos antropológicos mais relevantes e a relação entre o consumidor e o objecto de consumo”. O objeto, ainda que não se restrinja aos *media*, atribui ao comportamento e à utilização desses a referência para a compreensão da sociedade contemporânea. Já a tradição dos *cultural studies* origina-se do interesse de “definir o estudo da cultura própria da sociedade contemporânea como um campo de análise conceptualmente relevante, pertinente e teoricamente fundamentado”. (WOLF, 2001, p. 108). Essa idéia, apesar de ampliar o espaço da comunicação para além daqueles entrecortados pelos meios de comunicação de massa, na medida em que considera as mais diversas formas e práticas associadas à construção dos valores, não desconsidera a função essencial que esses meios assumem na configuração cultural moderna.

Fato é, porém, que a exemplo do que ocorre em pesquisas e produções teóricas da comunicação, balizadas pelo organicismo e funcionalismo, na versão culturalista, tampouco, há preocupação em se compreender os níveis e as formas de participação das organizações nesse processo. As organizações nunca são o centro da problemática. Embora se deva reconhecer o caráter eminentemente organizacional dos próprios meios de comunicação de massa, esses não são estudados sob essa perspectiva. Observa-se que até mesmo nos estudos sobre os processos de agendamento dos conteúdos veiculados pelos meios, principalmente aqueles de caráter jornalístico, as organizações – seja sob a categoria de agências de notícias, seja sob a categoria de fontes institucionalizadas de informação – não são incluídas de forma significativa nas pesquisas. A mirada sobre as características organizacionais e “organizadoras” dos processos de produção de valores e de constituição da cultura encontra-se, portanto, sempre em estado subjacente, em planos periféricos em relação a outras perspectivas.

O questionamento sugerido anteriormente é então refeito à luz da tradição interpretativista das ciências sociais: à comunicação organizacional, enquanto disciplina do conhecimento, não falta um olhar específico? As evidências encontradas no desenvolvimento do presente argumento apontam para o fato de que, tanto nos estudos organizacionais como nos comunicacionais, não há uma abordagem que contemple a expressiva e relevante dimensão do fenômeno em questão – a comunicação organizacional – de forma equilibrada (reunindo elementos de ambos os campos teóricos aos quais pertence) e abrangente (estudando os processos em sua inteireza). O primeiro passo a ser tomado pelos investigadores da área seria, então,

redimensionar seu objeto, promovendo a necessária convergência entre os estudos da comunicação e os das organizações.

## A NOVA TEORIA DOS SISTEMAS E SUAS POSSIBILIDADES

Constituindo uma perspectiva teórica relativamente nova nas ciências sociais, a Nova Teoria dos Sistemas, de Luhmann, parece oferecer uma contribuição de alta valia para os investigadores do campo da comunicação organizacional. A seguir, algumas considerações sobre a formulação luhmanniana são realizadas com o intuito de apresentar, de forma introdutória, seu escopo conceitual e de relacioná-lo ao fenômeno comunicacional presente *nas* organizações e *entre as* organizações, sociedade e indivíduos.

Antes de tudo, é importante pontuar que as afinidades entre esse paradigma e os anteriores são poucas. O fato é que a Nova Teoria dos Sistemas se insere num contexto de ruptura em relação às teorias, conceitos e pressuposições existentes na tradição clássica das ciências sociais. Embora alguns taxem a proposta luhmanniana de neofuncionalista, associando-a diretamente ao funcionalismo parsoniano, como Scherer (apud TSOUKAS; KNUDSEN, 2003), deve-se assumir tal filiação com reserva. Afinal, seu arcabouço teórico em muito se difere da concepção evolucionista e da rigidez estrutural do esquema teórico parsoniano, que explica a sociedade com base na ordem e em sua completa integração.

