

**FUNDAÇÃO INSTITUTO CAPIXABA DE PESQUISAS EM
CONTABILIDADE, ECONOMIA E FINANÇAS – FUCAPE**

JOSÉ ROBERTO PASSOS JÚNIOR

**O SENTIDO DA DIGNIDADE NO ÂMBITO DAS RELAÇÕES ENTRE
EMPRESA E COMUNIDADE: a perspectiva dos gestores da
organização**

**VITÓRIA
2013**

JOSÉ ROBERTO PASSOS JÚNIOR

**O SENTIDO DA DIGNIDADE NO ÂMBITO DAS RELAÇÕES ENTRE
EMPRESA E COMUNIDADE: a perspectiva dos gestores da
organização**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Administração, Fundação Instituto Capixaba de Pesquisas em Contabilidade, Economia e Finanças (FUCAPE), como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Administração na área de concentração Estratégia.

Orientador: Prof. Dr. Alexandre Reis Rosa

**VITÓRIA
2013**

JOSÉ ROBERTO PASSOS JÚNIOR

**O SENTIDO DA DIGNIDADE NO ÂMBITO DAS RELAÇÕES ENTRE
EMPRESA E COMUNIDADE: a perspectiva dos gestores da
organização**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Administração da Fundação Instituto Capixaba de Pesquisa em Contabilidade, Economia e Finanças (FUCAPE), como requisito parcial para obtenção de título de Mestre em Administração de Empresas.

Aprovada em 30 de julho de 2013.

COMISSÃO EXAMINADORA

Prof. Dr. ALEXANDRE REIS ROSA

**Fundação Instituto Capixaba de Pesquisas em Contabilidade, Economia e Finanças
(FUCAPE)**

Prof. Dr. BRUNO FELIX VON BORELL DE ARAUJO

**Fundação Instituto Capixaba de Pesquisas em Contabilidade, Economia e Finanças
(FUCAPE)**

Profa. Dra. LETICIA DIAS FANTINEL

Universidade Federal do Espírito Santo (UFES)

Dedico este trabalho a Deus, o Grande Arquiteto do Universo. Aos meus pais, à minha amada e querida tia Devany, à minha doce esposa, Ludimila, e aos meus lindos filhos, Maria Julia e Pedro.

RESUMO

O objetivo deste estudo foi identificar quais são os sentidos da dignidade no relacionamento entre empresa e comunidade na perspectiva dos gestores da empresa. Trata-se de uma pesquisa qualitativa com uso da técnica de construção de mapas de associações de ideias e árvores associativas desenvolvida no âmbito da psicologia social. As perspectivas teóricas que orientaram a realização do estudo foram o interacionismo simbólico e o construcionismo social. Para a pesquisa foram adotados nomes fictícios tanto para a empresa pesquisada como para as cidades citadas em seu entorno. A empresa escolhida foi a Empresa Padrão, com sede na Cidade do Sol e geradora de impactos na Cidade Nova, Cidade do Leite, todas localizadas no Estado de Minas Gerais, e na Cidade Capixaba, localizada no Estado do Espírito Santo. Com base nas dez entrevistas com todos os gestores da Empresa Padrão, foram identificados quais são os sentidos da dignidade atribuídos pelos gestores da organização. O resultado da pesquisa revela que os sentidos de dignidade no âmbito relacional da empresa com a comunidade são identificados nas práticas estabelecidas e normatizadas pela empresa, construídos socialmente no processo de interação e disseminados por meio dos discursos e práticas, sendo os gestores da organização os principais divulgadores desse discurso. Tais sentidos foram percebidos pelos gestores da empresa por meio das práticas de cumprimento de condicionantes e da prática de reconhecimento da empresa pela comunidade, ambos abordados pelas dimensões legais, econômicas, ambientais, sociais e psicológicas. Os gestores identificam os sentidos de dignidade com base nas práticas empresariais, em sua grande maioria, oriundas de uma obrigação legal, sendo consideradas práticas zelosas e respeitosas dando sentido de respeito, valores e amor próprio. Os sentidos que os gestores da empresa atribuem ao termo dignidade – prática e conceito – ocorrem em um processo de interação social no relacionamento entre empresa e comunidade.

Palavras-chave: Dignidade. Interacionismo simbólico. Construcionismo social. Mapas de associações de ideias. Árvores associativas.

ABSTRACT

The purpose of this study was to identify how the construction of the sense of dignity in the relationship between the organization and the local community occurs at the managers' perspective of the organization. It's about a qualitative research with the use of the technique of construction of Maps of Associations of Ideas and Associative Trees, developed in the scope of social psychology. The theoretical perspective that guided the achievement of the research were the symbolic interactionism and social constructionism. For the research was adopted fictitious names for idem business name and the cities around it. The chosen business was Empresa Padrão, which has its headquarters in Cidade do Sol and is an impact generator in Cidade Nova, Cidade do Leite, all located in the state of Minas Gerais, and in Cidade Capixaba located in the state of Espírito Santo. Basing on ten interviews with all the managers of Empresa Padrão, the senses of dignity were identified and assigned by the business managers. The result of the research reveals that the construction of the sense of dignity in a social scope of the enterprise with the community is identified in established and normatized deals made by the organization, socially created during an interaction process and disseminated through speeches and practices, being the managers of the organization the main disseminators of this speech. These directions were perceived by company managers through practical fulfillment of conditions and the practice of the company's recognition by the community, both addressed by legal dimensions, economic, environmental, social and psychological. The managers identify the sense of dignity basing it on business practices, mostly from legal obligations, which are recognized by the community as zealous and respecting ones, showing respect, values and self-esteem. The senses that the managers assign to a dignity term - practice and concept - occur in a social interaction process in deals between the enterprise and the community.

Keywords: Dignity. Symbolic interactionism. Social constructionism. Maps of association of ideas. Associative trees.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	8
2 REFERENCIAL TEÓRICO	12
2.1 DIGNIDADE NO CONTEXTO FILOSÓFICO.....	12
2.2 DIGNIDADE NOS DIREITOS HUMANOS.....	15
2.3 DIGNIDADE NA ÁREA DA SAÚDE	18
2.4 DIGNIDADE NOS ESTUDOS ORGANIZACIONAIS	21
2.5 INTERACIONISMO SIMBÓLICO	25
2.6 CONSTRUCIONISMO SOCIAL	35
2.7 DIGNIDADE ORGANIZACIONAL, INTERACIONISMO SIMBÓLICO E CONSTRUCIONISMO SOCIAL	40
3 METODOLOGIA.....	43
3.1 TIPO DE PESQUISA.....	44
3.2 COLETA DE DADOS	45
3.3 EMPRESA PADRÃO – HISTÓRICO E CONTEXTO.....	45
3.4 ANÁLISE DOS DADOS.....	50
4 RESULTADOS	53
4.1 OS SENTIDOS DE DIGNIDADE POR MEIO DAS PRÁTICAS	54
4.1.1 Os sentidos de dignidade nas práticas da empresa.....	55
4.1.2 Os sentidos de dignidade nas práticas da comunidade	59
4.2 OS SENTIDOS DE INDIGNIDADE POR MEIO DAS PRÁTICAS	61
4.2.1 Os sentidos de indignidade nas práticas da empresa	61
4.2.2 Os sentidos de indignidade nas práticas da comunidade	64
4.3 OS SENTIDOS DE DIGNIDADE	67
4.4 OS SENTIDOS DE INDIGNIDADE	71

4.5 OS SENTIDOS DE DIGNIDADE ATRIBUÍDOS PELOS GESTORES	74
4.6 DISCUSSÃO	81
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	85
REFERÊNCIAS.....	89
APÊNDICE A – ROTEIRO DE ENTREVISTAS.....	95
APÊNDICE B – MAPA DE ASSOCIAÇÃO DE IDEIAS	96

1 INTRODUÇÃO

O conceito de dignidade humana encontra-se em permanente processo de construção, evolução e desenvolvimento (ROCHA, 2001; SARLET, 2009), assumindo uma natureza heurística e sendo despojado de qualquer contexto e definição absoluta (HUGHES, 2011).

Para Mattson e Clark (2011), o termo dignidade é amplamente entendido como uma consequência, um princípio, um valor e uma experiência, sendo estes devidamente orientados com base nas perspectivas filosófica, jurídica, pragmática, psicológica, comportamental e cultural.

Apesar de o termo ser empregado há séculos, o conceito de dignidade humana foi disseminado mundialmente somente após a Segunda Guerra Mundial na proclamação da Declaração Universal dos Direitos Humanos de 1948, em resposta aos crimes de guerra e aos massacres cometidos no regime nazista (HABERMAS, 2010; HUGHES, 2011; TAIAR 2008).

Paralelamente à Declaração dos Direitos Humanos, encontram-se os direitos fundamentais que abrangem os direitos dos seres humanos reconhecidos e positivados na esfera do direito constitucional (TAIAR, 2008).

Entretanto, a esfera jurídica não fornece uma *práxis* que seja capaz de preservar a dignidade de diferentes atores em suas relações (SARLET, 2009). Isso ocorre porque as situações em que a dignidade humana se manifesta são dinâmicas e a formulação das leis não ocorre sempre de forma neutra, tornando o sistema jurídico, por si só, incapaz de promover e garantir relações de dignidade entre indivíduos e coletividades (SARLET, 2009; ARAUJO, 2011).

Nesse sentido, o interacionismo simbólico é uma perspectiva que tem se mostrado útil para compreender relações de dignidade entre os atores sociais. Ele vem sendo utilizado como uma perspectiva teórica para o estudo de relações de dignidade humana na área da saúde (BURBANK e MARTINS 2010; ARANDA e JONES, 2010; PERIYAKOIL, NODA e KRAEMER, 2010; JACOBSON, 2009) e no contexto organizacional (HILGARTNER e BOSK, 1988; MAINES, 1977; STRAUSS, 1982; OVERINGTON e MANGHAM, 1982; CAVALCANTE, 2008; CARVALHO, 2010; SAUERBRONN e AYOROSA, 2010; ARAUJO 2011).

Entre os trabalhos dos autores citados, destaca-se o de Araujo (2011), que se propôs compreender como são construídos socialmente os significados de dignidade humana no âmbito da relação entre uma comunidade local e duas empresas situadas em sua imediação geográfica, utilizando-se da perspectiva do interacionismo simbólico como recurso teórico-metodológico. Esse fenômeno foi analisado pelo autor sob o olhar exclusivo da comunidade, tendo sua origem na percepção unilateral de um dos atores, caracterizando-se como restrito a um dos lados da relação, uma vez que o contexto social é obrigatoriamente interpretado pelos atores que interagem nesse ambiente.

Neste sentido, fica em aberto o estudo do sentido de dignidade na perspectiva dos gestores da empresa, sendo estes os tomadores de decisões e influenciadores nos resultados da organização. Esse ponto foi observado pelo próprio Araújo (2011) em suas conclusões, sendo citado como possibilidade de estudos futuros.

Com base na lacuna apresentada, esta pesquisa visa responder ao seguinte problema: **Quais são os sentidos da dignidade atribuídos pelos gestores no relacionamento entre empresa e comunidade?**

Para responder ao problema proposto, a pesquisa tem por objetivo identificar quais são os sentidos da dignidade atribuídos pelos gestores no relacionamento entre empresa e comunidade. Para tanto a pesquisa se propõe: a) utilizar o interacionismo simbólico e o construcionismo social como perspectivas teóricas metodológicas no processo de interpretação; b) utilizar os mapas de associações de ideias no processo de análise dos dados; c) criar uma árvore de associações de ideias identificando os sentidos de dignidades; d) discutir os sentidos de dignidade encontrados na pesquisa com a literatura existente; e) propor estudos futuros acerca do tema. Assim, tem-se o tema da dignidade como fenômeno principal de interesse deste trabalho.

A utilização da perspectiva do construcionismo social com uso de mapa de associação de ideias para análise dos dados empíricos encontra respaldo nos trabalhos de Spink e Lima (2004). Segundo Vergara (2010), os mapas de associações de ideias têm sido usados para pesquisas na área de psicologia social, sendo ainda pouco conhecidos nos estudos de administração.

A empresa pesquisada tem sua sede no interior do Estado de Minas Gerais, cuja escolha se deu pelo conturbado relacionamento existente entre empresa e comunidade no processo de planejamento, construção e operação da empresa.

A escolha dos gestores como sujeitos da pesquisa se justifica porque, de acordo com Cavalcante (2008), a organização pode ser representada por meio de símbolos, linguagem, signos e imagens em constante interação com o ambiente, sendo os gestores organizacionais, conforme argumentam Schein (1985) e Fligstein (2007), considerados os grandes fomentadores e controladores desse discurso.

Esta pesquisa contribuiu para o âmbito acadêmico, ao utilizar as práticas no contexto organizacional para identificação dos sentidos de dignidade atribuídos aos

gestores da empresa no relacionamento com a comunidade. Esta nova metodologia trouxe um avanço nos estudos de Araujo (2011), que entendeu o sentido da dignidade por meio dos símbolos e artefatos.

Para as organizações, uma contribuição importante da pesquisa está na possibilidade de alinhamento entre as práticas de gestão e os sentidos atribuídos a essas práticas, porque, ao entender o sentido de dignidade, entendem-se as práticas e diretrizes organizacionais que estão por detrás desse sentido (VERGARA, 2010). Assim, caso as práticas da empresa não estejam alinhadas com o sentido a elas atribuído, a empresa poderá realizar ajustes visando reduzir a dissonância entre eles.

No tocante à sociedade, o trabalho contribui para o debate sobre práticas de gestão tidas como dignas ou não, bem como sua aplicação na comunidade, o que permite ajustá-las de acordo com as expectativas construídas socialmente entre empresa e comunidade visando a interesses comuns.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Para compreender o conceito de dignidade e sua utilização em âmbito organizacional, faz-se necessário entender como ocorreu seu desenvolvimento nas varias áreas de estudo. Dessa forma será apresentado o seu desenvolvimento nas áreas de filosofia, direitos humanos, saúde, estudos organizacionais e, posteriormente, no campo organizacional por meio da perspectiva do interacionismo simbólico e do construcionismo social.

2.1 DIGNIDADE NO CONTEXTO FILOSÓFICO

A filosofia contribuiu de forma relevante para o entendimento sobre a dignidade humana, destacando-se os estudos do filósofo Immanuel Kant (1724-1804), que deu origem ao conceito (ARAUJO, 2011; TAIAR, 2008; GOSDAL, 2007).

A dignidade, segundo Kant (1724-1804), concebia o homem como um valor absoluto, com um fim em si mesmo, porque ele era dotado de razão e autonomia, consideradas sua fonte de dignidade (TAIAR, 2008). Por isso, Araujo (2011) argumenta que a razão e a autonomia para ação e o pensamento decorrente do caráter racional humano são fontes de dignidade.

Gosdal (2007) e Sarlet (2009) alegam que, na visão kantiana, o homem constitui um fim em si mesmo e não pode servir simplesmente como meio (coisa ou objeto) para o uso arbitrário desta ou daquela vontade. Nessa perspectiva, a dignidade humana é concebida como um valor intrínseco que permite ao homem ser racional e capaz de exercer autonomia (HUGHES, 2011). Isso evita que o homem se torne um objeto e garante que o sujeito esteja acima de qualquer preço, não lhe

permitindo equivalência e conceito de valor de troca porque é dotado de dignidade, sendo inadmissíveis sua coisificação e instrumentalização (GOSDAL, 2007).

No cristianismo, o termo dignidade era entendido como um atributo dos homens, dádiva divina, considerando todos os homens livres e iguais perante Deus (GOSDAL, 2007). Essa concepção de dignidade introduz a ideia de que o homem não é um agente passivo, mas um agente ativo, criador do próprio destino e responsável pelos seus atos (ROCHA, 2004; HÄBERLE, 2009). Entretanto, a visão kantiana se opõe à visão cristã de dignidade, ante o argumento de que o homem tem dignidade não por ter sido criado à imagem e semelhança de Deus, mas por ser capaz de formular limites e regras para o convívio humano desenvolvendo um plano consciente para sua vida. A essa capacidade se denomina autonomia (ARAUJO, 2011; HUGHES, 2011).

O pensamento de Kant (2005) relaciona a vontade do homem com as leis vigentes que o próprio homem inventou e se vale da capacidade de o homem obedecer a essas leis (GOSDAL, 2007; ARAUJO, 2011).

Essa ação de obediência ocorre no âmbito da razão. Dessa forma, Kant (2005) entende que somente aqueles indivíduos que apresentam identidade moral e autorresponsabilidade, sendo dotados de razão prática e capacidade racional de autodeterminação, podem ser entendidos como dignos.

Hughes (2011) entende que, na perspectiva kantiana, o termo dignidade é descrito como capacidade moral do ser humano, sendo essa moralidade a única coisa que tem dignidade.

Se para o cristianismo o termo dignidade é tratado como um atributo divino e, na visão kantiana, a dignidade é considerada como capacidade moral e de autonomia, como ocorre, então, a violação da dignidade?

Araujo (2011) responde a essa questão argumentando que a violação da dignidade ocorre quando a vontade humana considerada como inviolável não é respeitada. Ou seja: ocorre uma perda ou violação da autonomia do ser humano. Habermas (2010) mostra que essa percepção de violação da dignidade surge de uma multiplicidade de experiências do ser humano e do que significa ser humilhado e profundamente magoado.

Para Kant (2005), a dignidade não pode ser trocada, pois não é objeto de mercadoria. A violação da dignidade, portanto, trataria o homem como um ser irracional, reduzindo-o a coisa e inibindo sua liberdade e conseqüentemente sua autonomia.

Para aqueles que adotam uma visão kantiana de dignidade, a autonomia para agir, a racionalidade humana, o respeito às vontades humanas, se respaldados nas leis morais vigentes, e a capacidade e liberdade do ser humano de se relacionar com o seu próximo e com a coletividade mediante regras que ele mesmo desenvolveu são fontes de dignidade. E qualquer tentativa de redução do homem, por si próprio ou por seu semelhante, se traduz em uma tentativa de violação dessa dignidade.

A evolução do conceito de dignidade promovida pelo discurso filosófico kantiano contribuiu para reconhecer e proteger a dignidade da pessoa humana pelo direito. Teve origem na evolução do pensamento humano a respeito do que significa ser esse ser humano e na compreensão dos seus valores que lhe são inerentes, influenciando o modo como o direito reconhece e protege a dignidade e assumindo

então o papel de definir e determinar como será assegurada e resguardada a dignidade humana (SARLET, 2009).

2.2 DIGNIDADE NOS DIREITOS HUMANOS

O pensamento filosófico sobre dignidade contribuiu, de maneira impulsionadora, para o seu desenvolvimento no campo jurídico (TAIAR, 2008; GOSDAL, 2007). Haberle (2009) ressalta que os clássicos filosóficos de Kant propiciaram a cristalização da dignidade humana nos textos jurídicos; assim, pode-se entender que a dignidade humana tomou sua forma no âmbito dos direitos humanos mediante as contribuições e a evolução do tema numa visão kantiana sobre dignidade.

Segundo Taiar (2008), o conceito de dignidade humana se modifica conforme a época e as regiões, sendo uma ideia-força consensualmente desposada na civilização ocidental, formando a base dos textos fundamentais que versam sobre os direitos humanos. Tais textos podem ser encontrados na Declaração dos Direitos Humanos (1948); entretanto, seus precedentes remetem à Magna Carta Inglesa (1215) e ao *Bill of Rights* (1689), (TAIAR, 2008; ALVARENGA, 1998; GOSDAL, 2007).

Para Mattson e Clark (2011), a dignidade humana é realizada por meio das experiências individuais, escolha autônoma no domínio da política, felicidade, bem-estar, autoestima e integridade psicológica, no sentimento de pertencer a um determinado grupo, cultura, segurança, alimentação, abrigo e respeito.

Houais e Vilar (2001) definem a dignidade humana como qualidade moral que infunde respeito, consciência de valor, honra, autoridade, nobreza; ademais, a

maneira como o indivíduo se comporta dando sentido de respeito, valores e amor próprio. O valor da pessoa humana gerou consequência à afirmação de direitos inerentes de cada homem, tornando-se a fonte jurídico-positiva dos direitos fundamentais (TAIAR, 2008).

Os direitos fundamentais dizem respeito aos direitos dos seres humanos, reconhecidos e positivados na esfera do direito constitucional (TAIAR, 2008). A *práxis* da preservação da dignidade humana no contexto dos direitos fundamentais da existência dos cidadãos está em assegurar o bem-estar coletivo, ou seja, assegurar saúde, educação, trabalho, assistência social e, em primeira geração, liberdades civis e políticas, componentes primários da cidadania (TAIAR, 2008; THEODORO, 2002).

Os direitos fundamentais tiveram seu reconhecimento em 1919 por intermédio da Carta de Weimar, tornando-se uma exemplar configuração textual jurídica (HÄBERLE, 2009) e reconhecendo alguns direitos fundamentais: a igualdade perante a lei, a liberdade pessoal, a inviolabilidade do domicílio, a liberdade de congregação, de associação e de opinião e o direito à propriedade privada (GOSDAL, 2007).

Sarlet (2008) afirma que é indissociável a vinculação entre dignidade da pessoa humana e os direitos fundamentais, sendo a dignidade humana, segundo a concepção jurídica, construída nas relações entre diferentes entes e possuindo como requisito o respeito aos direitos fundamentais das partes (ARAUJO, 2011).

Os direitos fundamentais podem ser identificados como posições jurídicas da pessoa humana nas dimensões individual, coletiva ou social. De acordo com Taiar (2008), os direitos fundamentais são compreendidos com base em quatro gerações. Os de primeira geração dizem respeito à proteção do indivíduo contra os abusos do

poder estatal, o que Gosdal (2007) entende como um delimitador, uma esfera de não intervenção do Estado e de autonomia individual. Para Gosdal (2007) e Taiar (2008), os direitos fundamentais de segunda geração asseguram a justiça social mediante prestações de serviços básicos aos cidadãos pelo Estado, possuindo dessa forma um caráter positivo.

No entendimento de Sarlet (2009), os direitos de segunda geração são definidos como direitos sociais pelo fato de promoverem a participação do indivíduo no bem-estar social, assemelhando-se aos de primeira geração devido ao seu caráter individualista.

Os direitos fundamentais de terceira geração têm como destinatário as coletividades, e não o indivíduo, mas servem a interesses difusos, conforme salientam Gosdal (2007) e Taiar (2008), sendo promotores da paz internacional e da autodeterminação dos povos.

Já os direitos fundamentais de quarta geração, ainda de caráter embrionário, constituem a institucionalização do estado social em nível supranacional, tendo como competência o futuro da cidadania e o porvir da liberdade de todos os povos (TAIAR, 2008).

Observa-se, nos direitos fundamentais, a visão kantiana de dignidade porque tais direitos ou dimensões, conforme denomina Sarlet (2008), resguardam a dignidade do ser humano contra abusos autoritários assegurando o direito ao trabalho, à saúde e à educação, bem como direito a liberdades sociais e da coletividade, dando ao indivíduo maior autonomia.

Mediante tais informações, tem-se que o entendimento jurídico acerca do tema dignidade pode ser utilizado como ferramenta balizadora de ações servindo de

um conjunto de regras e normas com intuito de regular as relações em vista da preservação e manutenção da dignidade.

Entretanto, os direitos fundamentais ou a concepção jurídica de dignidade não são suficientes para garantir uma *práxis* que seja capaz de preservar a dignidade de diferentes atores em suas relações (SARLET, 2009). Isso ocorre porque as situações em que a dignidade humana se manifesta são dinâmicas e a formulação das leis não ocorre sempre de forma neutra, tornando o sistema jurídico incapaz de promover relações de dignidade entre indivíduos e coletividades (SARLET, 2009; ARAUJO, 2011).

Ou seja: um indivíduo poderá se valer do seu direito de dignidade para violar o direito de outrem em uma esfera relacional impulsionando a não neutralidade da decisão judicial, valendo-se dessa forma da necessidade de ponderação, conforme salienta Taiar (2008) e sendo geradores de conflitos entre as gerações dos direitos fundamentais.

2.3 DIGNIDADE NA ÁREA DA SAÚDE

O estudo de dignidade no contexto da saúde tem sido analisado por Jacobson (2010), por meio da lente do interacionismo simbólico como perspectiva metodológica para compreender o fenômeno na relação entre indivíduos marginalizados na sociedade e as instituições de saúde pública. A utilização do interacionismo simbólico como metodologia para compreensão desse fenômeno no contexto da saúde contribui para os estudos em outras áreas de pesquisa, evidenciando que os sentidos ocorrem no processo social, por meio da interação dos sujeitos e do seu contexto.

Muitos autores têm entendido o conceito de dignidade humana, ao pesquisarem sua ocorrência em fenômenos concernentes à área da saúde (BURBANK; MARTINS, 2010; ARANDA; JONES, 2010; PERIYAKOIL; NODA; KRAEMER, 2010; JACOBSON, 2009; PULLMAN, 1996, 1999, 2001, 2002).

Burbank e Martins (2010) e Aranda e Jones (2010) fazem uma abordagem acerca da dignidade como um valor ético fundamental que rege as práticas de enfermagem.

Periyakoil, Noda e Kraemer (2010) fazem uma pesquisa sobre a dignidade ao final da vida; Jacobson (2009) estudou a dignidade humana no contexto das relações entre os indivíduos marginalizados na sociedade e organizações provedoras de saúde pública; Pullman (2002) discute as relações da dignidade humana, ao tratar casos de eutanásia e suicídio assistido, como morte com dignidade.

Esses autores definiram o sentido da dignidade como um atributo relacional, sendo o seu sentido identificado e compartilhado socialmente, no processo das interações entre os seres humanos.

Vlug et al. (2011) desenvolveram um instrumento para medir os fatores que influenciam a *Self-Perceived* da dignidade nos pacientes holandeses em tratamento paliativo, geralmente em pacientes com câncer, oferecendo um passo importante para sua compreensão.

A pesquisa identificou que a *Self-Perceived* (autopercepção ou autoavaliação) da dignidade permeava quatro domínios: avaliação de si em relação aos outros, *status* funcional, estado mental e cuidados e aspectos situacionais. Os estudos e o instrumento quantitativo de medição utilizado por Vlug et al. (2011) permitiram

indicar vários fatores que constituem a dignidade, podendo influenciar para melhorias nos serviços e cuidados de pacientes com doenças graves e terminais.

Observando a dignidade no trato com pacientes em estado terminal, Lin e Tsai (2010) realizaram uma pesquisa em profundidade com 30 enfermeiros de um hospital da cidade de Taiwan com o objetivo de descrever o modo como o enfermeiro, na prática, mantém a dignidade do seu paciente. Cinco fatores surgiram como principais no estudo, que se referem a respeito, proteção à privacidade, apoio emocional, tratamento igualitário e manutenção da sua imagem corporal. Este estudo contribuiu para aumentar a dignidade na assistência de enfermagem aos pacientes e na elaboração de um código de conduta nessa prestação de serviço (LIN; TSAI, 2010).

No contexto da saúde, o conceito da dignidade humana tem sido usado por vários autores como palavra-chave nos debates sobre eutanásia, morte com dignidade e trato com dignidade ao final da vida, conforme argumenta Vlug et al. (2011). Por isso, Araujo (2011) comenta que a dignidade no âmbito da saúde tem sido utilizada como entendimento para abreviar a vida ou prolongar um processo de dor; assim, enquanto para uns a dignidade significa autonomia para decidir até onde prolongar sofrimentos, para outros ela representa o respeito e zelo soberano pela vida.

Os estudos de dignidade no contexto da saúde são relevantes a esta pesquisa, ao evidenciar que os sentidos são construídos socialmente no âmbito relacional, sendo compartilhados pelos seus membros (MEAD, 1972; MENDONÇA, 2002; McCALL, 2003; BURBANK e MARTINS, 2010).

2.4 DIGNIDADE NOS ESTUDOS ORGANIZACIONAIS

O estudo da dignidade humana na temática organizacional, conforme argumenta Bolton (2007), teve seu início na concepção de negação da dignidade provocada pela crescente industrialização com foco na alienação e no capitalismo. Tal estudo voltou-se para aspectos subjetivos da dignidade no trabalho, tratando-se das questões de autoajuda, autonomia e trabalho significativo.

Hodson (2001), na ótica dos três fundadores das ciências sociais – Karl Marx, Emile Durkheim e Max Weber –, descreve a natureza do trabalho e da dignidade humana, os quais muito contribuíram para o desenvolvimento de trabalhos abordando o tema dignidade.

Para Hodson (2001), as ideias de Karl Marx sobre os desafios da dignidade consistiam em encarar a exploração dos trabalhadores pelos capitalistas resultando em sua profunda alienação. Na visão de Emile Durkheim, de acordo com Hodson (2001), o grande desafio da dignidade estava na rápida expansão das indústrias provocando quebras de normas e regras sociais que regem as relações de trabalho; na de Max Weber, Hodson (2001) argumenta que o desafio da dignidade era o de lidar com a criatividade, que era sufocada pela imposição do racionalismo burocrático no ambiente de trabalho.

Os trabalhos de Hodson (2001) e Bolton (2007) abordam o conceito de dignidade humana no trabalho como foco central de suas pesquisas. Entretanto, a dignidade humana nos estudos organizacionais tem sido estudada com base em três vertentes: dignidade do trabalhador, dignidade no trabalho e dignidade organizacional (ARAUJO, 2011). Para Araujo (2011), esses três aspectos, apesar de interligados, tornam-se distantes em razão da dinâmica estabelecida em cada

discurso: a dignidade do trabalhador retrata o indivíduo e seu sentimento laboral; a dignidade no trabalho evidencia as condições ambientais indicadas como dignidades ao trabalho; a dignidade organizacional se limita aos estudos de dignidade no nível institucional da organização.

Em relação ao primeiro aspecto de dignidade, Gosdal (2007) e Ghai (1999) estudaram a dignidade do trabalhador por meio da noção do trabalho decente e de conteúdo de honra com os quais o trabalhador executa suas atividades e as condições como são apresentadas nesses ambientes. Ghai (1999) abordou dimensões de trabalho decente: emprego, proteção social, direito dos trabalhadores e diálogo social, destacando que o trabalho decente não pertence somente aos trabalhadores da economia formal, mas a todos os trabalhadores assalariados não formais, autônomos e domésticos. Margolis (2001) estudou a dignidade no trabalho abordando aspectos acerca das rotinas laborais dos vendedores. Este estudo compreende a percepção que o trabalhador tem de dignidade em relação ao seu trabalho, incluindo a relação com a liderança, salário, informação, delegação e sua concepção de justiça.

Hodson (2001) fez uma pesquisa etnográfica analisando a sistemática dos principais desafios da dignidade no trabalho com base em quatro perspectivas distintas no âmbito laboral: na primeira analisa as dificuldades do trabalhador mediante as condições de trabalho abusivas e caóticas em detrimento de uma gestão deficiente; na segunda aborda o aumento de produtividade em uma empresa de material elétrico e, dessa forma, o excesso de trabalho e a interminável fadiga dos trabalhadores; na terceira, estuda o comportamento de médicos e estagiários em se esforçar para defender a sua competência e manter sua estabilidade no trabalho; por fim, a quarta diz respeito à luta dos gerentes de agências bancárias e

de sua equipe que aumentam em demasia a sua produtividade para evitar demissões e *downsizing*.

Khademi, Mohammadi e Vanaki (2012) abordaram a dignidade no trabalho por meio da violação da dignidade dos enfermeiros em dois hospitais de Teerã. A pesquisa identificou o sentido da violação de dignidade como abuso e violência, humilhação, controle de relacionamentos no trabalho, falta de privacidade, imposição e rigidez, negação das competências e habilidades científicas e técnicas e coerção e violação da autonomia. Em suas pesquisas, Khademi, Mohammadi e Vanaki (2012) descobriram que a violação da dignidade inclui sete categorias e quatro dimensões centrais, conforme mostra a Figura 1: coerção e violação da autonomia; irreverência; ignorando as habilidades científicas dos profissionais; negando o valor do enfermeiro.

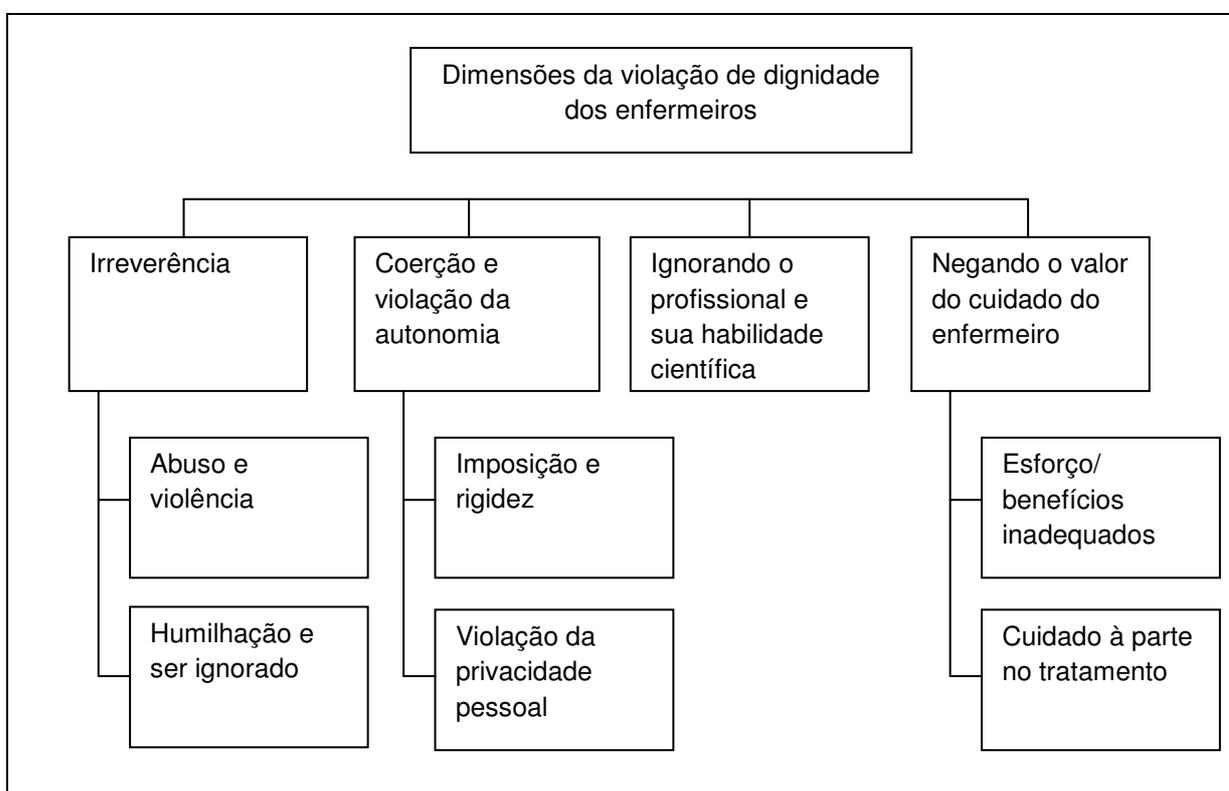


Figura 1: Dimensões da violação da dignidade dos enfermeiros
Fonte: Adaptado de Khademi, Mohammadi e Vanaki (2012, p. 332).

A primeira dimensão, conforme Khademi, Mohammadi e Vanaki (2012), diz respeito a abusos, violências e humilhações; a segunda diz respeito às imposições e rigidez e à violação da privacidade no enfermeiro no local de trabalho; a terceira diz respeito à não observância do profissional como um ser capaz, inibindo-o da realização e da credibilidade de suas tarefas; a quarta e última diz respeito ao esforço excessivo/benefícios inadequados ignorando a pessoa do enfermeiro como auxiliar no tratamento de saúde.

Mais recentemente, Araujo (2011) abordou dignidade organizacional pesquisando acerca da relação entre empresas e *stakeholders*. Nessa abordagem Araujo (2011) se propôs a compreender como são socialmente construídos os significados de dignidade no âmbito da relação entre uma comunidade local e as empresas situadas em sua imediação geográfica, utilizando-se da perspectiva do interacionismo simbólico como metodologia epistemológica (ARAUJO, 2011).

Para Araujo (2011), os membros da comunidade classificam e nomeiam os elementos que representam a sua dignidade por meio de um mundo categorizado, que é objeto de classificação. Essa afirmação está alinhada ao entendimento de Carvalho (2010), pois, segundo ele, o indivíduo só toma consciência da realidade e de seus significados quando se identifica com os símbolos existentes em seu ambiente de interação.

Os sentidos de dignidade foram evidenciados por Araujo (2011) em sua pesquisa com base nos objetos de dignidade. O significado desses objetos é obtido por meio dos símbolos de (in)dignidade. Esses símbolos, segundo Carvalho (2010), podem ser desconstruídos e redefinidos em determinadas situações, conceituados por Araujo (2011) como situações críticas.

Ao redefinirem símbolos, os atores conferem rótulos uns aos outros determinando um comportamento esperado (MEAD, 1982; COULON, 1995; ARAUJO, 2011). Esses rótulos ou papéis são representados pelas expectativas esperadas entre os atores que são influenciados pela sua forma de interpretação e reconhecimento, identificados por Araujo (2011) como tangibilidade organizacional.

A interpretação da conduta é entendida como a percepção das ações, atitudes e práticas evidenciadas pelos atores, possuindo um variado entendimento sobre a avaliação de ações e condutas percebidas. Para Stryker (1980), o comportamento dos indivíduos é sustentado ou modificado com base nesse processo de assumir o papel do outro. Segundo Jeon (2004), essa gama de interações e percepções ocorre em um ambiente ao qual Araujo (2011) define como espaços interacionais.

Em sua pesquisa, Araujo (2011) trouxe um avanço nas pesquisas de Ghai (1999), Margolis (2001), Hodson (2001), Gosdal (2007), Bolton (2007), Khademi, Mohammadi e Vanaki (2012), ao lidar com a interação dos *stakeholders* externos da organização, extrapolando dessa forma os próprios limites da organização (TEIXEIRA, 2008).

2.5 INTERACIONISMO SIMBÓLICO

O interacionismo simbólico é uma abordagem da ciência social com intuito de estudar a vida social e seus atores sendo constituído tanto por uma perspectiva teórica quanto por uma orientação metodológica. Tem o objetivo de entender o mundo das experiências vividas por meio do olhar dos atores desse contexto, estando inseridos no paradigma interpretativista (MENDONÇA, 2002).

O interacionismo simbólico recebeu grande influência da escola do pragmatismo americano (ÁLVARO; GARRIDO, 2003; REYNOLDS, 2003; DUNN, 1992; STRYKER, 1980). Entre os fundadores do interacionismo simbólico, encontram-se John Dewey, Charles Horton, George Mead e William Tomas (MENDONÇA, 2002; ARAUJO, 2011). George Mead se destaca como um dos mais importantes desenvolvedores das escolas de interacionismo simbólico (REYNOLDS, 2003).

Para Mead (1972), a vida humana é social pelo fato de o ser humano ser guiado pelo comportamento cooperativo, tendo a capacidade de assumir a visão do outro e traçar uma linha de conduta coletiva mediante expectativas compartilhadas (ARAUJO, 2011).

As obras de Mead foram as que mais contribuíram para que o termo interacionismo simbólico passasse por uma conceituação. No entanto, foi Herbert Blumer quem consolidou o conceito de interacionismo simbólico no pensamento sociológico (MENDONÇA, 2002).

Blumer entende que o pesquisador deve se pôr no lugar do pesquisado, percebendo e participando de suas experiências, vendo o mundo por meio das lentes dos outros, pois os comportamentos dos sujeitos ocorrem com base nos seus significados particulares no processo de interação com o seu meio (ARAUJO, 2011).

Segundo Cavalcante (2008), o interacionismo simbólico foca o contexto social pelo qual os indivíduos se interagem, cria definições, fatos e realidades particulares, sublinhando o comportamento presente no grupo e tendo como princípio fundamental a existência de ação entre as pessoas e grupos. Tais expectativas são comunicadas aos membros da sociedade por meio de símbolos comuns, tendo sua origem no que Mead denomina de “conversa de gestos” (ARAUJO, 2011).