Tampouco se deve cometer o equívoco de analisar a Nova Teoria dos Sistemas como uma simples reedição da Teoria Geral dos Sistemas proposta por Bertalanffy (1997), a qual inaugura a discussão sobre o caráter aberto dos sistemas e sobre sua conexão direta com o ambiente, através do processamento de *inputs* e da geração de *outputs*.

O paradigma sistêmico de Luhmann se afasta dessas noções e cunha uma macroteoria social, capaz de lançar luz a todos os fenômenos de alta complexidade da sociedade contemporânea. A primeira diferença em relação aos pressupostos anteriores se refere à configuração do próprio sistema. Ele é fechado, e não aberto. Fechado porque deve dar conta de estabelecer um limite entre suas operações internas e as operações do ambiente, muitas vezes caóticas e ininteligíveis. Mas esse fechamento é apenas operacional, uma vez que não ignora a possibilidade de troca com os outros sistemas que permeiam todo o ambiente, e mesmo de assimilação e internalização de novas rotinas de funcionamento. Vale ressaltar, contudo, que essa troca de informação entre sistemas não está condicionada a qualquer tipo de dependência de um em relação a outro, ou a processos de adaptação, como na teoria funcionalista clássica. No máximo, pode-se falar em relações de interdependência: os sistemas vivos, psíquicos e sociais co-evoluem continuamente, e nenhum deles

assume a gestão desse processo ou é capaz de centralizar ou direcionar essa evolução autonomamente.<sup>6</sup> (LUHMANN, 1997a, 1997b; NEVES, 2005).

Para melhor compreender a Nova Teoria dos Sistemas, deve-se destacar ainda a centralidade da comunicação ou, talvez, numa mais adequada aproximação com o conceito original dos processos comunicativos (*Kommunikationsprozesses*). Os processos comunicativos assumem, nessa teoria, o papel central concedido ao homem em outros paradigmas das ciências sociais, e, por isso mesmo, tal abordagem parece ser pertinente para o desafio de delimitar uma teoria da comunicação que possibilite a compreensão dos fenômenos comunicacionais nas organizações. Sobre esse corte epistemológico, diz Stockinger que

ao absorver e desenvolver esta mudança paradigmática, o pensador alemão [Luhmann] criticará a visão sociológica tradicional, que vê a sociedade composta por pessoas [...] confinadas em territórios e observável de fora. Ele afirma que se trata de pressupostos simplistas que se pautam numa concepção naturalista e humanista ultrapassada. Ele chama esses pressupostos de “obstáculos epistemológicos”, que impedem à imaginação sociológica de ver o “social” como realidade própria, e não como algo composto por compreensões individuais. (2001, p. 37).

Assim, o que pode parecer inicialmente absurdo acaba por constituir um dos maiores diferenciais da teoria. Luhmann busca estimular uma nova visão da realidade. Segundo ele, para que se esclareça por que o homem em seus desejos, vontades e motivações não é o centro da teoria, é fundamental que se compreenda que “não é possível a comunicação de pensamentos e de que os pensamentos continuam a operar mesmo quando não há processos comunicativos ocorrendo”. (NEVES, 2005, p. 28). As palavras de Luhmann em uma de suas obras-síntese, *Soziale Systeme*, podem contribuir significativamente para o entendimento da constituição dos processos comunicativos, que contêm três partes que, embora indissociáveis, são distintas:

Informação, participação e compreensão. Esses três elementos do processo comunicativo são três operações distintas [realizadas pelos sistemas] de seleção e em cada um deles uma escolha é realizada. Há, então, uma escolha da mensagem – que representa uma distinção entre elementos válidos e não-válidos como elementos de comunicação –, uma escolha da forma de participação – por exemplo, a seleção das palavras que serão utilizadas para expressar a mensagem selecionada – e da estrutura de compreensão – o conjunto de processos comunicativos anteriores com os quais a nova informação será combinada e o conjunto de processos comunicativos posteriores para os quais a nova informação será utilizada como premissa. (Apud NEVES, 2005, p. 24).