Segundo McCall (2003, 1978), a interação humana é caracterizada pelo uso de símbolos e seus significados compartilhados. À medida que os indivíduos compartilham tais símbolos, a linguagem é entendida por gestos, que serve como transmissor de expectativas estimulando o ato de pensar (ARAUJO, 2011; MEAD, 1972).

Por isso, Burbank e Martins (2010) indicam que os seres humanos são seres pensantes que atuam de forma ativa aos eventos e situações dando a eles sentido e que tal comportamento humano é realizado por meio de símbolos e de seus significados.

Pode-se, então, argumentar que as interações ocorrem nesse processo, em que o ser humano não permanece passivo aos eventos e interações que ocorrem no ambiente social, mas os interpreta e age segundo sua interpretação.

Para Araujo (2011), uma premissa básica do interacionismo simbólico é a ideia de que organismos e ambientes se influenciam mutuamente, embora nenhum deles seja completamente determinado pelo outro.

Duas escolas surgiram, apesar de interpretações diferentes, com base no interacionismo simbólico, originado dos estudos de Mead e de seus fundadores. Herbert Blumer criou a Escola de Chicago, empregando uma abordagem intuitista em busca de entender a natureza da sociedade moderna por meio de métodos introspectivos, tais como técnicas observacionais, estudos de casos e entrevistas. A outra escola surgiu da interpretação de Manford Kuhn e foi denominada de Escola de Iowa (CARVALHO, 2010; MENDONÇA, 2002).

Kuhn (1964) defende o desenvolvimento de proposições gerais, deduções e testes de hipóteses nos trabalhos interacionistas. Para ele, não existia contradição

entre os conceitos atribuídos ao interacionismo simbólico, à exigência de mensuração confiável e ao teste empírico nas teorias do comportamento social (STRYKER e VRYAN, 2006).

No que tange à Escola de Chicago, Blumer (1986) argumenta que a natureza do interacionismo simbólico repousa em três premissas básicas: a) os seres humanos agem com relação à sua percepção de significado das coisas; b) tais significados são derivados ou têm origem na interação social entre pares; c) esses significados são manipuláveis e modificados por meio de um processo interpretativo usado pelos atores, ao se depararem com os eventos que ocorrem em seu ambiente.

Blumer (1986) afirma que o significado que as coisas têm para os seres humanos no interacionismo simbólico é um elemento central não devendo ser ignorado, pois essa ação incorreria em falseamento do comportamento que está sendo estudado (MENDONÇA, 2002).

Por isso, faz-se necessário compreender o contexto social em que os atores estão inseridos, ou seja, a sociedade, para que dessa forma se compreenda a sua percepção que envolve a mente e o *self* dos indivíduos envolvidos, pois as ações e reações ocorrem em um processo de interação. Assim, a forma de ação de um sujeito gera reações no seu próximo, valendo-se para a continuidade das próprias ações (CARVALHO, 2010).

Em relação ao *self*, Mead (1972) argumenta que ter um *self* é ser capaz de ver a si mesmo e aos outros como objetos, pois o *self* é formado por meio de percepções feitas por outros que servirão de referencial para que ele veja a si mesmo (HAGETTE, 1987).

Segundo Mendonça (2002), o *self* reflete o tratamento dialético do caráter público e privado do símbolo em que o processo é composto do “Eu” e do “Mim”. Nesse processo dialético, de acordo com Manis e Meltzer (1972), o “Eu” está convocando o “Mim” e assim respondendo a ele.

O “Eu” representa o imprevisível, romântico, incerto e desorganizado aspecto do *self* enquanto o “Mim” contém a visão humana dos atores de uma sociedade organizada capaz de interpretar e julgar seus símbolos (ARAUJO, 2011; CARVALHO, 2010; MENDONÇA, 2002; MEAD, 1972).

Conforme argumenta Meltzer (1972, p. 10),

[...] todo o ato se inicia na forma de um “Eu” e usualmente termina na forma do “Mim”. O “Eu” representa a iniciação do ato, antes dele cair sob o controle das definições ou expectativas dos outros. O “Eu” dá propulsão, enquanto o “Mim” dá direção ao ato. O comportamento humano, então, pode ser visto como uma série perpétua de iniciações de atos pelo “Eu” e de ações retroativas sobre o ato pelo “Mim”. O ato é resultado desta relação. O “Eu” começa espontâneo e propulsivo, oferece potencial para as atividades novas e criativas. O “Mim”, sendo regulativo, dirige o indivíduo tanto para atividades voltadas para objetivos, quanto para conformidade.

Carvalho (2010) reconhece o caráter espontâneo e impulsivo do “Eu”, que inicia o ato e termina em forma de “Mim”, evidenciando o comportamento humano como imprevisível e indeterminado (MELTZER; REYNOLDS, 1973). Entretanto, segundo Mead (1972), isso nem sempre ocorre, pois, quando as expectativas do “Mim” são geradoras de fortes tensões, tais limites passam a não ser observados, e o “Eu” passa a ter domínio sobre o “Mim”.

O Self e as ações dos atores no contexto em que estão inseridos possuem uma fundamentação social, um caráter dinâmico que se modifica e evolui de acordo com as mudanças ocorridas nos padrões e nos conteúdos de interações entre os atores, os outros e a si mesmo (HAGETTE, 1987).

O ato dos indivíduos de se colocarem no lugar do outro assumindo um comportamento cooperativo possibilita, de acordo com Mead (1972), a formação da sociedade. Dessa forma, a sociedade é vista pela ótica do interacionismo simbólico, não como uma estrutura, sistema ou organização estática, inerte, e sim como um processo de atividades em desenvolvimento, com múltiplas interações, tendo como foco as relações interpessoais mediante visão holística ou em grupos (MANIS; MELTZER, 1972).

Para Mendonça (2002), o comportamento cooperativo surge com base em dois fatores: quando cada ator percebe a intenção do outro e quando esse ator constrói a própria resposta com base nessa intenção. Nesse ponto chegamos a um questionamento: Qual mecanismo regulador é utilizado para que o indivíduo perceba a intenção do outro no processo de interação?

Em resposta a esse questionamento, Mead (1934/1982, p. 165) argumenta que esse “controle é possibilitado pela linguagem [...] e da linguagem emergem o campo da mente”.

Por esse motivo, McCall (2003) argumenta que a interação humana é caracterizada pelo uso de símbolos e seus significados compartilhados introduzindo o termo de “conversa de gestos”. E Mead (1972) comenta que a existência da mente ou da inteligência somente é possível em razão dos gestos como símbolos significantes. Dessa forma, a linguagem exerce um papel preponderante na interação humana, fazendo que a “conversa de gestos” se transforme em símbolos comuns e identificáveis pelos atores no contexto social.

Essa ação de dar significados aos símbolos somente é possível por meio da mente. Para Mead (1972, p. 55), a mente “surge por meio de uma conversa de

gestos em um processo social ou contexto de experiência.” Ou seja: o indivíduo utiliza símbolos para interagir (CARVALHO, 2010).

Reynolds (1993) alega que o comportamento mental se faz presente quando o sujeito consegue estabelecer possíveis consequências futuras de um comportamento presente por meio de símbolos compartilhados.

No tocante à mente, Mead (1972, p. 4) escreve:

"[...] a existência da mente ou inteligência somente é possível em razão dos gestos como símbolos significantes; pois somente em termos de gestos enquanto símbolos significantes pode o pensamento - que é simplesmente uma conversa internalizada ou implícita consigo mesmo por meio de gestos - ocorrer".

A mente surge no processo de interação entre o indivíduo e o outro no seu ambiente. Ao objetivar-se, o indivíduo está levando em consideração a si mesmo e aos outros em uma ação compartilhada e social. Haguete (1987) entende que a interação do indivíduo por meio de símbolos significantes comuns, ou seja, por meio do processo social de comunicação, dá origem à mente.

Carvalho (2010) afirma que as concepções da teoria da psicossociológica de Mead são a fonte principal, das quais derivam as interpretações que deram origem ao interacionismo simbólico, sendo seus pressupostos utilizados por Herbert Blumer em seus escritos, dando origem a sua importante publicação *Symbolic Interactionism: perspective and method*.

Carvalho (2010) argumenta que, para os interacionistas simbólicos, o mais importante elemento para a compreensão do comportamento humano, das interações e dos processos diz respeito ao significado. Segundo Jeon (2004), essa compreensão somente é possível quando de posse dos significados experienciados pelos sujeitos em seu contexto social.

Assim, Herbert Blumer, sustentado pelos preceitos de Mead, reafirma a noção de que o significado é um produto social tendo sua origem na interação dos indivíduos. Tais interações são vistas como algo aberto e subordinado à percepção de seus membros (CARVALHO, 2010).

Hagette (1995) afirma que Blumer tentou se manter fiel aos pressupostos de Mead abordando a natureza da interação simbólica, da sociedade e da vida em grupo, dos objetos, da ação humana e da ação conjunta, sendo o mais influente entre os estudiosos a modelar a perspectiva interacionista simbólica (CARVALHO, 2010). Entretanto, Herbert Blumer não foi o único a contribuir com a perspectiva do interacionismo simbólico. Contrastando frontalmente com a visão de Blumer, outro importante nome para o interacionismo simbólico foi Manford Kuhn (STRYKER; VRYAN, 2006).

Carvalho (2010) esclarece que a proposta metodológica de Kuhn se propunha a estabelecer o desenvolvimento de proposições gerais, hipóteses, deduções e testes. Dessa forma, o interacionismo simbólico é entendido com base em duas abordagens diferentes, enquanto Herbert Blumer enfatiza a natureza imprevisível do comportamento humano, em que o “Eu” inicia o ato e termina na forma de “Mim”, prevalecendo assim uma concepção tanto do *Self* como da sociedade de maneira mais dinâmica e orientada para o processo, sendo renegociada em interação com outros.

Manfort Kuhn enfatiza a natureza de liberdade ou determinação do comportamento humano sustentando que o comportamento é em parte determinado pelas definições do ator, ou seja, pelo “*Self*”, considerando que o “Eu” nem sempre é decisivo no processo de interação, apresentando ambos padrões estáveis e previsíveis (HAGETTE, 1995; REYNOLDS; MELTZER, 1973; BLANCO, 1998).

Existem, então, duas escolas oriundas do pensamento interacionista simbólico de Mead: a Escola de Chicago adotando a abordagem interacionista simbólica de Blumer e a Escola de Iowa sendo orientada pela perspectiva interacionista simbólica de Kuhn (MENDONÇA, 2002; CARVALHO, 2010).

Para este trabalho, temos como orientação epistemológica a perspectiva do interacionismo simbólico adotado pela Escola de Chicago, de Herbert Blumer. Com relação às escolas do interacionismo simbólico, Mendonça (2002) apresenta as principais diferenças entre as orientações de Blumer e Kuhn, descritas na Figura 2.

Blumer	Kuhn
Insiste na necessidade de uma metodologia distinta no estudo do homem.	Enfatiza a comunalidade do método em todas as disciplinas científicas.
Procura tornar a sociedade moderna inteligível.	Busca as previsões universais da conduta humana.
Procura perceber a realidade social por meio de “conceitos sensibilizantes”, que buscam expressar o caráter processual da realidade.	Procura operacionalizar as ideias do interacionismo simbólico em variáveis que possam ser empregadas no teste de proposições empíricas.
Concebe a natureza do comportamento humano como imprevisível e indeterminado.	Concebe a natureza do comportamento humano como determinado pelas definições do autor, inclusive suas autodefinições, sendo, então, previsíveis com base em expectativas internalizadas.
Concebe o <i>self</i> e a sociedade como processos dinâmicos.	Concebe o <i>self</i> e a sociedade como estruturas cujos padrões são estáveis e previsíveis.
Admite a existência da interação simbólica, característica dos humanos, e da interação não simbólica (ou conversação de gestos), característica tanto dos infra-humanos quanto dos humanos.	Ignora as interações não simbólicas, baseadas em estímulo-resposta, tratando apenas dos aspectos cognitivos e não afetivos do comportamento humano.

Figura 2: Principais diferenças entre as escolas do interacionismo simbólico
Fonte: Adaptado de Mendonça (2002, p. 16).

Considerando as abordagens dos autores, pode-se verificar que o modelo de interacionismo simbólico proposto por Blumer, embora apresente considerações relevantes sobre a realidade humana, não é aceito universalmente entre os interacionistas. Schwandt (1994) considera o modelo de Blumer como uma concepção romântica do outro, um realismo ingênuo e uma filosofia conservadora. Araujo (2011), ao escrever acerca das críticas ao interacionismo simbólico, aborda

como uma das principais a minimização ou negação da influência da estrutura social sob o comportamento do indivíduo.

Para ele, atentar para as interações, sem buscar relacioná-la com sua interdependência e com a estrutura, seria desenvolver uma teoria psicossociológica da realidade social que abrange processos, mas ignora a construção dos atores sociais (ARAUJO, 2011). Entretanto, segundo Spink e Frezza (2004), dentro de uma abordagem interacionista simbólica, é a psicologia social que retrata a base da realidade ou dos processos de produção de sentidos da vida cotidiana como interações face a face.

Para Carvalho (2010), a compreensão do mundo se dá por meio da interação de seus participantes. Assim, Jeon (2004) argumenta que, para Blumer, o pesquisador deve interagir ativamente com as pessoas que estão sendo pesquisadas e com o contexto delas, buscando ver as coisas do ponto de vista do pesquisado.

Blumer (1982) afirma que a compreensão do mundo é produzida pela análise das ações e interações que ocorrem com os seus participantes. Desse modo, Carvalho (2010) assegura que os significados, definições e interpretações passam por reformulações contínuas no curso das interações, não sendo possível desenvolver explicações teóricas que visem prever e generalizar o comportamento social. Para o entendimento desse processo em que as pessoas descrevem, explicam ou dão conta do mundo em que vivem, Gergen (1985) propõem que seja realizada uma investigação na perspectiva construcionista.

Tal perspectiva adota a concepção de que o conhecimento é algo construído no mundo em sociedade e que os termos em que o mundo é conhecido são os artefatos sociais (GERGEN, 1985; SPINK; FREZZA, 2004).

2.6 CONSTRUCIONISMO SOCIAL

O construcionismo social é uma perspectiva teórica situada no âmbito da Psicologia Social, cujos principais autores são Peter Berger e Thomaz Luckmann, Kenneth Gergen e Tomás Ibanez (SPINK; FREZZA, 2004). Segundo Mello et al. (2007), o construcionismo é entendido como um movimento, no sentido dos processos de mudança e deslocamentos, animação, agitação e vivacidade, adotando uma postura crítica diante do mundo.

No entendimento de Gergen (1985), a perspectiva construcionista surgiu na tentativa de transpor ou até mesmo romper com o pêndulo da filosofia do conhecimento que ora evidenciava os empiristas lógicos que consideravam o conhecimento como uma representação mental de eventos do mundo real, ora evidenciava os fenomenologistas, racionalistas e idealistas que afirmavam ser o conhecimento originado de processos endêmicos. Rosa, Tureta e Brito (2006) fazem uma abordagem dessa dualidade pendular por meio de dois tipos de pensamentos: um voltado para perspectiva exógena e outro, para a endógena.

Em 1966, Berger e Luckmann escrevem o clássico *A Construção Social da Realidade*. Nesse livro os autores observam a realidade como socialmente construída com base no senso comum de domínio do povo, sendo esse conhecimento o que constitui o tecido de significados que caracteriza uma sociedade (ROSA; TURETA; BRITO, 2006).

Neste sentido, Spink e Frezza (2004) alegam que o conhecimento não se restringe ao pensamento teórico, mas leva o sentido que os indivíduos têm de uma determinada realidade, denominada de senso comum. Para Gergen (1985), o conhecimento é um processo socialmente construído mediante a interação dialógica

e saberes históricos. Ele afirma que *“as descrições e explicações sobre o mundo são formas de ação social”*.

Rosa, Tureta e Brito (2006) ressaltam que o conhecimento na teoria do construcionismo não é de propriedade dos indivíduos, mas ocorre quando esses indivíduos interagem socialmente em atividades compartilhadas por meio das práticas linguísticas. Em consonância com essas ideias, Spink e Frezza (2004) admitem o caráter de interação social e cooperativo na construção do conhecimento.

Pode-se, dessa forma, afirmar que o conhecimento na perspectiva construcionista é algo dinâmico que emerge da interação dos sujeitos e do compartilhar dos seus sentidos em relação ao mundo. Essa afirmação coaduna com o pensamento de Iñiguez (2002), que adota uma visão de natureza indeterminada dos sujeitos e do mundo, partindo da crença que as realidades e suas percepções e sentidos são geradas por meio de construções coletivas.

Se o conhecimento na perspectiva construcionista é de caráter dinâmico sendo construído por meio de uma atitude cooperativa entre os sujeitos, o que fazer com os paradigmas arraigados nas culturas sociais presentes nos hábitos, crenças e valores de uma sociedade?

Mediante esse questionamento, Spink e Frezza (2004) e Rosa, Tureta e Brito (2006) propõem a criação de espaços para novas construções de conhecimento, o qual é chamado de desfamiliarização, que permite a convivência com novos e antigos conteúdos, conceitos e teorias, ocasionando, assim, um rompimento com o paradigma vigente.

Ibañez (1993), ao falar sobre desfamiliarização, retrata quatro temas principais: a dualidade sujeito-objeto, a concepção representacionista do

conhecimento, a retórica da verdade e o cérebro como produtor de conhecimento. Para Ibañez (1993), Spink e Frezza (2004), Rosa, Tureta e Brito (2006), esses temas são passíveis de desfamiliarização porque, na perspectiva construcionista, tanto o sujeito como o objeto são construções sócio-históricas, ou seja, a aprendizagem sobre os objetos está associada ao sujeito e seus processos de objetivação (categorias, convenções, práticas e linguagem), o que faz entender que o conhecimento não é uma representação nem um entendimento de algo que pertence à realidade externa, evidenciando assim a concepção representacionista do conhecimento.

No tocante à retórica da verdade, Spink e Frezza (2004) argumentam que não existe uma verdade absoluta ou um conhecimento absoluto, mas verdades relativas, moldadas por nossas convenções e estabelecidas socialmente com base em certos critérios de coerência, utilidade, inteligibilidade e moralidade. No que diz respeito ao cérebro como instância produtora do conhecimento, Spink e Frezza (2004) salientam que o pensamento não está situado apenas na complexa estrutura dos neurônios, mas faz interface entre cérebro e sociedade, saindo do contexto de substância para o contexto de processos e situando-se no nível das ciências sociais.

Para Rosa, Tureta e Brito (2006), abdicar de tais perspectivas temáticas, fazendo então uma ruptura com ideias preconcebidas e paradigmáticas, é primordial para entender o pensamento e o conhecimento como fenômenos sociais, permitindo a plena adesão da perspectiva construcionista e a compreensão dos significados mediante as práticas discursivas. Segundo Spink e Frezza (2004), as práticas discursivas constituem o foco central de análise na abordagem construcionista. Rosa, Tureta e Brito (2006) evidenciam que o discurso e a prática da linguagem

fazem a intermediação entre o homem e a realidade social. Para eles, a análise de discurso permite uma relação próxima com a linguagem.

Pereira et al. (2008) fazem menção do dinamismo da linguagem. Para eles, a linguagem pode ser compreendida como um discurso em movimento que se traduz em prática ou ação. Gregolin (2004) argumenta que a prática discursiva toma como objeto o processo de produção de sentidos por meio dos discursos. Rosa, Tureta e Brito (2006) alegam que o discurso não se apresenta de maneira pronta, ele está em constante construção se relacionando com outros e sendo sustentado por estes. Segundo esses autores, no discurso não há limitação de início e fim.

O discurso refere-se às regularidades linguísticas ou à utilização institucionalizada da linguagem; já as práticas discursivas remetem aos momentos de ressignificações e de produção de sentidos, correspondendo aos momentos ativos do uso da linguagem (ROSA; TURETA; BRITO, 2006).

Para Spink e Medrado (2004), as práticas discursivas podem ser entendidas observando três dimensões básicas: a linguagem, que diz respeito à linguagem em uso, com base na interface entre discurso e as condições de sua produção; a história, que retrata as variantes de tempo no que diz respeito à existência de um diálogo entre sentidos novos e antigos; a pessoa ou sujeito, cujo foco não é no sujeito empírico, mas na dialogia e na intersubjetividade (PEREIRA et al., 2008). Quanto aos discursos e às práticas discursivas, Pereira et al. (2008, p. 54) argumentam:

A reflexão acerca dos elementos conceituais para a análise das práticas discursivas, por meio da concepção do discurso como prática discursiva social evidencia, no campo da linguagem, uma discussão quanto à superação do discurso da dualidade e das transformações conceituais na ideia do sujeito, objetivo e produção de conhecimento. Nessa perspectiva, considera-se o construcionismo como um processo de produção de sentidos e como base epistemológica para a análise das práticas discursivas.

Os sentidos, segundo Rosa, Tureta e Brito (2006), transcendem as palavras, possuindo forte relação contextual, sendo influenciados pelas condições como foram produzidos refletindo o que não foi explicitamente dito e que se encontra na periferia do conteúdo central, abrangendo o sujeito, a situação e a memória como parte de produção do discurso. Dessa forma, a análise dos sentidos deverá ultrapassar a superficialidade, transcendendo o que se encontra em evidência e também abrangendo o contexto e as condições em que o sujeito se encontra.

A produção de sentidos é então entendida como uma prática social, dialógica, que implica a linguagem em uso (SPINK; MEDRADO, 2004; ROSA; TURETA; BRITO, 2006). Acerca do sentido, Spink e Medrado (2004, p. 41) afirmam:

O sentido é uma construção social, um empreendimento coletivo, mais precisamente interativo, por meio do qual as pessoas, na dinâmica das relações sociais historicamente datadas e culturalmente localizadas, constroem os termos a partir dos quais compreendem e lidam com as situações e fenômenos a sua volta.

Na visão construcionista, segundo Spink e Medrado (2004), a produção de sentidos se processa no contexto social, orientada pela tradição interacionista, de processos criativos mediados pelas expectativas e pressupostos pessoais levados ao ambiente e ao outro, em que a linguagem, na perspectiva das práticas discursivas, se faz presente, não representando simplesmente um reflexo da realidade, mas exercendo uma função criativa da interpretação e reinterpretação da realidade (ROSA; TURETA; BRITO, 2006).

Diante de tais afirmativas, pode-se argumentar que os fenômenos que ocorrem com base nas percepções dos sujeitos de forma dinâmica, criativa e socialmente construídos podem ser estudados mediante o processo de produção dos sentidos, utilizando para tanto a abordagem do construcionismo social. Desse

modo, sendo a produção de sentidos uma abordagem interdisciplinar, torna-se possível sua utilização nas análises organizacionais (PEREIRA et al., 2008).

2.7 DIGNIDADE ORGANIZACIONAL, INTERACIONISMO SIMBÓLICO E CONSTRUCIONISMO SOCIAL

O interacionismo simbólico vê os seres humanos como seres sociais e considera que os indivíduos e as sociedades são inseparáveis, criados por meio da interação social. Assim, a interação simbólica é uma perspectiva essencialmente útil para explorar e compreender os seres humanos, seu comportamento e sua vida social no mundo (BURBANC; MARTINS, 2009).

Mead (1934) afirma que toda atividade grupal se baseia no comportamento cooperativo, já Berger e Luckmann (2004) admitem que todo o conhecimento humano é desenvolvido, transmitido e mantido em situações sociais. Segundo Nascimento, Roazzi, Castellan e Rabelo (2008), as formulações de teorias da realidade não esgotam o que é real para os membros de uma sociedade, pois o senso comum é o que constitui o tecido de significados sem o qual a sociedade não poderia existir.

Para o construcionismo social, segundo Spink e Menegon (2004), os indivíduos são essencialmente produtos de sua época e de seu contexto social. Por isso, a forma como o sujeito percebe ou produz sentido aos fenômenos que ocorrem em seu ambiente está sujeito à interação com esse ambiente. Para Rosa, Tureta e Brito (2006), a visão interacionista, na perspectiva construcionista, busca desvendar, considerando o universo de significações, como os objetos simbólicos produzem sentido, sem, contudo, estabelecer um sentido verdadeiro, único ou absoluto por meio da interpretação.

Nos estudos organizacionais, Morgan (1996) ressalta que o interacionismo simbólico é importante para os estudos de cultura organizacional, e Cossete (1998) entende que, na instância do interacionismo simbólico, o estudo da linguagem nas organizações pode conduzir a uma melhor compreensão de sua dinâmica.

A institucionalização desses símbolos ocorre sempre que há uma tipificação recíproca de ações habituais por tipos de atores exigindo uma situação social duradoura que sejam importantes para ambas as partes (NASCIMENTO et al., 2008). Para eles, essas tipificações são símbolos construídos de uma história compartilhada por meio dos quais os sujeitos se comunicam.

A vida cotidiana, segundo Nascimento, Roazzi, Castellan e Rabelo (2004), tem origem no pensamento e nas ações dos homens comuns, partilhada principalmente por meio de uma interação face a face, ampla e flexível.

Associando o pensamento interacionista à perspectiva construcionista, argumenta-se nesta pesquisa que o mundo é descrito pelo sujeito, pelo sentido que este descreve e dá conta das realidades vividas (ROSA; TURETA; BRITO, 2006). Entretanto, Spink e Frezza (2004) alertam para a necessidade de uma desfamiliarização das ideias preconcebidas em nossa mente, dando vazão a uma adoção plena da perspectiva construcionista.

De acordo com esse entendimento, Rosa, Tureta e Brito (2006) destacam que o construcionismo ou movimento construcionista tende a alinhar-se tanto com as pesquisas organizacionais, uma vez que rompe com o modo tradicional de fazer ciência, buscando transcender a dualidade sujeito-objeto, quanto com o pensamento interacionista, porém sem se limitar ao *self*, considerando que o conhecimento acerca da realidade é socialmente construído e essa construção ocorre por meio da linguagem, história e cultura contextualizadas (PEREIRA et al., 2008).

Para Rosa, Tureta e Brito (2006), os sentidos não são encontrados somente nas palavras, mas possuem forte relação com o contexto ao seu redor, não se limitando às evidências, e sim além delas. Nesse contexto de interação e construção de sentidos, Nascimento, Roazzi, Castellan e Rabelo (2008) evidenciam que as ideologias e o sentido do que seja correto acerca da dignidade são compartilhados pelos sujeitos (indivíduos). Essa construção ocorre por meio de uma produção própria de sistemas de sinais: gestos, vozes, movimentos corporais, conjuntos de artefatos materiais, entre outros (BEGER; LUCKMANN, 2004).

A produção do sentido da dignidade está presente ao processo de interação no contexto organizacional, ou seja, gestores, coordenadores, diretores são porta-vozes da cultura societária e os principais responsáveis pela difusão dos padrões considerados como corretos (NASCIMENTO et al., 2008).

Ao questionar acerca de quais são os sentidos da dignidade no relacionamento entre empresa e comunidade na perspectiva dos gestores da organização, admite-se que os sentidos acerca do fenômeno dignidade sejam socialmente construídos (por meio de um processo de interação) dependendo da forma como os sujeitos compreendem esse fenômeno. Portanto, pode-se afirmar que o fenômeno dignidade pode ser investigado por meio de um processo metodológico de produção de sentidos adotando a perspectiva do interacionismo simbólico e a abordagem do construcionismo social.

3 METODOLOGIA

A proposta metodologia desenvolvida nesta pesquisa foi norteada pela abordagem de Spink e Lima (2004) por meio da utilização de mapas de associação de ideias e tem como objetivo subsidiar o processo de análise e interpretação de dados da pesquisa facilitando a comunicação dos resultados verificados (VERGARA, 2010).

Esse processo ocorre quando os mapas de associação de ideias sistematizam o processo de análise das práticas discursivas em busca dos aspectos formais da construção linguística (SPINK e LIMA, 2004).

Por isso, a abordagem proposta nesta pesquisa está em consonância com a abordagem do interacionismo simbólico e do construcionismo social, pois, conforme Spink e Frezza (2004), as práticas discursivas constituem o ponto central da abordagem construcionista e são produzidas por meio de um processo de interação social, símbolos produzidos de uma história compartilhada por meio dos quais nos comunicamos (NASCIMENTO et al., 2008).

Para Spink e Lima (2004), o processo de interpretação é gerado por um processo de produção de sentidos, sendo, portanto, o sentido o meio e o fim da tarefa de pesquisa em que conversar, posicionar, buscar novas informações, priorizar, selecionar é decorrência dos sentidos e diz respeito à atividade-meio. Assim Spink e Lima (2004) argumentam que não existe a segregação dos momentos entre o levantamento das informações e a interpretação, estando o pesquisador, em todo o momento da atividade de pesquisa, mergulhado no processo de interpretação.

A análise dos resultados da pesquisa realizada é esclarecida por meio dos sentidos resultantes do processo de interpretação, sendo essa a atividade-fim da pesquisa (SPINK e LIMA, 2004). Nesta atividade, Spink e Lima (2004) salientam que, para assegurar o rigor no âmbito do construcionismo, sendo o rigor entendido como a objetividade possível no âmbito da intersubjetividade, propõe-se a utilização dos mapas de associações de ideias, que possibilitam explicitar os passos da análise e da interpretação, propiciando dessa forma o diálogo.

Para Spink e Frezza (2004), a produção dialógica é concebida como sentido e ocorre por meio de práticas discursivas. Assim, para Vergara (2010), o rigor deixa de se ater à validade, fidedignidade, generalização dos resultados, rompendo com os critérios do monismo (único) metodológico e passando a ser associado à visibilidade, assumindo uma nova postura da polissemia (muitos significados) da reflexividade e da ética (SPINK; MENEGON, 2004).

A proposta da adoção do método de mapas de associação de ideias, conforme Vergara (2010), vem colaborar para a explicitação e transparência dos processos de pesquisa, ocorrendo desde a definição dos critérios para seleção dos sujeitos até o modo por que os dados foram tratados.

3.1 TIPO DE PESQUISA

A pesquisa está alinhada com a vertente da pesquisa qualitativa de acordo com Spink e Menegon (2004). Richardson (1999) argumenta que a escolha por esse tipo de pesquisa possibilitará que os dados e análises qualitativas gerem informações em profundidade, permitindo a compreensão de situações que podem facilitar a geração de teorias, particularmente com respeito a novas questões ou àquelas sobre as quais pouco se sabe. Assim, o construcionismo social tem seu

foco de pesquisa na explicação dos processos descritos, explicados ou construídos socialmente no ambiente em que os sujeitos vivem e se relacionam entre si e com outros grupos (SPINK; MENEGON, 2004).

Assim, a vertente qualitativa permite compreender o sentido atribuído pelos sujeitos ao mundo mediante a interação cooperativa e social de todos seus membros participantes (WOOLGAR, 1996). Uma vez que será utilizada a perspectiva construcionista, o conceito de rigor fica depositado na explicação do processo de interpretação (SPINK; LIMA, 2004). Por isso, Spink e Lima (2004, p. 102) afirmam:

Na perspectiva construcionista o rigor passa a ser concebido como a possibilidade de explicitar os passos da análise e da interpretação de modo como propiciar o diálogo.

Como estratégia de pesquisa, será utilizada a técnica de produção de mapas de associações de ideias baseadas na proposta de Spink e Lima (2004). Os mapas se alinham com a abordagem teórico-metodológica proposta e contribui para uma análise por meio do interacionismo simbólico e construcionismo social, permitindo uma investigação em que se preservem as características holísticas e significativas dos eventos da vida real, analisando os participantes relativamente a ações e interações (BLUMER, 1982).

3.2 COLETA DE DADOS

Os sujeitos da pesquisa são os gestores da organização analisada. Para tanto, foram utilizadas entrevistas em profundidade, com roteiro semiestruturado (Conforme o apêndice A) como técnica de coletas de dados vistos como prática discursiva com produção de sentidos, fazendo da linguagem a ferramenta para construção da realidade (PINHEIRO, 2004).

Bardin (2009) afirma que, na entrevista, o sujeito entrevistado faz uso de sua linguagem cognitiva, de sua forma particular de expressar e descrever acontecimentos práticos, crenças, episódios passados e juízo.

Desse modo, Zanatta e Costa (2012, p. 356) argumentam que

[...] é importante ressaltar que produzir um texto buscando enfatizar a entrevista e o processo comunicativo como um princípio epistemológico é perceber que grande parte dos problemas sociais e humanos se expressa, de modo geral, na comunicação das pessoas. Por isso, a comunicação nos permite conhecer as configurações e o processo subjetivos que caracterizam o ser humano e o modo como as diversas condições sociais afetam o homem.

Esse tipo de entrevista tem como objetivo compreender os significados atribuídos ao tema de interesse, sendo respeitada a individualidade do entrevistado desenvolvendo uma ideia de como ele (o sujeito) interpreta os aspectos de sua vivência diária (FLICK, 2004).

O método utilizado para coletar os dados segue a proposta metodológica adotada para esta pesquisa, pois, segundo Vergara (2010), a construção dos mapas de associações de idéias para compreender a produção de sentidos que ocorre, em geral, por meio das transcrições de entrevistas individuais.

Para realização da pesquisa, foi escolhida a empresa de nome fictício, Empresa Padrão, situada entre quatro cidades vizinhas. Com intuito de preservar a identidade das cidades e da empresa, optamos por denominá-las de Cidade do Sol, Cidade Velha, atualmente denominada Cidade Nova, e Cidade do Leite, localizadas no interior de Minas Gerais, e Cidade Capixaba, localizada no interior do Espírito Santo.

3.3 A EMPRESA PADRÃO – HISTÓRICO E CONTEXTO

A Empresa Padrão foi escolhida devido ao relacionamento conturbado existente entre empresa e comunidade desde o início de sua construção até períodos recentes. Com intuito de preservar sua identidade, não será caracterizada a empresa quanto à sua área de atuação e estrutura.

A Empresa Padrão foi inaugurada em 2006 com um investimento aproximado de R\$ 750 milhões financiados pelo BNDES, dos quais R\$ 290 milhões em aquisições de terras, recomposição, compensação e gestão ambiental, sendo desapropriadas 623 propriedades (553 urbanas e 70 rurais). Também ocorreu o deslocamento compulsório de 80 famílias de meeiros e trabalhadores assalariados não proprietários, das quais 30 foram reassentadas em área rural e 50 optaram por área urbana.

O projeto da sua construção ocasionou o desvio de um rio afetando principalmente a Cidade Sol e o deslocamento da Cidade Velha para outra localidade onde passou a se chamar Cidade Nova. Dessa forma, conforme destacam Lopes, Trigueiro e Ciccarone (2012), a construção da Empresa Padrão trouxe uma dualidade antagônica de sentimentos para seus moradores. Para uns gerou euforia com o leque de possibilidades econômicas prometidas; para outros, angústia, na eminente extinção da Cidade Velha.

A crise entre comunidade e empresa teve início ainda na fase de construção da Empresa Padrão, devido aos descumprimentos de itens firmados em reunião, sentimentos de desrespeito e de tratamento indigno por parte da empresa, pois, conforme Lopes, Trigueiro e Ciccarone (2012), foi negada à população da Cidade

Velha a informação, principalmente a sua condição de cidadão e conseqüentemente sua dignidade.

Após a conclusão da Empresa Padrão e seu funcionamento, ocorreram muitas manifestações e ameaças por parte da sociedade com intuito de buscar ações visando ao benefício da própria comunidade, embora a Empresa Padrão tivesse informado aos membros da comunidade que os itens negociados e identificados, a que daremos o nome de condicionantes, foram cumpridos por parte da empresa. Além de tais reivindicações, a Empresa Padrão convive com o oportunismo (práticas abusivas) de indivíduos da comunidade que, mediante comprovação legal, conseguem ressarcimento de perdas que eles não tiveram.

Segundo Stryker (1980), se as identidades associadas às demandas conflitantes possuem grau semelhante de saliência, o conflito tende a ser mais severo, o que torna os atores no processo de interação mais críticos e conscientes do seu poder negociação. Tem-se, então, como demandas conflitantes, na percepção da comunidade, o descumprimento de acordos estabelecidos entre as partes, além da agressão aos sentidos, ritos simbólicos e identidade das comunidades das três cidades envolvidas. E, na percepção dos gestores da empresa, a falta de informação e o oportunismo da comunidade exigindo ações para benefício próprio.

Dessa forma, os sentidos de dignidade são evidenciados pelos sentidos de indignidade, por parte tanto da empresa quanto da comunidade, tornando-se percepções latentes pronta para serem exploradas. Para Thomas (1937), se os membros de uma sociedade definem sua relação com os membros de outra sociedade como (in)digna, elas vivenciam as conseqüências de uma relação (in)digna. Tais conseqüências são percebidas por ambas as partes envolvidas,

empresa e sociedade, cujo foco desta pesquisa, conforme salientado anteriormente, são os gestores organizacionais.

Para identificação dos sentidos de dignidade no relacionamento entre empresa e comunidade, na ótica dos gestores da organização, foram realizadas dez entrevistas em profundidade com os gestores da Empresa Padrão. Gestores são os tomadores de decisão da empresa, os direcionadores e orientadores da organização, aqueles que direcionam e controlam os símbolos, linguagem e ritos presentes na empresa (FLIGSTEIN, 2007).

No total foram realizadas dez entrevistas, das quais sete no escritório central, localizado na Cidade do Sol, duas no parque botânico, localizada na Cidade Capixaba – e somente uma em residência particular.

É importante ressaltar que as primeiras entrevistas realizadas dentro da empresa (escritório central) ocorreram sob a supervisão da empresa e ocasionaram transtornos aos entrevistados quando questionados sobre as práticas de indignidades da empresa em relação à comunidade local. Os entrevistados, nesse momento, sentiram-se constrangidos e pressionados, o que os impossibilitou de dar resposta, considerando-se incompetentes para responder, ou apenas afirmando não terem conhecimento de tal atitude. Nas entrevistas realizadas sem supervisão e fora do âmbito da empresa, os entrevistados demonstraram tranquilidade em lidar com tais questões e liberdade para responder a elas.

Em relação ao perfil dos entrevistados, todos possuíam nível superior em diferentes áreas de formação. Foram entrevistados tanto homens como mulheres, sendo três homens e sete mulheres, perfazendo dez gestores, que correspondem ao total de gestores da empresa. É importante esclarecer que o entrevistador não tem vínculo algum com a empresa, embora resida na comunidade próxima à empresa.

A Tabela 1 apresenta a descrição do perfil dos entrevistados no que se refere ao número de entrevistas, gênero dos entrevistados e sua área de atuação na empresa. Os códigos alfa numéricos, exemplificados na tabela e por códigos (E1 a E10) dizem respeito aos entrevistados e serão utilizados ao final das citações deles.

TABELA 1: TABELA DO PERFIL DOS ENTREVISTADOS

Código	Gênero	Área de atuação
E1	F	Administrativo Financeiro
E2	F	Meio Ambiente
E3	M	Manutenção e Operação
E4	M	Meio Ambiente
E5	M	Patrimônio
E6	F	Psicossocial
E7	F	Meio Ambiente
E8	F	Comunicação Interna
E9	F	Comunicação Externa
E10	F	Administrativo

Fonte: Dados coletados na pesquisa

A área de atuação dos entrevistados diz respeito ao local onde atuam na empresa, desconsiderando sua formação profissional.

3.4 ANÁLISE DOS DADOS

Antes de adentrar o método propriamente dito, é importante salientar que o processo de interpretação foi concebido como um processo de produção dos sentidos, sendo o meio e o fim da pesquisa (SPINK; LIMA, 2004).

Desse modo, conforme argumentam Spink e Lima (2004), a interpretação ocorre durante todo o percurso da pesquisa, não havendo momentos distintos entre o levantamento das informações e a interpretação.

Para a análise e interpretação dos dados na identificação dos sentidos de dignidade, foi utilizada a análise de conteúdo temática, que consiste em dividir o texto em alguns temas e/ou subtemas principais (BARDIN, 2009).