.....  
<sup>6</sup> Note-se que tal evolução não é linear, não obedece a etapas que devem ser cumpridas pelos sistemas.



Na verdade, essa tripartição do processo comunicativo parece se aproximar bastante da configuração do fenômeno comunicacional já delineado por abordagens provenientes da Teoria da Comunicação, que o divide, em linhas gerais, nos processos de emissão, mensagem e recepção. A grande diferença, contudo, reside no fato de que, ao invés de pensar tais elementos como autônomos, deve-se pensar que a comunicação só se completa, de fato, quando todos eles se reúnem. A informação, por exemplo, antes de participada ou compreendida, nada mais é do que um ruído ou irritação no sistema ou em seu ambiente, o qual pode ser convertido em comunicação apenas se houver a ocorrência de dotação de sentido sobre essa informação pela recursividade do próprio sistema, que funciona ininterruptamente a partir de processos auto-referenciais.<sup>7</sup>

É por isso que se afirma que, nos sistemas mais complexos e diferenciados, o processo comunicativo tem mais chances de transmitir mensagens de forma eficaz, pois seu histórico, repleto de processos comunicativos de qualidade variada, pode oferecer bases mais seguras para que da seleção de uma nova informação decorra uma adequada participação (ou notificação da novidade) e a compreensão (ou atribuição de sentido). A compreensão fecha o *ciclo* da comunicação, ou seja, abre caminho para a diferenciação interna dos sistemas e para novos processos auto-referentes, que ocorrem simultaneamente a novos e novos processos comunicativos. Dessa forma, “a construção de sentido pelo sistema é fruto de uma seleção de cognição, ou seja, seleção de elementos internos para a compreensão da mensagem e para a produção de um novo elemento constituinte daquele sistema”. (NEVES, 2005, p. 25). Para concluir a explicação sobre o processo comunicativo em Luhmann, é ainda necessário observar que a compreensão não significa, ao contrário do que se possa imaginar, um resultado predeterminado ou previsto de antemão pelos sistemas. Ou seja, a compreensão, nessa teoria, não pressupõe a “eficácia do processo comunicativo”, ou o entendimento da mensagem pelo receptor conforme a intenção de seu autor, da forma como essa eficácia e entendimento são concebidos por teorias normativo-prescritivas.

Já as organizações, que para Luhmann também se compõem como sistemas, possuem algumas características que as diferenciam de outros sistemas. São elas a ocupação de posições específicas por indivíduos (ou sistemas psíquicos), os programas e as vias de comunicação, que resultam das estruturas hierárquicas da organização e que marcam posições e diferenciações internas. Os programas

estabelecem tanto os objetivos e metas do referido sistema quanto as condições nas quais estas metas têm de ser atingidas. O estabelecimento desses programas determina os limites de atuação dos membros das organizações, o rol de decisões que estão sob a responsabilidade de cada um dos membros, o modo de ascensão dentro da hierarquia

.....  
<sup>7</sup> Essa característica intrínseca ao sistema luhmanniano se apóia no conceito de autopoiese, utilizado originalmente pelos biólogos chilenos Maturana e Varela.

da organização, entre outros aspectos de seu funcionamento. [...] Em outras palavras, a organização está estruturada em posições, que são ocupadas por membros determinados, que têm funções definidas e tarefas. Estas posições são a expressão da redução de complexidade do ambiente pelo sistema organizacional. (NEVES, 2005, p. 64).

Nesse ponto, uma consideração se faz necessária. A rigidez aparente da estrutura organizacional acima descrita não impede a transformação, nem tampouco promove obstáculos à mudança. Essas vias de comunicação (canais em que ocorre a circulação de informações), afinal, são facilitadoras dos processos comunicativos, na medida em que concedem a determinados sistemas psíquicos, preparados para determinadas funções de decisão, a responsabilidade de selecionar informações relevantes para a manutenção operacional de um sistema organizacional e de, em seguida, promover sua participação e alavancar sua compreensão. Nas palavras do próprio Luhmann, essa composição acima descrita do sistema organizacional trata da “simplificação da referência [interna ao sistema] a serviços de outorgamento de sentido que podem ser atribuídas a decisões de outros [sistemas psíquicos]”. (1997b, p. 48).