Segundo Olabuenaga e Ispizua (1989), a análise de conteúdo é uma técnica utilizada para ler e interpretar o conteúdo de toda classe de documentos, permitindo a compreensão de aspectos e fenômenos da vida social que, de outro modo, seriam inacessíveis, servindo de suporte para captar seu sentido simbólico.

Spink e Lima (2004) salientam que, para fazer imergir os sentidos, é necessário o desenvolvimento dos mapas de associações de ideias. A construção dos mapas, segundo as autoras, inicia-se com a organização dos conteúdos por meio de categorias, procurando preservar a sequência da fala e identificar os processos de interanimação dialógica com base na esquematização visual da entrevista.

Os mapas de associações de ideias permitem um processo interativo entre a análise de conteúdo e a elaboração de categorias, proporcionando uma ruptura com os modelos vigentes (SPINK; LIMA, 2004).

Para Vergara (2010), o método coopera para a explicitação, a transparência do processo de pesquisa, desde seu início até a forma como foi realizado o tratamento dos dados.

Vergara (2010) ressalta que o mapa de associação de ideias tem por características principais: a) dar visibilidade ao processo de análise por meio da

organização de dados em estado bruto, em colunas correspondendo aos temas definidos pelo pesquisador; b) permite apresentação dos dados na sequência coletada, sem sua fragmentação; c) é um método flexível, permitindo que as categorias sejam redefinidas à luz dos dados; d) são úteis tanto para a organização dos dados como para sua interpretação.

Spink e Lima (2004) sugerem os seguintes passos para a construção da tabela do mapa de associação de ideias: a) utiliza-se de um processador de dados, tipo Word for Windows, para digitar toda a entrevista; b) uma tabela é construída com um número de colunas correspondente às categorias a serem utilizadas (conforme apêndice B); c) utiliza-se a função cortar e colar para transferir todo o conteúdo para as colunas, respeitando a sequência do diálogo. Como resultado tem-se um efeito escada na tabela.

Para esta pesquisa foi construída uma tabela (ver apêndice B) que foi utilizada para construção do mapa de associação de ideias, de acordo com a metodologia sugerida por Spink e Lima (2004). As categorias estabelecidas serão discutidas no próximo tópico.

Vergara (2010) sugere que deva ser feito um mapa para cada entrevista, sendo respeitados seus dados originais e a sequência de coleta deles.

4 RESULTADOS

Conforme já se destacou, a dignidade foi escolhida como o fenômeno para o estudo das relações entre empresa e comunidade, tanto pela turbulência desse relacionamento como pelos poucos estudos sobre este tema na área de administração (VERGARA, 2010).

Com base na elaboração da tabela com categorias geradas a partir do conteúdo das entrevistas (conforme Apêndice B), foi possível ordenar as falas dos entrevistados permitindo sua análise. Nessa tabela foram definidas as categorias gerais de natureza temática, ordenadas em colunas, visando dar ordem aos conteúdos. Buscou-se preservar a sequência das falas das entrevistas, ao transportá-las para as colunas, evitando descontextualizar os conteúdos para identificar os processos de interanimação dialógica por meio da esquematização visual de partes das entrevistas de acordo com as considerações de Spink e Lima (2004) e Vergara (2010).

As categorias utilizadas foram dispostas da seguinte forma: (a) os sentidos de dignidade por meio das práticas; (b) os sentidos de indignidade por meio das práticas; (c) os sentidos de dignidade; (d) os sentidos de indignidade; (e) os sentidos de dignidade atribuídos pelos gestores.

Para as práticas de dignidade e indignidade, foram consideradas, na percepção do gestor, as ações praticadas pela empresa e pela comunidade, que as definem como dignas e indignas no exercício do seu relacionamento, obedecendo assim ao objetivo do estudo.

Para entender e dar sentido aos argumentos dispostos nos mapas de associações de ideias, foi utilizada a árvore de associações de ideias, que se inicia

na pergunta do entrevistador, cujo fluxo de ideias é conduzido por meio de linhas, apoiando-se nas colunas do mapa, e se encerra com as afirmações conclusivas do entrevistado (SPINK; LIMA, 2004).

Na análise específica sobre o sentido da dignidade, a construção das árvores de associações de ideias foi delimitada pelo início e término de cada bloco, obedecendo à estrutura de uma entrevista associativa.

Os sentidos de dignidade foram identificados pelos gestores da empresa como geração de renda, apoio à economia local, educação ambiental, parque botânico, realização e apoio a eventos, diálogo, ações voluntárias, informação, resgate da identidade, aceitação e pertencimento, apresentação de projetos, elogios e participação em eventos. Tais práticas foram efetivadas por meio do cumprimento de condicionantes e do reconhecimento da comunidade.

4.1 OS SENTIDOS DE DIGNIDADE POR MEIO DAS PRÁTICAS

Este tópico tem como objetivo entender quais são as práticas dignas desenvolvidas no relacionamento entre empresa e comunidade, na percepção do gestor da empresa.

Ao perguntarmos sobre as práticas de dignidade, estamos assumindo que os gestores possuem diferentes percepções, pois, segundo Araujo (2011), diferentes pessoas podem empregar significados diferentes, os quais são construídos socialmente e, por sua vez, assumem a identidade da empresa, sendo os responsáveis por seu discurso, o porta-voz de sua cultura organizacional e o principal propagador dos padrões considerados como corretos em âmbito organizacional (NASCIMENTO, ROAZZI, CASTELLAN e RABELO, 2008).

4.1.1 Os sentidos de dignidade nas práticas da empresa

Ao questionar a respeito de quais práticas no relacionamento entre empresa e comunidade são tidas como práticas dignas por parte da empresa na percepção dos gestores da organização, foram encontradas práticas pertinentes a quatro dimensões: (a) dimensão econômica; (b) dimensão social; (c) dimensão ambiental; (d) dimensão psicológica.

Na dimensão econômica, as práticas encontradas dizem respeito às ações que têm por objetivo proporcionar trabalho, renda e crescimento econômico da comunidade. Tais práticas foram sintetizadas e/ou abreviadas, possibilitando a visualização da construção argumentativa, conforme sugerem Spink e Lima (2004).

Foi utilizada como práticas de dignidade a Geração de Desenvolvimento Econômico para reunir argumentos que levariam à dimensão econômica de dignidade.

“De fato, quanto à participação financeira da empresa no município, já verificamos em períodos anteriores, quando chegou a girar em torno de 60% a 70% da renda do município.” (E1)

“(...) a nossa preferência é cotar as coisas corriqueiras que consumimos em nossa atividade e comprar nas empresas da região.” (E1)

“Existe um trabalho, existe a reativação econômica tanto com a comunidade indígena quanto com a dos pescadores e a Cidade Nova” (E2)

“Acho que a empresa trouxe um bem muito grande para a sociedade aqui. Faço uma comparação que, às vezes, até comento com a minha família, com alguns amigos que vieram de fora e estiveram na mesma situação minha. Quando cheguei em 2005, se eu tivesse registrado com foto, isso teria sido ótimo, mas não o fiz, eu não teria essa visão de como a cidade ficaria melhor oito anos depois. Mas você via a cidade de outro jeito. Você pega, por exemplo, o centro da cidade... Naquela época a economia estava mais aquecida porque era a época de construção da empresa. Muita gente entrava na cidade e gastava o seu dinheiro aqui no comércio, aquela coisa toda... Hoje você vê a cidade de uma forma diferente: a cidade está mais bonita; então, trouxe um ganho.” (E3)

“Por exemplo, temos que readequar as atividades produtivas deles. Fizemos um estudo imenso e contratamos uma consultoria ambiental superbacana, que tem experiência no Brasil inteiro, para ouvir os pescadores, para pegar sugestões e avaliar a viabilidade. Então foi feito um esforço muito grande em várias etapas, um investimento altíssimo por parte da empresa na melhor consultoria.” (E9)

Os relatos observados nessa dimensão como práticas de dignidade no âmbito econômico evidenciam a melhoria de renda, seja na criação de novos postos de trabalho, em indenizações pagas, seja na prática de recolocação das pessoas no mercado de trabalho e no desenvolvimento econômico regional, impactado pela preferência da Empresa Padrão em negociar com as empresas da região.

Na dimensão ambiental, as práticas verificadas dizem respeito à geração de uma consciência de preservação do meio ambiente por meio de estudos, eventos, educação e inserção da sociedade nesse contexto.

Foram utilizados como sentido da prática de dignidade a preservação e o monitoramento ambiental para reunir argumentos que levariam à dimensão ambiental de dignidade.

“Eu trabalho com atividade ambiental e, com certeza, ela melhora o relacionamento com a comunidade, o trabalho de fazer o monitoramento, de desenvolver ações que vão se traduzir em maior preservação do meio ambiente ou na melhoria da própria comunidade. Buscamos sempre envolver a comunidade para que ela seja atuante e tenha percepção desse resultado do monitoramento.” (E7)

“(…) nos programas, seja para mitigação, seja para compensação dos impactos, trata-se do reconhecimento mesmo. Criamos impacto, é claro, seria inegável, mas estamos agindo para reparar, compensar, reduzir esses impactos e manter a comunidade tranquila em relação a isso, estamos sendo éticos e responsáveis, socioambientalmente responsáveis, e estamos cumprindo as nossas obrigações, com os nossos compromissos em relação as nossas condicionantes do IBAMA.” (E8)

“Temos aberto oficinas de educação ambiental, realizamos *work shops*, artes interpretativas, dinâmicas de grupo. No domingo passado, dia 21, abrimos as portas do parque botânico para toda a comunidade, e os municípios são convidados, a população é convidada; então, é uma tarde em que todos passam aqui se divertindo; é um espaço para a comunidade também se pronunciar. Tivemos 1.492 pessoas no último evento.” (E2)

O Parque Botânico foi apontado, conforme relatado pelos gestores da organização, como uma poderosa ferramenta de prática ambiental, evidenciando sua importância como percepção de práticas dignas da empresa em prol da comunidade.

A argumentação do Parque Botânico como estratégia de comunicação, divulgação e melhoria da imagem da empresa perante a comunidade ocorreu, de forma recorrente, em todas as entrevistas com os gestores, destacando-a como uma prática promotora de ações dignas no relacionamento entre empresa e comunidade.

As práticas da empresa oriundas da dimensão social dizem respeito à geração do convívio social por meio de eventos, experiências, participação da sociedade nas decisões das demandas locais mediante o diálogo, geração de informação e voluntariado, bem como o acesso da comunidade ao saneamento básico, escola, saúde e educação.

Foi utilizada como sentido da prática de dignidade a geração do desenvolvimento social para reunir argumentos que levariam à dimensão social de dignidade.

“(...) escutei falar bem da empresa lá na cidade de Vitória, em um curso que eu estava fazendo com uma pessoa da cidade do Vale do São Francisco, a qual falou: Depois que a Cidade Velha saiu de onde era e foi para outro lugar, a cidade mudou completamente, virou outra coisa (Cidade Nova), ficou muito boa.” (E1)

“(...) a região aqui é muito carente, não temos muita coisa para fazer, então, por exemplo, neste final de semana tivemos na empresa o especial do Dia das Crianças. Quem sabe as pessoas das comunidades vão lá (...) acontece muita coisa bacana.” (E1)

“Tanto que tem uma equipe de comunicação para isso, para manter a comunidade informada de tudo o que acontece na empresa.” (E2)

“Temos uma equipe muito voltada para atender essas pessoas. As pessoas vão reclamar e sempre tem alguém para ouvir. Quando não tem uma pessoa responsável, a recepcionista anota o telefone. Qualquer problema, pedimos à comunidade entrar em contato; então, acho que isso é uma forma respeitosa, ouvir o que a pessoa tem para dizer e dar um retorno para ela, negativo ou positivo.” (E10)

“Só que ainda acredito que o pensamento geral da comunidade é que a empresa tem atuado de maneira a cumprir suas obrigações (condicionantes) e fazer além, fazer ações a mais, para o benefício dessa própria comunidade.” (E7)

“A empresa tem procurado melhorar o relacionamento com a comunidade, tem se esforçado para conversar, ouvir, negociar, fazer parcerias, atender às necessidades dos grupos.” (E8)

“(...) outra forma também é que a empresa presta muito serviço à comunidade, vários serviços, como (...), na Cidade Nova, a construção da escola, a reforma da escola estadual, a construção e reinauguração do posto de saúde agora recentemente.” (E5)

Foi evidenciada com base nos relatos a prestação de serviços que se inicia no diálogo, ou seja, ouvir e dar o retorno, estendendo-se ao atendimento das necessidades básicas dos indivíduos, como educação, saúde e meio ambiente. A empresa considera como práticas dignas as ações sociais que cumprem esse papel.

Na dimensão psicológica as práticas de dignidade da empresa, segundo a percepção dos gestores no relacionamento entre empresa e comunidade, dizem respeito à recuperação da identidade e à aceitação da nova realidade conjuntural.

Foi utilizado como práticas de dignidade o auxílio psicológico para reunir argumentos que levariam à dimensão psicológica de dignidade.

“Temos uma equipe psicossocial, coordenamos uma equipe psicossocial diretamente no município da Cidade Nova. O foco do nosso trabalho é buscar o pertencimento da comunidade (...). Pertencimento é de pertencer mesmo, é fazer com que a comunidade passe a gostar daquele lugar para onde eles foram recolocados (...) então, eles não se sentem donos, não têm aquele amor que tinham pela Cidade Velha, porque ainda não se encontraram no município. Estamos fazendo esse trabalho lá, por isso o pertencimento, para eles pertencerem, para amarem aquele espaço que é deles.” (E6)

“(...) pessoas mais idosas tiveram um problema de aceitação, eles somente tinham o sentimento de perda da Cidade Velha, mas entendiam que a Cidade Nova era da Empresa Padrão, não era a cidade deles. Então essa equipe nova há um ano chegou, ela veio para mudar a história (...). As pessoas estão com muita alegria! Você vê que a comunidade já começou a aceitar.” (E4)

“A Empresa Padrão tem feito um esforço para minimizar esse trauma, com certeza. Mesmo quando entrei aqui, em 2006, já havia um trabalho psicossocial lá.”(E8)

“O nosso papel lá, pela proposta do nosso trabalho, é fazer com que eles aceitem o novo município; que se recoloquem enquanto pessoas com trabalhos, com atividades; que melhorem essa dor e essa desarmonia entre eles e a empresa, tanto a comunidade como o poder público. Então, nosso trabalho é motivar o poder público na busca por projetos para melhorias do município.” (E6)

Na percepção dos gestores da empresa no que diz respeito ao relacionamento entre empresa e comunidade, a ação psicológica é uma prática digna da empresa que, por meio de investimentos em equipes psicossociais e na

realização de eventos, busca gerar na comunidade uma identidade com a nova realidade.

Essa recuperação da identidade da comunidade será efetivada, segundo os gestores, quando ocorrer o aceite da nova conjuntura, ou seja, quando a comunidade entender o seu papel nessa nova conjuntura e, principalmente, quando se sentir inserida como um indivíduo nesse novo contexto.

4.1.2 Os sentidos de dignidade nas práticas da comunidade

Ao questionar acerca de quais práticas são consideradas dignas no relacionamento entre empresa e comunidade na percepção dos gestores da organização, foram encontradas práticas pertinentes a duas dimensões: (a) dimensão social; (b) dimensão psicológica.

As práticas encontradas na dimensão social, na percepção dos gestores da organização, dizem respeito às ações que remetem ao diálogo e ações de parceria promovidas pela comunidade no relacionamento com a empresa.

Foram utilizadas como práticas dignas as ações de parcerias para reunir argumentos que levariam à dimensão social de dignidade por parte da comunidade.

“Tivemos vários exemplos já, antes eles (a comunidade) mandavam o ofício para o parque botânico, com cópia para a usina, e agora mandam com a proposta. Agora enviam uma proposta em que são discutidos os conceitos dessa proposta, o que cada parte pode fazer, como que todos podem contribuir, para ter um efeito. Um evento com efeito proativo, hoje queremos ser considerados como *ex-pai*.” (E8)

“(...) Outro exemplo também é com relação ao Instituto Terra: os representantes do Instituto Terra sempre entram em contato conosco para fazermos parceria no reconhecimento de que nós também, assim como o Instituto Terra, temos comportamento ambientalmente responsável (a gente se enxerga como parceiro). A polícia ambiental, sempre que vai desenvolver algum evento de sensibilização, entra em contato com o parque e conosco e está considerando-nos como parceiros. E aí quando falo em parcerias, havia um tempo éramos parceiros financiadores; hoje não somos mais parceiros financiadores.” (E8)

“O que está acontecendo é bem bacana, sentimos que a comunidade não quer tudo pronto. Hoje não manda a conta, pois a comunidade já atua como parceira na resolução de problemas. Ou já entra para discutir a ideia, ou pergunta o que achamos. Tem que ser assim. Isso é uma forma de respeito.” (E9)

Os gestores consideram como práticas dignas da comunidade o abandono do pensamento assistencialista e a introdução de ações proativas junto à empresa, para a promoção das melhorias em seu ambiente social. Por isso, para os gestores da empresa, ocorreu uma evolução no relacionamento da empresa com a comunidade, quando a empresa que até então era quem “pagava a conta” se abstém desse papel pai e ressurge como uma organização que colabora, contribui e participa em parceria, interagindo com a comunidade na geração de benefícios para a própria comunidade.

No que tange à dimensão psicológica, as práticas encontradas, na percepção dos gestores da organização, dizem respeito às ações que remetem ao senso de gratidão e de reconhecimento por parte da comunidade em relação às ações da empresa.

Utilizaram-se como prática de dignidade as ações de gratidão e reconhecimento para reunir argumentos que levariam ao entendimento da dimensão psicológica de dignidade por parte da comunidade.

“(…) Observamos também o lado positivo, o agradecimento.” (E3)

“Uma vez, um dos presidentes de licitação da prefeitura, que era totalmente contra nós, no meio de uma audiência com o promotor, pediu a palavra. Tínhamos certeza de que eles iam nos malhar; então, ele chegou e disse: Ó gente, acho que o pessoal está sendo verdadeiro, o pessoal está querendo realmente nos ajudar; vamos dar um voto de confiança para eles.” (E4)

“A comunidade demonstra isso na participação dela em vários eventos na região. No Dia do Meio Ambiente, em todos os eventos na região você vê a participação da comunidade. Outra coisa: a empresa foi homenageada na região por diferentes autoridades, e há vários eventos marcantes em que essa melhoria foi passada para a comunidade, não só na Cidade do Sol mas em toda a região.”(E7)

“O relacionamento está acontecendo, algo que ninguém nem acreditava que estivéssemos a ponto de sermos bem recebidos.” (E9)

Essa é uma prática importante para a organização. A partir do momento em que a comunidade reconhece os trabalhos da empresa, as iniciativas adotadas por ela e se torna grata, a comunidade deixa de ser um entrave, um opositor, para se tornar uma parceira, uma comunidade que consegue dialogar, aceitar e interagir com a empresa.

Pode-se observar a associação das práticas de dignidade nas dimensões sociais e psicológicas. Por isso, a proatividade da comunidade está associada em sua atitude de reconhecer as práticas da empresa, aceitando-a como promotora de práticas de dignidade no seu ambiente. Ao analisarmos as práticas de dignidade da empresa e da comunidade, observamos também seu caráter associativo por meio dos argumentos dos gestores.

4.2 OS SENTIDOS DE INDIGNIDADE POR MEIO DAS PRÁTICAS

Nessa categoria serão discutidas as práticas de indignidades, representadas pelas condutas da empresa e da comunidade em âmbito relacional, que afetam o conceito de dignidade, segundo a ótica dos gestores da empresa.

4.2.1 Os sentidos de indignidade nas práticas da empresa

Foram encontradas três dimensões de abrangência das práticas de indignidade da empresa na percepção dos gestores: (a) dimensão social; (b) dimensão ambiental; (c) dimensão psicológica.

No âmbito da dimensão social, as práticas consideradas indignas, realizadas pela empresa, dizem respeito ao descumprimento de promessas feitas e à ausência de zelo no relacionamento da empresa com a comunidade.