O que constitui a organização não é então uma regra de agregação de conteúdos em forma de decisões a serem fixadas [...], mas antes de tudo seu processo de comunicação. Se se permite a exigência mútua de comportamentos de decisão e se é difícil, no contexto formal e social das organizações, fugir abertamente de tal exigência, o processo oficial de comunicação transcorre, tipicamente e para casos normais, entre as premissas do comportamento de decisão universal. (LUHMANN, 1997b, p. 47).

Mas se, por outro lado, o sistema organizacional sofre irritações externas, provenientes de seu ambiente; ou internas, provenientes de um desajuste ou da complexificação de um sistema psíquico, ele pode facilmente recorrer às vias de comunicação, no sentido de que se possibilitem revisões ou complementações de sentido relevantes para a sociedade. A operação da organização prossegue, assim, devido à própria complexidade social, num ritmo imprevisível de manutenções e transformações simultâneas de rotinas, o que seria impensável sem o elemento comunicação. Os sistemas organizacionais se constituem, dessa forma, livres para desenvolver seus níveis de complexidade internos e para recriar seus processos de auto-referência.

Essa breve apresentação de alguns dos conceitos da Nova Teoria dos Sistemas parece apontar para uma considerável possibilidade de entendimento dos processos de comunicação organizacional. Entre os paradigmas das ciências sociais analisados neste artigo, a proposta de Luhmann é a única que promove a *convergência* entre a comunicação e organizações, o que aqui se defende como essencial para o desenvolvimento do campo teórico da comunicação organizacional.

Deve-se ressaltar, ainda, que, ao contrário dos paradigmas anteriores, que tiveram a oportunidade de ser revisados e reelaborados durante todo o século XX e o início deste século, a Nova Teoria dos Sistemas apenas agora começa a ser disse-

minada entre os cientistas sociais. Luhmann faleceu em 1998, e deixou pouco antes disso uma publicação – *Die Gesellschaft der Gesellschaft* – que sintetiza todo o arcabouço conceitual por ele edificado ao longo de, aproximadamente, 40 anos. Portanto, muito ainda resta por compreender e sobretudo para explicar da realidade social, bem como dos processos comunicativos organizacionais, a partir dos inúmeros conceitos e dos construtos teóricos da Nova Teoria dos Sistemas disponíveis para aprofundamento em centenas de publicações.

A partir desse estudo preliminar, contudo, podem-se notar aspectos relevantes na teoria luhmanniana que levam à convergência, ou seja, à possibilidade de sustentação teórico-metodológica que permita uma análise compreensiva do campo de interseção entre a comunicação e as organizações. Um primeiro postulado defendido pela Nova Teoria dos Sistemas, que sustenta essa idéia, é o de que sem a comunicação não existem relações humanas, de que a comunicação nunca poderá ser vista como um elemento circundante da realidade social, mas como seu centro. E outro é o de que a constituição da sociedade é totalmente permeada pelos sistemas, e que entre eles estão as organizações. Assim, a proposta macroteórica de Luhmann enxerga a indissociabilidade entre os processos organizacionais e a comunicação, abandonando perspectivas que orientam seu foco para apenas um desses campos e comprometem os estudos sobre a comunicação nas organizações.