Foi utilizada como sentido da prática de indignidade a geração de impacto social para reunir argumentos que levariam à dimensão social de indignidade.

“(...) vemos coisas que realmente deveriam ter sido feitas, o que não ocorreu em um determinado projeto. Por exemplo: temos um projeto hoje que atende o produtor rural. Acho que nasceu um pouco dessas reivindicações; é uma dimensão muito grande, as pessoas já saíram, muitas pessoas já trocaram as terras, e se ficou uma coisa pendente, nem sempre foi por culpa da Empresa Padrão, mas por própria condição do destino.” (E1)

“(...) se bem que todo progresso tem as suas interferências, de questão (...), social, sabemos disso.” (E3)

“O nosso ramo de negocio é uma área que tem muito contato com as comunidades; então, há muitos funcionários que tiveram um contato totalmente negativo, que estavam ali somente para passar, construir e ir embora e deixar as pendências para trás.” (E4)

“É... então a gente vê que na comunidade (...) o impacto é mais social, às vezes mais do que o ambiental do nosso negócio, porque o impacto ambiental já está consolidado: as pastagens da beirada do rio foram feitas, entre outras coisas. O impacto ambiental é mínimo; o social é máximo.” (E4)

Para os gestores, o impacto social diz respeito ao não cumprimento de promessas feitas e à não conformidade de algumas promessas realizadas.

“(...) estamos fazendo obras que ficaram inadequadas (...) tem o posto de saúde, mesmo algumas questões de erro de portas que não foram adequadas para a sensibilidade.” (E6)

“No passado (...) não existia a equipe social, assim o trato da usina para com a comunidade não foi com atenção.” (E9)

“Não cheguei a ver, mas ouço, a respeito da época de implantação, algumas coisas que eles disseram que foram prometidas e que não foram cumpridas, o espelho d'água, por exemplo, (...) teve muita coisa mal feita.” (E10)

É demonstrado um fator temporal histórico nessa retórica, pois, ao argumentarem a esse respeito, os gestores indicaram repetitivas vezes que essa prática de indignidade por parte da empresa somente ocorreu no passado, em seu processo de implantação, e que tal atitude não ocorre atualmente na empresa.

A respeito da dimensão ambiental, a prática encontrada foi identificada como o impacto justificado. Embora os gestores da empresa tenham ciência da geração e da proporção desse impacto ao meio ambiente, principalmente em relação à sua influência na vida das comunidades em geral, os gestores encaram esse impacto

como uma interferência, inicialmente, prejudicial para a comunidade local, porém prevista e necessária para o crescimento econômico regional.

Utilizou-se como sentido da prática de indignidade a geração de impacto ambiental para reunir argumentos que levariam às práticas de indignidade ambiental da empresa no relacionamento com a comunidade.

Ao abordar essa dimensão, foram desconsideradas as ações de reparação voluntárias e impostas (condicionantes) realizadas pela empresa.

“(...) se bem que todo progresso tem as suas interferências, de questão ambiental e social, sabemos disso.” (E3)

“(...) o impacto ambiental já está consolidado, as pastagens da beirada do rio foram feitas, entre outras coisas.” (E4)

Essa prática de indignidade foi reconhecida como tal, pelo fato de os gestores interpretarem a intervenção da empresa no meio ambiente como um impacto, sendo a empresa obrigada a uma atitude reparatória tanto no ambiente como nas comunidades locais em seu entorno.

A pesquisa identificou dois sentidos de prática de indignidade psicológica da empresa no relacionamento com a comunidade. Trata-se da imposição à mudança e da negação de informação, que foram geradoras de sérios problemas de aceitação, perda de identidade e falta de pertencimento da comunidade.

O termo geração de impacto psicológico foi utilizado como sentido da prática de indignidade, reunindo argumentos que levariam às práticas de indignidade psicológica da empresa no relacionamento com a comunidade.

“(...) o mais visual é o impacto que a Empresa Padrão gerou, que de uma forma ou de outra é tratado como um grande problema sendo muito prejudicial, até mesmo a mídia. A questão do nosso tipo de negócio é prejudicial (...) porque foi impactante você tirar toda uma cidade do seu lugar, mesmo que seja uma cidade pequena, e passar para outra; é um grande impacto.” (E1)

“Eles culpam a Empresa Padrão por conta da ausência de sentimento de pertencer ao lugar, porque eles viviam a vidinha deles ali, numa cidade

pequenininha, conformados com o que tinham na época e de repente eles precisaram sair; então, a saída foi brusca, vamos falar assim. De repente estou ali vivendo anos e anos numa cidade e, por causa de um objetivo, de uma proposta, preciso sair, então tem essa desarmonização, não é?” (E6)

“(…) A hora em que as obras vencerem e quando aquela raiva (aquele sentimento de que minha parede está trincada) acabar e entregarmos todos os equipamentos corretos, como foi proposto entregar, acho que vamos conseguir, ainda que essa porta se abra mais ainda.” (E6)

“Sobre a implantação, a Cidade Nova, por exemplo, quando fiz um exame, havia pouca gente dos estudos sociais para conversar com as pessoas, para que de fato entendessem que o que estava acontecendo iria mudar a cidade, que era outra realidade: as árvores não estavam do mesmo tamanho que as da cidade antiga, a cidade era maior e os vizinhos não seriam os mesmos. Faltou essa conversa.” (E8)

“É lógico que fica a parte sentimental das pessoas mais idosas, mais tem todo um trabalho que foi feito com eles também.” (E10)

“Acho que é a falta de preparo da comunidade para receber esse empreendimento, talvez até um pouco de má-fé de algumas pessoas que vêm para construir o empreendimento, às vezes deixa as pessoas um pouco desinformadas, e a desinformação às vezes prejudica.” (E6)

4.2.2 Os sentidos de indignidade nas práticas da comunidade

As práticas desse bloco dizem respeito às ações realizadas pela comunidade, identificadas como indignas no relacionamento entre empresa e comunidade, na ótica dos gestores da empresa. Após análise dos argumentos contidos nas entrevistas, foi verificado que as práticas de indignidade da comunidade estão associadas a duas dimensões: (a) dimensão social; (b) dimensão política.

Ao tratar das práticas de indignidade da comunidade no relacionamento com a empresa, três práticas de indignidade foram evidenciadas: as manifestações ilegítimas, falsidade ideológica e calúnia e difamação. Essas práticas de indignidade foram apontadas pelos gestores como grandes limitadores do relacionamento, sendo geradores de mudanças estratégias e políticas na empresa.

Para construção argumentativa, foi utilizado o termo entraves sociais como sentidos de práticas indignas com intuito de reunir os argumentos contidos na

pesquisa que levariam à identificação dos sentidos das práticas de indignidade social da comunidade no relacionamento com a empresa.

“(...) existem algumas manifestações em que as pessoas vão para linha de trem porque alguma coisa a empresa ficou de fazer, e não chegou a tempo de fazer; então, foram para linha de trem manifestar, o que atinge a empresa porque a linha de trem pertence à Vale, aí acaba atingindo a empresa diretamente (...) ‘*Nossa, já levei tanto ovo na cabeça!*’” (E1)

“(...) por exemplo, no ano passado houve reivindicação (...) contra a empresa para reclamar do preço da energia. Não é alguma coisa que a gente tenha a influência direta. Quando a comunidade fez reivindicação, havia vários meninos com cartazes, faixas, fotos de peixes deformados. O que a empresa faz é aproveitar a movimentação da água, ela não produz nada nem coloca nada no meio ambiente que vá prejudicar, a ponto de produzir peixe deformado. Não tem nada disso. (...) Eles poderiam se munir de informações para poder reclamar e aí, sim, reivindicar alguma coisa.” (E1)

“Opinar sem conhecer é uma relação indigna no meu entendimento. Acho que tudo o que você vai defender você tem que ter conhecimento de causa; não é simplesmente sair defendendo uma ideia que ouviu de outro, a pessoa deve se perguntar: *aí não, espera aí, tenho que analisar primeiro, será que é isso mesmo?*” (E3)

“(...) mesmo que tenha uma meia dúzia de oportunistas no meio, não conseguimos tirar, o cara vai implantando prova (...). Agora existe gente que não quer trabalhar, não tem direito e fica naquela, cobrando aquilo a que não tem direito. Isso é uma atitude indigna com a gente.” (E4)

“Naquela ocasião achei muito delicado e foi quase que antiético o fato de que, segundo boatos, muitas pessoas foram obrigadas a participar da manifestação; não vieram porque queriam, mas porque foram obrigadas. Minha mãe era ex-professora e isso chegou a mim por meio dela: que os professores foram obrigados a sair da sala de aula e levar os alunos para encorpar o movimento. Os alunos que estavam ali não estavam nem entendendo qual era o objetivo da manifestação, só sabiam que não estavam dentro de sala de aula, que não poderiam ir embora para não levar falta. Professor também não podia ir embora porque senão perdia o dia, estava ali sem nem saber o porquê. Para mim, esse evento por essas questões acabou perdendo bastante da representatividade.” (E8)

“Presenciei uma manifestação da comunidade: que foi a invasão de ferrovias. É lícito se manifestar, colocar cartazes, colocar uma faixa, mas esse tipo de atitude extrema, uma invasão de ferrovias, vai além do limite, atinge não só o patrimônio da empresa mas também toda a sociedade. Já presenciei, e é muito difícil negociar numa hora dessas. Negociar em cima da linha é difícil.” (E9)

“Essa situação é uma situação injusta, uma indenização injusta, é claro, e ainda fica com a imagem de sentimento errado: fazendo tudo isso e ainda pagando para nós que não temos nenhum direito. Dessa forma, quem tem direito questiona essas indenizações. Você pode não me falar que ele não é pescador, você pode fazer isso? Não pode, e também não pode me colocar numa situação difícil; então, não é justo.” (E9)

As práticas da comunidade encontradas nos argumentos citados são efetivadas no momento em que se tornam legalizadas pelos órgãos jurídicos, passando de dimensão social a dimensão legal.

Na dimensão política, a prática identificada como o sentido de indignidade diz respeito ao fato de a empresa ser utilizada como ferramenta política pela comunidade. Essa prática de indignidade foi abordada pelos gestores da organização como indigna por parte da comunidade, provocando atrasos e confrontos no relacionamento entre empresa e comunidade.

Para argumentação, o termo entraves políticos foi identificado como sentido de indignidade por meio dos argumentos relacionados na pesquisa, que levariam às práticas de indignidade política da comunidade no relacionamento com a empresa.

“(...) às vezes estão querendo algum tipo de oportunidade maior, fazer política em cima da empresa.” (E5)

“O poder público interfere no relacionamento da empresa com a comunidade, essa é minha opinião. Ele interfere a partir do momento em que ele não busca melhorias para a sua comunidade, e aí sentimos que o poder público, na maioria das vezes, culpa a empresa por alguma coisa que ele não faz; então, o nosso papel é de mostrar a eles que a empresa fez a nova cidade dentro de um planejamento superior ao que eles tinham.” (E6)

“Para você se relacionar com uma comunidade inteira, você precisa do apoio do poder público. Não tem como uma empresa chegar sozinha e bater de frente com a prefeitura e o secretariado. No fim das contas, qualquer ação que você faça com a comunidade, você está interferindo no trabalho do poder público. Então você passa 4 anos negociando com um representante formal, um representante executivo, e de repente a política muda de partido ou pela oposição. Aí você tem que começar tudo de novo.”(E8)

“Às vezes acontece, por exemplo, a empresa faz algumas propostas para melhoria da cidade, então o prefeito, aproveitando da situação, sobe ao palanque e informa que tal ação é obrigação da empresa, (...) em 2012 isso não vai acontecer, porque é ano eleitoral, então a empresa não vai fazer nada.” (E8)

“O prefeito é quem vai explicar para comunidade o que está acontecendo, o que ele busca com o empreendimento, se está todo o mundo de acordo com isso; então, faz até audiência pública. Se alternar o poder, tudo atrasa, você tem que começar o projeto de novo, explicar de novo, é um novo perfil que está ali na sua frente.” (E9)

“Por exemplo, tem prefeitura que recebe benefícios da empresa e não divulga o que recebe da empresa. O que custa divulgar?” (E10)

4.3 OS SENTIDOS DE DIGNIDADE

Nessa categoria, foram agrupados os relatos similares, o que possibilitou ao pesquisador identificar os sentidos de dignidade no relacionamento entre empresa e comunidade local, na perspectiva dos gestores da empresa. Tais sentidos foram identificados por meio das práticas de dignidade, identificadas nos trechos argumentativos dos entrevistados, considerando que o conhecimento acerca da realidade é socialmente construído.

Adotando o conceito construcionista social, os sentidos de dignidade foram identificados por meio da interação social compartilhadas nas práticas linguísticas, história e cultura contextualizadas, observadas e utilizadas nas entrevistas com os gestores, alinhando-se com os argumentos de Pereira et al. (2008). Possuem, dessa forma, um caráter interacionista e cooperativo na construção do conhecimento (ROSA; TURETA; BRITO, 2006; SPINK; FREZZA, 2004).

As práticas de dignidade representam os termos extraídos das falas, o que possibilitou identificar os sentidos de dignidade na percepção dos gestores da empresa. Tais termos são utilizados como balizadores das práticas e construção da retórica argumentativa cooperando na identificação dos sentidos de dignidade pela empresa.

Para os gestores da organização, os sentidos de dignidade no relacionamento entre empresa e comunidade abrangem duas práticas de dignidade – “cumprir condicionantes” e “ser reconhecida” –, que foram evidenciados por duas dimensões: a dimensão legal e a social, respectivamente.

Cumprir condicionantes, no entendimento dos gestores da empresa, está associado às práticas tidas como dignas, justas e proativas no relacionamento com

a comunidade. Alguns gestores argumentaram que o cumprimento de condicionantes apresenta um caráter tal, que as ações que seriam de ordem voluntária pela empresa são transformadas em condicionantes para facilitar e viabilizar o seu cumprimento pela empresa. Desse modo, o cumprimento de condicionantes é identificado como uma prática legal e obrigatória e, simultaneamente, como uma prática voluntária e proativa da empresa, sendo por vezes difícil de segregá-las.

Os argumentos que identificam o cumprimento de condicionantes como sentido de dignidade são observados na dimensão legal, que reúne argumentos que levam posteriormente às práticas de dignidade no relacionamento entre empresa e comunidade.

“(...) precisamos priorizar quem está aqui na região sempre atendendo legislação.” (E1)

“(...) as pessoas gostam de ir ao parque botânico, que é muito conhecido e constitui um mecanismo para ajudar a diminuir essa má impressão que a empresa tem (...) ele é uma condicionante.” (E1)

“Nós dizemos: não sou bonzinho, não estou fazendo por bondade, é obrigação, é uma empresa que visa ao lucro, não tem jeito. É uma empresa privada. Então o que estamos fazendo aqui é um direito nosso e vamos fazer da melhor forma para poder reativar o relacionamento (...) Essa prática é tanto uma obrigação como algo espontâneo da empresa.” (E4)

“(...) vamos tentar realocar essas pessoas para o mercado. Isso é obrigação do empreendimento, isso é um condicionante ambiental: dar outra formação para eles é uma condicionante.” (E4)

“A empresa sempre cumpre além da lei, além da obrigação legal. Na minha visão, todos os projetos são sempre além, não falo isso porque estou usando o uniforme da empresa; é uma visão minha como ser humano, que já trabalhou em outras indústrias.” (E6)

“Tratamento de respeito da empresa para com a comunidade é desenvolver as ações por que a empresa é responsável e tem obrigação. Desenvolver renda econômica (...) desenvolver aqueles que também, de alguma maneira, foram afetados, seja socialmente, seja pela própria realocação, que tiveram todo um acompanhamento com grupos de apoio, para dar prosseguimento à vida.” (E7)

“Espero que isso ocorra por meio do próprio relacionamento, o reconhecimento de que a empresa continua fazendo o cumprimento condicionante e continua investindo.” (E8)

Nesse último relato, o reconhecimento é identificado como sentido de dignidade, sendo este abordado na dimensão social do conceito de dignidade e proveniente do cumprimento das condicionantes estabelecidas no âmbito legal.

Verifica-se, por meio dos relatos, que as dimensões econômicas e ambientais na identificação dos sentidos de dignidade também são provenientes de uma postura legal que, segundo os relatos dos gestores da empresa, tem caráter voluntário, sendo, entretanto, percebido na esfera legal.

É importante salientar que a percepção legal de dignidade não se encontra somente na esfera da empresa. Para os gestores da organização, cumprir com as obrigações é dignidade por parte tanto da empresa quanto da comunidade, conforme as argumentações abaixo:

“Uma pessoa só quer aquilo a que ela tem direito, e não mais do que aquilo. Isso é respeito, tratamento digno.” (E10)

“Dignidade, tratamento digno, é o respeito de um para com o outro, de saber quais são as obrigações de um e quais realmente são os direitos do outro, o que é realmente obrigação e o que realmente é direito.” (E10)

Em face dessas evidências, os sentidos de dignidade, embora identificados na esfera legal, permeiam as esferas das dimensões sociais, econômicas, ambientais e psicológicas, sendo demonstrados nas práticas de dignidade.

As práticas representativas para identificar os sentidos de dignidade na perspectiva dos gestores da organização na esfera da dimensão social dizem respeito à aceitação e reconhecimento e diálogo e informação. A aceitação e reconhecimento retratam as argumentações em que os gestores demonstram a importância da empresa em ser reconhecida e aceita por suas ações no relacionamento com a comunidade.

O desenvolvimento social foi identificado com sentido de dignidade reunindo argumentos que levariam posteriormente às práticas de dignidade social no relacionamento entre empresa e comunidade.

“(...) quando a comunidade é instruída e quando bem informada, os relacionamentos são melhores, a informação é uma ferramenta que a empresa disponibiliza para melhorar esse convívio. Gerar informação para a comunidade é um tratamento digno por parte da empresa.” (E2)

“Ser verdadeiro, falar a verdade é um tratamento digno por parte da empresa, e a comunidade muitas vezes tem essa carência de escutar uma resposta.” (E4)

“Tratamento digno é ouvir, compreender, reconhecer que, mesmo tendo visões de questões diferentes, a empresa respeita a forma de pensamento e de expressão da comunidade, entende, e assim, é lógico, não precisa concordar. Mas ouvir, aceitar e explicar por que não concorda é uma demonstração de relacionamento respeitoso, ou seja, ouvir e conseguir ser ouvido.” (E8)

“O diálogo é um passo digno. Tem que haver uma parte de comunicação com eles porque antes enfrentávamos muita dificuldade, porque um achava que a comunidade estava pensando uma coisa e a comunidade achava que empreendimento estava agindo de outra forma e não sabíamos de verdade o que estava acontecendo, nem eles.” (E9)

Esses relatos que contêm significados similares evidenciam que os sentidos de dignidade ocorrem por meio do estabelecimento do diálogo, sendo este o gerador de informação. O sentido da prática de dignidade referente ao diálogo e à informação retrata a dinâmica face a face no relacionamento entre empresa e comunidade, sendo, de certa forma, fator motriz na geração da aceitação e do reconhecimento. Por isso, a prática de dignidade entendida como diálogo e informação é evidenciada por meio desses relatos como dignos e necessários para que o relacionamento entre empresa e comunidade seja construído.

A pesquisa identificou a aceitação e o reconhecimento como sentidos de dignidade no relacionamento entre empresa e comunidade local, evidenciados nos relatos abaixo:

“Acredito que ser grato é uma atitude digna por parte da comunidade. Entendo que sim.” (E3)

“O funcionário da prefeitura que era contrário às ações da empresa reconheceu que estávamos querendo realmente resolver o problema, que era reativar a atividade dele; então, isso para nós foi uma vitória, pois era

um individuo que só dava pancada em tudo. Do nada, ele pegava o microfone e falava o contrário!” (E4)

“Quando o(a) acolhem e aceitam aquela proposta que você está levando e participam dela procurando mudar, acho que há um respeito mútuo.” (E6)

“Entendo como ações dignas, por parte da comunidade para com a empresa, respeitar a empresa e ter reconhecimento das ações que a empresa faz. Já tivemos várias vezes aqui, na própria região, a empresa sendo reconhecida pelo que faz. No que se envolve para melhoria da comunidade como um todo, isso é muito importante.” (E7)

Esses relatos reúnem as similaridades conceituais identificadas como dignidade na visão dos gestores organizacionais. A gratidão é entendida como uma forma de reconhecimento das práticas entendidas como dignas por ambas as partes. Ao serem questionados acerca desses conceitos, os gestores conceituaram a aceitação e o reconhecimento como práticas de dignidades importantes evidenciando a conformidade das estratégias adotadas pela empresa em prol do relacionamento com a comunidade.

Mediante a pesquisa, foram identificados como sentidos de dignidade no relacionamento entre empresa e comunidade na perspectiva dos gestores da empresa o “cumprimento de condicionantes” e o “reconhecimento e aceitação”.

4.4 OS SENTIDOS DE INDIGNIDADE

Identificar o sentido da indignidade na percepção dos gestores da organização é importante porque a dignidade é percebida pelos indivíduos por meio da ocorrência da indignidade. Após análise dos relatos, verificou-se que os sentidos de indignidade abrangem a dimensão legal e a dimensão social.

O sentido de indignidade identificado na dimensão legal é evidenciado por meio do oportunismo. Esse sentido retrata ações abusivas e de falsidade ideológica no relacionamento da comunidade com a empresa.

“Jogamos na peneira e vemos que há muita gente que não deveria ser beneficiado, em detrimento de outros que deveriam.” (E1)

“Quando alguém consegue provar que tem direito sem ter, por exemplo, os pescadores, já começa com mentira; então, fere a moral e os bons costumes, inclusive.” (E3)

“Existem as pessoas da comunidade que estão despreparadas (...) e há aquelas oportunistas (...). Essa atitude dos pescadores é de má-fé, isso acontece demais, a pessoa tenta tirar proveito do empreendimento, e ela está tirando um benefício que poderia ser passado para uma pessoa que realmente tivesse sido atingida pelo empreendimento.” (E4)

“Então acho que são vários oportunistas mesmo, o diálogo é complicado... penso que é mais complicado o diálogo com eles por serem indígenas, e por terem toda uma lei, um amparo de leis.” (E6)

“Como empresa tenho que cumprir a lei. Se uma pessoa que, a meu ver, não tinha direito e foi reconhecida, infelizmente o que vai acontecer é gerar um descontentamento em um mesmo grupo de pessoas que foram atingidas e não foram reconhecidas.” (E8)

“Existe muito oportunismo por parte da comunidade, estou com eles e sei que existe; eles mesmos se entregam. Minha situação como pescador é bem interessante, tem muita gente que quer pegar carona na empresa.” (E9)

Embora o termo cumprimento de condicionantes seja identificado pelos gestores da empresa como um dos sentidos de dignidade, ele se modifica para o de indignidade quando uma ação ilegal é regulamentada como legal. Tal sentido de indignidade é identificado na pesquisa como oportunismo ocasionando limitações no entendimento legal do sentido de dignidade. Evidencia-se que o sentido de dignidade assume um caráter situacional e contraditório, ora visto como prática de dignidade por meio do cumprimento legal de condicionantes pela empresa, ora entendido como prática de indignidade por meio do oportunismo da comunidade.

Desse modo, o sentido de dignidade na dimensão legal somente pode ser identificado quando ambas as partes têm comportamentos similares, ou seja, reivindicam e cumprem obrigações entendidas como lícitas e justas.

“(...) sabemos que as pessoas criticam muito o impacto ambiental provocado pela empresa, mas raramente elas veem as compensações ambientais a que uma empresa está obrigada a obedecer.” (E1)

As dimensões ambientais não foram consideradas como parte do sentido de indignidade, pois, no entendimento dos gestores, o cumprimento de condicionantes ambientais é suficiente para suprir tal impacto.

Na esfera da dimensão social, os sentidos de indignidade são identificados pelos termos “não diálogo” e “não reconhecimento” no relacionamento da empresa e comunidade, na percepção dos gestores da organização. Ao identificar esses termos como sentidos de indignidade, assumiu-se que o não diálogo é gerador do não reconhecimento e, assim, promotor de ações indignas por falta de informação na interação da empresa e comunidade.

Relatos dos gestores da empresa retratam estas argumentações.

“(…) a comunidade não sabe reclamar, ela até tem um motivo, tem algo para reivindicar, mas não consegue se expressar, não tem argumentos para reivindicar.” (E1)

“Não gosto da empresa por causa disso, por causa daquilo é muita coisa que, pelo menos no meu entendimento, é sem fundamentação. Percebo que muitas das vezes as pessoas opinam por conta do que ouvem o outro falar, então acham que aquilo vai gerar influência; compram aquela ideia sem nem conhecer a fundo o que é, e saem defendendo.” (E3)

“Há pessoas da comunidade que estão despreparadas, que não têm o conhecimento.” (E4)

Ao manifestarem interpretações acerca do conceito de indignidade na relação entre empresa e comunidade, os gestores recorreram à utilização dos termos falta de diálogo e falta de informação como geradores de entraves no relacionamento e motivadores de manifestações, agressões e depredações, assumindo o significado de práticas de indignidade importantes para identificação do seu sentido, conforme evidenciado no relato a seguir.

“A falta de informação, jogar um ovo no funcionário é uma tratamento indigno por parte da comunidade, porque você não está atingindo a empresa, está atingindo uma pessoa. É diferente você atingir a empresa.” (E1)

Alem da agressão, a falta de informação e a de diálogo podem provocar a não aceitação da comunidade em relação à empresa.

“Trabalhamos com muitos temas, temos recrutamento rural, índios, pescadores, o PDR; são vários temas: as indenizações da Cidade Nova, Cidade do Leite. E em todos esses temas encontramos resistência.” (E9)

Adotando uma visão interacionista simbólica e construcionista social em que a identificação dos sentidos de dignidade e indignidade ocorre mediante um processo de interação, cooperação e construção social, os sentidos de indignidade são identificados e expressados nos relatos similares que enfatizam dessa forma o “não diálogo” e a “não informação” como práticas recorrentes nas retóricas argumentativas. Assim, foram identificados como os sentidos de indignidade no relacionamento entre empresa e comunidade local, na perspectiva dos gestores da organização, o “oportunismo”, o “não reconhecimento” e o “não diálogo”.

4.5 OS SENTIDOS DE DIGNIDADE ATRIBUÍDOS PELOS GESTORES

Para a identificação dos sentidos de dignidade no relacionamento entre empresa e comunidade, foram utilizadas as árvores de associação de ideias, ferramentas consideradas como estratégias complementares aos mapas de associações de ideias (SPINK; LIMA, 2004). Assim, as árvores de associação de ideias se mostram alinhadas com a proposta metodológica construcionista adotada neste trabalho.

A pesquisa partiu da crença de que o sentido de dignidade é identificado e repassado socialmente dentro da organização e que as estratégias e ações da empresa no relacionamento com a sua comunidade de entorno são evidenciadas por meio de suas práticas de (in)dignidade.

Nesse contexto, Rosa, Tureta e Brito (2006) argumentam que, na perspectiva do construcionismo social, o conhecimento não é, na teoria, de propriedade dos indivíduos, mas ocorre quando esses indivíduos interagem socialmente em atividades compartilhadas por meio das práticas linguísticas. E Gergen (1985) afirma

que o conhecimento é um processo socialmente construído por meio da interação dialógica e saberes históricos.

Tais sentidos de dignidade são entendidos pelos gestores com base em duas vertentes: o reconhecimento que alude ao fato de ter suas ações reconhecidas pela comunidade local como benéficas ao crescimento e desenvolvimento, abordando duas dimensões a dimensão social e a dimensão sociológica, e o cumprimento das condicionantes que se refere aos cumprimentos das obrigações legais sancionados pela justiça e que envolve quatro dimensões: as dimensões econômica, ambiental, social e psicológica.

Quanto à vertente do reconhecimento, a dimensão social engloba as práticas de diálogo entre a empresa e a comunidade pesquisada e a atitude da comunidade em se tornar parceira da empresa em determinadas ações, retirando da empresa o seu papel assistencialista.

A dimensão psicológica engloba as práticas de aceitação e reconhecimento da empresa pela comunidade na ótica dos gestores da empresa. A prática de dignidade possibilita efetivar uma atitude proativa da comunidade em relação à empresa. Pode-se observar a ligação existente entre a dimensão social e a dimensão psicológica para a vertente do reconhecimento.

No tocante às dimensões da vertente de cumprimento de condicionantes, a dimensão econômica, que diz respeito à geração de renda por meio de empregos. A dimensão econômica, que diz respeito à geração de renda por meio de empregos, indenizações, comércio, pagamento de impostos e recolocação no mercado de trabalho.

A dimensão ambiental, por meio das práticas de preservação e monitoramento do meio ambiente, construção do parque botânico, sendo este citado pelos gestores da empresa como uma das principais ferramentas de aproximação com a comunidade, bem como a realização de vários eventos. A dimensão social, pela qual a empresa busca estabelecer um diálogo face a face com a comunidade; nesse diálogo, a empresa recebe e responde às demandas da comunidade. Outra prática identificada foi a prática do voluntário, pois a empresa, na perspectiva dos seus gestores, realiza além do que foi estabelecido nas condicionantes. Entretanto, para que essas ações se tornem efetivas e com profunda possibilidade de execução, a empresa transforma as intenções voluntárias em práticas condicionantes, com obrigação legal de conclusão.

A dimensão psicológica, por meio da qual a empresa atua na recuperação dos indivíduos, com intuito de recuperar sua identidade, fazendo que a comunidade se aceite como atores ativos nesse novo contexto. No que se refere à comunidade, a dignidade, na percepção dos gestores, abrange duas dimensões: a dimensão psicológica, que retrata a percepção de gratidão e reconhecimento, e a dimensão social, que diz respeito à parceria da sociedade. Ou seja: a sociedade assumindo um papel de responsabilidade e comprometimento com o crescimento da região junto com a empresa.

Essa postura é interessante para a empresa que deixa de assumir uma postura paternalista para ter uma atitude de parceria.

Outro ponto relevante nas práticas da sociedade, consideradas como dignas pelos gestores da organização, diz respeito à demonstração de gratidão e reconhecimento da comunidade pelas intervenções da empresa na região. Tal prática se ajusta aos argumentos dos gestores quando indagados sobre o conceito

de dignidade, evidenciando assim que as expectativas dos gestores da empresa quanto ao que esperar das ações dignas da comunidade está intimamente conectada com o seu discurso conceitual de dignidade.

Então, pode-se argumentar que, nesta pesquisa, a identificação dos sentidos da dignidade no contexto geral é evidenciada por meio da percepção dos sentidos de dignidade pelos gestores, sendo esses sentidos identificados em suas estratégias, planos de ação e práticas no relacionamento entre os sujeitos, empresa e comunidade.

Embora a identificação dos sentidos de dignidade ocorra socialmente no processo de interação, foi verificado na pesquisa que os gestores da empresa utilizam mecanismos capazes de direcionar seu discurso para um determinado foco, o que ocasionou repetições nas falas e rápida saturação em determinados assuntos.

No tocante aos sentidos de indignidade, os gestores identificam os sentidos de indignidade como oportunismo, não reconhecimento e não diálogo. Tais sentidos de indignidade na ótica das práticas da empresa abrangem três dimensões: a dimensão social, que diz respeito às frustrações de expectativa da comunidade devido a promessas e obrigação não cumpridas pela empresa. É importante verificar que os entrevistados apresentaram o cumprimento das leis como conceito de dignidade e seu não cumprimento como prática de indignidade, o que torna as práticas consistentes com os conceitos.

Outro item nessa dimensão diz respeito à falta de zelo da empresa, ao realocar as pessoas, deixar de informar, e assim falhando em estabelecer um diálogo. Tais práticas são antagônicas aos argumentos sobre o entendimento do sentido de dignidade pelos gestores. A respeito dessa dimensão os gestores se justificam afirmando que o empreendimento gera impactos que se encontram

solucionados pela empresa. O impacto ambiental é justificado mais uma vez, dissolvendo-se nas práticas de dignidade da empresa e na percepção dos gestores.

A dimensão social é dividida em duas práticas de indignidade: a imposição de mudança e a negação da informação. A imposição de mudança ocorreu em meio à pressão dos parceiros da empresa na conclusão de suas atividades. E a negação da informação, ou seja, informações sobre andamento das obras, custos, além de outros que não foram transmitidos para sociedade, foi gerador de incertezas e confusões alavancando ações repressivas da comunidade contra a empresa.

Na visão dos gestores da empresa, as práticas de indignidade cometidas pela comunidade dizem respeito às dimensões social e psicológica.

Na dimensão social foi identificada como prática de indignidade a má-fé, que atua nas esferas políticas, pois, conforme os gestores da empresa, os órgãos públicos utilizam ferramentas de publicidade para realizar política contrária à da empresa. Na esfera social, no que diz respeito às manifestações ilegítimas, são as manifestações da comunidade em oposição às práticas da empresa. Tais manifestações são realizadas sem informação e sem organização, porém muitas delas resultaram em depredações do patrimônio da empresa.

A falta de informação é proveniente da falta de diálogo entre os pares, identificada como um dos sentidos de indignidade. Mais uma vez, observa-se que os sentidos de indignidade, assim como os de dignidade no tocante a esta pesquisa, são identificados por meio da linguagem e das práticas cometidas pela empresa e comunidade mediante a percepção dos gestores da empresa. Verifica-se também, na análise da entrevista, que a falsidade ideológica, calúnia e difamação são práticas da comunidade consideradas indignas pelos gestores da empresa. A falsidade ideológica ocorre quando um sujeito ou grupos de sujeitos conseguem na

justiça um direito por lei sem merecê-lo. Quando essa atitude ocorre, a empresa se vê obrigada a beneficiar esse sujeito, mesmo que ela tenha o conhecimento de que esse benefício é imerecido.

Quando indagados se a empresa não estaria dessa forma, cumprindo com uma condicionante, uma vez que ela entende que cumprir com as obrigações legais é dignidade, os gestores responderam que essa prática não era digna, era oportunismo por parte da comunidade, identificando o oportunismo como sentido de indignidade. As leis não são suficientes para garantir a prática e a preservação da dignidade dos atores em suas relações entre empresa e comunidade, uma vez que a dignidade se manifesta de forma dinâmica e que as leis não ocorrem sempre de forma neutra, o que torna o sistema jurídico incapaz de promover relações de dignidade entre indivíduos e coletividades (SARLET, 2009; ARAUJO, 2011).

Nesse sentido pode-se afirmar que o sentido da dignidade é tão socialmente construído, que ele varia, alterna, migra e se transforma, sendo dessa forma situacional e contraditório. Taiar (2008) argumenta que um indivíduo pode valer-se do seu direito de dignidade para violar o direito do outro, comprovando o dinamismo do conceito e seu caráter situacional.

Em face dos argumentos contidos na entrevista, a identificação dos sentidos de dignidade por meio da árvore de associação de ideias e a afirmação de Vergara (2010), tem-se que os sentidos orientam as práticas.

A pesquisa constatou que os sentidos de dignidade atribuídos pelos gestores da empresa estão além dos estabelecidos pelas normas e regulamentados pela esfera jurídica, sendo balizados, conforme o entendimento de Houais e Vilar (2001), como qualidade moral, respeito, consciência de valor, honra, autoridade, nobreza e a maneira como o indivíduo se comporta dando sentido de respeito, valores e amor

próprio. Adotando também uma concepção kantiana de dignidade inerente ao ser humano.

A Figura 3 apresenta uma síntese dos sentidos de dignidade e indignidade atribuídos pelos gestores da organização e seus desdobramentos, sendo estabelecidos desde as ideias até as respectivas identificações dos sentidos de dignidade, evidenciados em suas dimensões e práticas e apresentados por meio de uma árvore de associação de idéias, conforme a técnica proposta por Spink e Lima (2004).

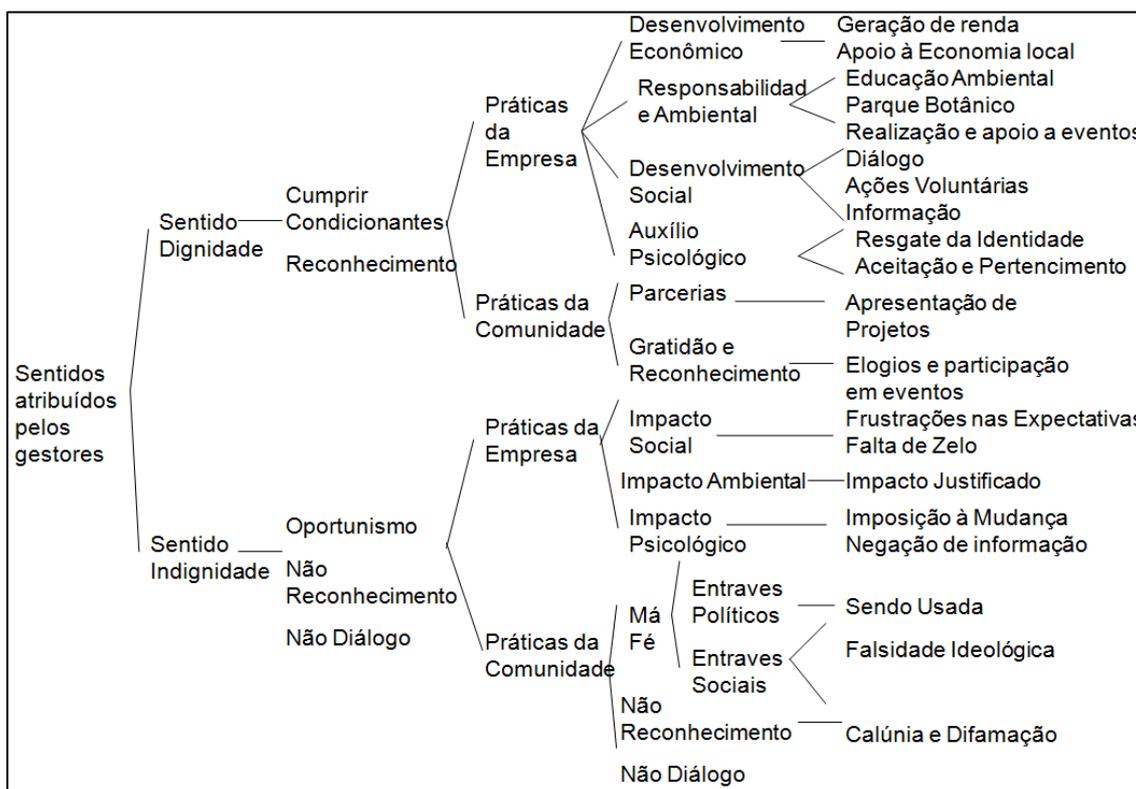


Figura 3: Árvore de associação de idéias: identificação dos sentidos de dignidade
Fonte: Dados coletados na pesquisa.

Os dados coletados revelam que os sentidos de dignidade abrangem as dimensões econômicas, ambientais, sociais, psicológicas e que são executados por meio da dimensão legal.

Observa-se que as práticas da empresa demonstram seu entendimento acerca do conceito dignidade e que as práticas contrárias a esses sentidos são definidas como indignas.

O processo de identificação do sentido de dignidade atribuído aos gestores da empresa tem como origem seu julgamento do que sejam práticas dignas, dimensões que englobam tais práticas, mecanismo que as efetiva e definições dos sentidos de dignidade percebidos pelos gestores da organização.

4.6 DISCUSSÃO

A escolha na utilização do interacionismo simbólico e do construcionismo social ocorreu por algumas razões. Na literatura evidencia-se que as criações e definições de sentidos ocorrem em um processo de interação entre os sujeitos e o seu meio, conforme Cavalcante (2008). As interações face a face, segundo Spink e Frezza (2004), são promotoras do processo de produção de sentidos da vida cotidiana, estimulando assim o ato de pensar (MEAD, 1972).