## REFERÊNCIAS

- ALONSO, Angela. De positivismo e de positivistas: interpretações do positivismo brasileiro. *Revista BIB*, n. 42, 1996.
- BEARD, Mike. *Running a public relations department*. London: Institute of Public Relations/Kogan Page, 2001.
- BERTALANFFLY, L. von. *Teoria Geral dos Sistemas*. Petrópolis: Vozes, 1997.
- BLUMER, Herbert. *El interaccionismo simbólico: perspectiva y método*. Barcelona: Hora, 1982.
- DEEGAN, Denise. *Managing activism: a guide to dealing with activists and pressure groups*. London: Institute of Public Relations/Kogan Page, 2001.
- DONALDSON, Lex. Organization theory as a positive science. In: TSOUKAS, Haridimos; KNUDSEN, Christian. *The Oxford handbook of organization theory*. New York: Oxford University Press, 2003. p. 39-62.
- DURÁN, Francisco E. *Modernidad y cambio social*. Madrid: Trotta, 2001.
- DURKHEIM, Émile. *As regras do método sociológico*. São Paulo: Abril Cultural, 1973. v. 33. (Coleção Os Pensadores).

- ELIAS, Norbert. *The symbol theory*. London: Sage, 1992.
- HANDY, Charles B. *Como compreender as organizações*. Rio de Janeiro: Zahar, 1978.
- HATCH, Mary Jo; YANOW, Dvora. Organization theory as interpretative science. In: TSOUKAS, Haridimos; KNUDSEN, Christian. *The Oxford handbook of organization theory*. New York: Oxford University Press, 2003. p. 63-87.
- LUHMANN, Niklas. O conceito de sociedade. In: BAETA, C. E.; SAMIOS, E. M. B. (Org.). *Niklas Luhmann: a nova teoria dos sistemas*. Porto Alegre: Ed. Universidade/UFRGS, Goethe-Institut/ICBA, 1997a.
- \_\_\_\_\_. *Organización y decisión: autopoiesis, acción y entendimiento comunicativo*. México: Anthropos/Universidad Iberoamericana; Santiago de Chile: Instituto de Sociología/Pontificia Universidad Católica de Chile, 1997b.
- MATTELART, Armand; MATTELART, Michèle. *Historia de las teorías de la comunicación*. Barcelona: Paidós, 1997.
- MORGAN, Gareth. *Imagens da organização*. São Paulo: Atlas, 1996.
- NEVES, Rômulo Figueira. *Acoplamento estrutural, fechamento operacional e processos sobrecomunicativos na teoria dos sistemas sociais de Niklas Luhmann*. 2005. Dissertação (Mestrado em Sociologia) – USP, São Paulo, 2005.
- SANTAELLA, Lúcia. *Comunicação e pesquisa: projetos para mestrado e doutorado*. São Paulo: Hacker, 2001.
- SCHERER, Andreas Georg. Modes of explanation in organization theory. In: TSOUKAS, Haridimos; KNUDSEN, Christian. *The Oxford handbook of organization theory*. New York: Oxford University Press, 2003. p. 310-344.
- SCHUTZ, Alfred. *El problema de la realidad social*. Buenos Aires: Amorrortu, 1974.
- SHENHAV, Yehouda. The historical and epistemological foundations of organization theory. In: TSOUKAS, Haridimos; KNUDSEN, Christian. *The Oxford handbook of organization theory*. New York: Oxford University Press, 2003. p. 183-209.
- STOCKINGER, Gottfried. *Para uma teoria sociológica da comunicação*. Editoração eletrônica Facom. – UFBA, Salvador, 2001. Disponível em: <<http://www.ufba.br>>. Acesso em: 11 mar. 2002.
- WEBER, Max. A objetividade do conhecimento nas ciências sociais. In: COHN, Gabriel. *Weber*. São Paulo: Ática, 1980. (Coleção Grandes Cientistas Sociais).
- WINCH, Peter. The ideal of a social science e understanding a primitive society. In: DALLMAYR, Fred R.; MCCARTHY, Thomas A. *Understanding and the social inquiry*. Notre Dame: University of Notre Dame Press, 1977.
- WOLF, Mauro. *Teorias da comunicação*. Lisboa: Presença, 2001.