Blumer (1986) faz uma abordagem das premissas básicas do interacionismo, evidenciando que as ações praticadas pelos seres humanos estão relacionadas com o sentido que eles dão as coisas. Tais sentidos têm origem nas interações sociais e são modificados e adaptados pelos atores, passando por reformulações contínuas no curso das interações, não sendo possível estabelecer teorias que visem prever e generalizar o comportamento social (CARVALHO, 2010).

Nesse sentido as pessoas descrevem, explicam ou dão conta do mundo em que vivem, a utilização da perspectiva do construcionismo social se torna adequada (GERGEN, 1985). Para os construcionistas, não existe uma verdade absoluta, mas

relativa, moldada e estabelecida socialmente com base nos critérios dos sujeitos no contexto social (SPINK e FREZZA, 2004).

Para identificar os sentidos de dignidade no relacionamento entre empresa e comunidade, na perspectiva dos gestores da organização, faz-se necessário identificar quais as práticas percebidas pelos gestores como dignas no âmbito desse relacionamento, uma vez que, para Vergara (2010), os sentidos são identificados pelas práticas e disseminados pelos seus líderes (NASCIMENTO, ROAZZI, CASTELLAN e RABELO, 2008). Tem-se que os sentidos de dignidade no relacionamento entre empresa e comunidade são identificados por meio das práticas da organização, normatizadas e disseminadas pelos gestores em seu interior.

As práticas da empresa dizem respeito ao conjunto de leis, normas e ações regulamentadas e respeitadas pelo próprio homem. Para Kant (2005), a capacidade de obediência a essas leis ocorre no campo da razão e autonomia para ação, sendo estas consideradas fontes de dignidade (ARAUJO, 2011; HUGHES, 2011). Desse modo, a empresa apresenta identidade moral e autorresponsabilidade no relacionamento com a comunidade, evidenciando os sentidos de dignidade por meio das práticas organizacionais, o que Hughes (2011) entende como dignidade.

A pesquisa identificou que os sentidos de dignidade são evidenciados pelas práticas geradoras de benefícios para a sociedade que engloba o seu desenvolvimento nos aspectos econômicos, ambientais, sociais e psicológicos. Essas práticas se relacionam ao sentido de dignidade citado por Theodoro (2002) e Tair (2008), ao evidenciarem que a preservação da dignidade está em assegurar o bem-estar coletivo, ou seja, assegurar saúde, educação, trabalho, assistência social e liberdades civis e políticas.

Tais sentidos também são retratados tanto por Mattson e Clark (2011), que entendem que a dignidade humana engloba felicidade, bem-estar, autoestima, integridade psicológica, cultura, pertencimento, segurança, alimentação, abrigo e respeito, quanto por Houais e Vilar (2001), que relacionam dignidade a qualidades morais, respeito, consciência de valor, práticas de comportamento do indivíduo, honra e nobreza como sentido de dignidade.

Esses sentidos são identificados na pesquisa por meio das práticas de geração de renda, apoio à economia local, educação ambiental, realização de eventos, promoção do diálogo com a comunidade, ações voluntárias, resgate da identidade da comunidade propiciando sua aceitação e pertencimento à nova realidade.

No tocante às práticas da empresa, Araujo (2011), em sua pesquisa sobre dignidade organizacional na relação entre empresa e *stakeholders*, evidenciou que o sentido de dignidade para a comunidade, no que diz respeito às ações da empresa, pode ser entendido como zelo voluntário, pautado pela iniciativa da própria empresa; zelo compelido, referindo-se às ações definidas e protegidas pela obrigatoriedade legal e zelo estratégico, evidenciando uma intenção estratégica da empresa por trás de suas práticas na comunidade.

Ao relacionar os resultados da pesquisa de Araujo (2011) com os dados encontrados nesta pesquisa, foi possível identificar a presença tanto dos sentidos de dignidade socialmente construídos pela comunidade quanto os de dignidade identificados por meio das práticas organizacionais. As práticas de geração de renda, educação ambiental, resgate da comunidade são percebidas por Araujo (2011) como zelo compelido; as práticas voluntárias, de apoio aos eventos e à economia local, são entendidas como sentido de zelo voluntário e as práticas da

criação do parque botânico, geração de informação, realização de eventos, como zelo estratégico. É importante salientar que, para os gestores da organização, embora exista tal segregação, todas as práticas da empresa são efetivadas com base na obrigação legal, evidenciada por Araujo (2011) como zelo compelido.

A relação entre ambas as pesquisas da identificação dos sentidos de dignidade pode assim ser comprovada por meio das práticas (VERGARA, 2010), cujos sentidos de dignidade são construídos socialmente no processo de interação, transmitido por meio da linguagem e percebido pelos atores no contexto social (MEAD, 1972; MEAD, 1934; CAVALCANTE, 2008; BURBANK e MARTINS, 2010; BLUMER, 1986; GERGEN, 1985; IÑIGUEZ, 2002; SPINK e FREZZA, 2004; SPINK e MEDRADO, 2004; BERGER e LUCKMANN, 2004).

Nesse sentido, a pesquisa identificou que as práticas de parcerias, gratidão e reconhecimento são percebidas como práticas dignas da comunidade no relacionamento com a empresa, uma vez que a dignidade é identificada pelos gestores da organização por meio de suas práticas no relacionamento com a comunidade. Assim, os gestores criam expectativas quanto às práticas da comunidade, conferindo e rotulando o seu comportamento (MEAD, 1982; COULON, 1995; ARAUJO, 2011).

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com base no problema de pesquisa, buscou-se, por meio das perspectivas teóricas e metodológicas alinhadas ao interacionismo simbólico e ao construcionismo social, identificar quais são os sentidos da dignidade no relacionamento entre empresa e comunidade local, na percepção dos gestores da empresa, utilizando o mapa de associações de ideias e a árvore associativa como ferramentas desenvolvidas pela psicologia social para produção de sentidos.

Os sentidos de dignidade ocorrem por meio do processo de interação entre os gestores da empresa, a empresa, o ambiente e a comunidade e são identificados mediante seu discurso e suas estratégias e práticas no ambiente e comunidade.

Assim, os mapas de associações de ideias demonstraram ser uma ferramenta eficaz para sistematizar o processo de análise das práticas discursivas, por meio da organização do conteúdo das entrevistas em categorias temáticas e da identificação dos processos dialógicos por um esquema visual (Apêndice B).

Com o ordenamento das entrevistas e dos repertórios discursivos, as identificações dos sentidos de dignidade foram surgindo, o que possibilitou visualizar esse fenômeno sob um olhar construcionista. Para tanto, além dos mapas de associações de ideias, foram utilizadas as árvores associativas permitindo identificar os sentidos da dignidade no relacionamento entre empresa e comunidade local.

Por meio das árvores de associação de ideias, foi possível identificar os sentidos de dignidade, utilizando linhas simples para identificar o fluxo das associações de ideias no processo de interação do entrevistador e entrevistado.

Com o mapeamento e discussão dos repertórios e suas associações, foram identificados os elementos centrais para identificação dos sentidos de dignidade.

Respondendo ao problema de pesquisa que questiona: Quais são os sentidos da dignidade no relacionamento entre empresa e comunidade na perspectiva dos gestores da empresa? e atendendo ao objetivo, que é o de identificar quais os sentidos da dignidade no relacionamento entre empresa e comunidade na perspectiva dos gestores da empresa, a pesquisa revelou que os sentidos de dignidade evidenciados pelos gestores da empresa no relacionamento entre empresa e comunidade local são os cumprimentos de condicionantes e o reconhecimento, ambos sendo evidenciados pelas práticas nas dimensões legais, ambientais, sociais e psicológicas. Tais dimensões são legitimadas pela empresa por meio de suas estratégias e práticas na interação com o ambiente e a comunidade. Essas práticas se relacionam ao sentido de dignidade citado por Theodoro (2002) e Taiar (2008), ao evidenciarem que a preservação da dignidade está em assegurar o bem-estar coletivo, ou seja, assegurar a saúde, a educação, o trabalho, a assistência social e as liberdades civis e políticas.

A identificação do sentido de indignidade se mostrou importante para a pesquisa no âmbito organizacional, possibilitando identificar o sentido de dignidade pela indignidade além da esfera legal e contribuindo para o debate do fenômeno estudado. Assim, os sentidos de dignidade atribuídos aos gestores da empresa são identificados com base em ações recíprocas entre a empresa e a comunidade pesquisada.

As ações definem os sentidos, e os sentidos são identificados pelas práticas (VERGARA, 2010). Os sentidos de dignidade atribuídos aos gestores da empresa em um processo de interação com seu ambiente, com o entrevistador, com a cultura e história são definidos como qualidade moral, respeito, consciência de valor, honra, autoridade, nobreza, os quais são a maneira como o indivíduo se comporta dando

sentido de respeito, valores e amor próprio. Essa definição do sentido de dignidade está alinhada com o entendimento de Houais e Vilar (2001) e o de Mattson e Clark (2011), que entendem que a dignidade humana engloba felicidade, bem-estar, autoestima, integridade psicológica, cultura, pertencimento, segurança, alimentação, abrigo e respeito. Esses sentidos são identificados na pesquisa por meio das práticas de geração de renda, apoio à economia local, educação ambiental, realização de eventos, promoção do diálogo com a comunidade, ações voluntárias, resgate da identidade da comunidade propiciando sua aceitação e pertencimento à nova realidade.

Entre as limitações da pesquisa, destacam-se:

a) a tensão dos entrevistados no tocante às questões de práticas de indignidade (Apêndice A) da empresa no relacionamento com a comunidade, inibindo uma abordagem com maior profundidade em relação ao fenômeno estudado. Essa tensão foi motivada pela entrevista supervisionada no âmbito da empresa;

b) a realização somente de dez entrevistas, embora elas tenham abrangência da totalidade dos gestores/coordenadores da empresa, segundo informação da própria empresa;

c) o fato de a teoria não trazer uma variedade de estudos envolvendo os temas interacionismo simbólico, construcionismo social e os mapas de construção de ideias nos estudos organizacionais.

Para pesquisas futuras, um estudo construcionista na ótica dos gestores e da comunidade, concomitantemente, dará uma nova perspectiva ao fenômeno, possibilitando fazer comparações sobre o tema, seus símbolos, artefatos, dimensões

e práticas, além de promover a identificação dos sentidos de dignidade e sua construção com base na percepção mútua da empresa e da comunidade, e permitindo ampliar o conhecimento por meio do debate e os sentidos de dignidade, uma vez que estes são socialmente construídos.

REFERÊNCIAS

ALVARENGA, L. B. F. **Direitos humanos, dignidade e erradicação da pobreza: uma dimensão hermenêutica para a realização constitucional.** Brasília: Brasília Jurídica, 1998.

ÁLVARO, J. L.; GARRIDO, A. **Psicologia social: perspectivas psicológicas y sociológicas.** Madrid: McGrall-Hill, 2003.

ARANDA, K.; JONES, A. **Dignity in health-care: a critical exploration using feminism and theories of recognition.** Brighton: Nursing Inquiry, p. 248-256, 2010.

ARAUJO, B. F. B. **Dignidade no âmbito da relação entre empresas e comunidade.** 2011. 233 f. Tese (Doutorado em Administração) – Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade Presbiteriana Mackenzie, São Paulo (SP), 2011.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo.** Lisboa, Portugal; Edições 70, LDA, 2009.

BERGER, P. L.; LUCKMANN, T. **A construção social da realidade: tratado de sociologia do conhecimento.** 24. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2004.

BLANCO, A **Cinco tradiciones en la psicología social.** Madrid: Ediciones Morata, 1998.

BLUMER, H. **Symbolic interactionism: perspective and method.** USA: University of California Press, 1986.

_____. **El interaccionismo simbólico: perspectiva y metodo.** Barcelona: Hora, 1982.

BOLTON; S. C.; WIBBERLEY, G. Best companies, best practices and dignity at work. In: BOLTON, S. C. **Dimensions of dignity at work.** Oxford: Elsevier, p. 134-153, 2007.

BURBANK, P. M.; MARTINS, D. C. Symbolic interactionism and critical perspective: divergent or synergistic? **Nursing Philosophy**, v. 11, n. 1, p. 25-41, jan. 2010.

CARVALHO, V. Interacionismo simbólico: origens, pressupostos e contribuições aos estudos organizacionais. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO (ENANPAD), 34., 2010, Florianópolis (SC). **Anais...** Florianópolis: Anpad, 2010.

CAVALCANTE, R. C. Comunicação organizacional: uma abordagem a partir do interacionismo simbólico. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO (ENANPAD), 34, 2008, Rio de Janeiro (RJ). **Anais...** Rio de Janeiro: Anpad, 2008.

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

DUNN, G. **Thinking across the American grain**: ideology, intellect and the new pragmatism. Chicago: University of Chicago Press, 1992.

FLICK, U.; NETZ, S.; SILVEIRA, T. **Uma introdução à pesquisa qualitativa**. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, p. 39-48, 2004.

FLIGSTEIN, N. Habilidade social e a teoria dos campos. **RAE - Rev. Adm. Empres.**, v. 47, n. 2, p. 61-80, abr./jun. 2007.

GERGEN, K. J. The social constructionist movement. **American Psychologist**, v. 40, n. 3, p. 266-275, mar. 1985.

GHAL, D. Decent work: concept and indicators. **International Labour Review**, Geneva, v. 2, n. 2, 2003.

GOSDAL, T. C. **Dignidade do trabalhador**: um conceito construído sob o paradigma do trabalho decente e da honra. São Paulo: LTr, 2007.

GREGOLIN, M. R. V. **Foucault e Pêcheux na análise do discurso**: diálogo & duelos. São Carlos, SP: Claraluz, 2004.

HÄBERLE, P. A dignidade humana como fundamento da comunidade estatal. In: SARLET, I. W. (Org.). **Dimensões da dignidade**: ensaios de filosofia do direito e direito constitucional. Porto Alegre: Livraria do Advogado Editora, p. 45-103, 2009.

HABERMAS, J. The concept of human dignity and the realistic utopia of human rights. **Metaphilosophy**, v. 41, n. 4, p. 464-480, jul. 2010.

HAGUETTE, T. M. F. **Metodologias qualitativas na sociologia**. 6. ed. Petrópolis: Vozes, 1987.

_____. **Metodologias qualitativas na sociologia**. 4. ed. Petrópolis: Vozes, 1995.

HILGARTNER, S.; BOSK, C. L. The rise and fall of social problems: a public arenas model. **American Journal of Sociology**, v. 94, p. 53-78, 1988.

HODSON, R. **Dignity at work**. New York: Cambridge University Press, 2001. 320 p.

HOUAISS, A.; VILLAR, M. S. **Dicionário Houaiss da língua portuguesa**. Rio de Janeiro: Objetiva, 2001.

HUGHES, G. The concept of dignity in the universal declaration of human rights. **Journal of Religions Ethics**, v. 39, n. 1, p. 1-24, mar. 2011.

IÑIGUEZ, L. Construcionismo social e psicologia social. In: MARTINS, J. B. (Org.). **Temas em análise institucional e em construcionismo social**. São Carlos: RIMA, 2002.

IBAÑEZ, T. Construccinismo y psicologia. **Revista Interamericana de Psicologia**, v. 28, n. 1, p. 105-123, 1993.

JACOBSON, N. A taxonomy of dignity: a grounded theory study. **BMC International Health and Human Rights**, v. 9, n. 3, 2009.

JEON, Y-H. The application of grounded theory and symbolic interactionism. **Scandinavian Journal of Caring Sciences**, 18, n. 3, p. 249–256, set. 2004.

KHADEMI, M; MOHAMMADI, E; VANAKI, Z. Nurses' experiences of violation of their dignity. **Nursing Ethics**, v. 19, n. 3, p. 328-40, maio 2012.

KANT, I. **Fundamentação da metafísica dos costumes e outros escritos**. São Paulo: Martins Claret, 2005.

KUHN, M. H. Major trends in symbolic interaction theory in the past twenty-five years. **Sociological quarterly**, p. 61-84, 1964.

LAPASSADE, G. **As microsociologias**. Brasília: Líber Livro, 2005.

LIN, Y-P; TSAI, Y-F. Maintaining patients' dignity during clinical care: a qualitative interview study. **Journal of Advanced Nursing**, v. 67, n. 2 p. 340-348, fev. 2011.

LOPES, J.; TRIGUEIRO, A.; CICCARONE, C. Atingidos pelo futuro: perspectivas e debates na instalação da UHE Aimorés/Itueta – MG, Brasil. **SINAIS - Revista Eletrônica de Ciências Sociais**, Vitória, v. 1, n. 11, jun. 2012.

McCALL, G. J. Interaction. In: REYNOLDS, L. T.; HERMAN-KINNEY, N. J. **Handbook of symbolic interactionism**. Oxford: Altamira, 2003. p. 327-348.

_____. SIMMONS, J. L. **Identities and interactions**. New York: Free Press, 1978.

MAINES, D. Social organization and social structure in symbolic interactionist thought. **Ann. Rev. Sociol.**, v. 3, p. 235-59, 1977.

MANIS, J. G.; MELTZER, B. N. **Symbolic interaction: a reader in social psychology**. 2. ed. Boston: Allyn and Bacon, 1972.

MARGOLIS, J. D. Responsibility in organizational context. **Business Ethics Quarterly**, v. 11, p. 431-545, 2001.

MATTSON, D.; CLARK, S. Human dignity in concept and practice. **Policy Sciences**, v. 44, n. 4, p. 303-319, nov. 2011.

MEAD, G. H. **Mind, self, and society**. Chicago: University of Chicago Press, 1934.

_____. **Mind, self, and society**. Chicago: University of Chicago Press, 1972.

_____. **Espíritu, persona y sociedad: desde el punto de vista del conductismo social**. Barcelona: Paidós, 1982.

MELO, R. P. et al. **Construcionismo, práticas discursivas e possibilidades de pesquisa em psicologia social**. Belo Horizonte: Editora da Universidade Federal de Minas Gerais, Psicologia e Sociedade, 2007. p. 26-37.

MELTZER, B. N. Mead's social psychology. In: MANIS, J. G.; MELTZER, B. N. **Symbolic interaction: a reader in social psychology**. 2. ed. Boston: Allyn and Bacon, 1972.

MENDONÇA, J. R. C. **Interacionismo simbólico: uma sugestão metodológica para a pesquisa em Administração**. 26. ed. Recife: READ, 2002.

NASCIMENTO, A. M. et al. A estrutura da imagem do executivo bem sucedido e a questão da corporeidade. **Revista rPOT**, Florianópolis, v. 8, n. 1, p. 92–117, 2008.

OLABUENAGA, J. I. R.; ISPIZUA, M. A. **La descodificación de la vida cotidiana: métodos de investigación cualitativa**. Bilbao: Universidad de Deusto, 1989.

OVERINGTON, M. A.; MANGHAM, I. The theatrical perspective in organizational analysis. **Symb. Interact.**, v. 5, p. 173-85, 1982.

PINHEIRO, O. G. Entrevista: uma prática discursiva. In: SPINK, M. J. (Org.). **Práticas discursivas de sentidos no cotidiano: aproximações teóricas e metodológicas**. São Paulo: Cortez, 2004.

PEREIRA, M. C. et al. A abordagem sócio-construcionista e a produção de sentidos sobre o desemprego: um estudo no setor industrial da região metropolitana de Belo Horizonte (RM-BH). **Organizações & Sociedade**, v. 15, n. 47, p. 49-69, 2008.

PERIYAKOIL, V.; NODA, A. M.; KRAEMER, H. C. Assessment of factors influencing preservation of dignity at life's end: creation and the cross-cultural validation of the preservation of dignity card-sort tool. **Journal of Palliative Medicine**, v. 13, n. 5, 2010.

PULLMAN, D. Dying with dignity and the death of dignity. **Health Law Journal**, v. 4, p. 197–219, 1996.

_____. The ethics of autonomy and dignity in long-term care. **Canadian Journal on Aging**, v. 18, n. 1, p. 26–49, 1999.

_____. Universalism, particularism and the ethics of dignity. **Christian Bioethics**, v. 7, n. 3, p. 333–358, 2001.

_____. Human dignity and the ethics and aesthetics of pain and suffering. **Theoretical Medicine**, v. 23, p. 75–94, 2002.

REYNOLDS, L.T.; MELTZER, B. N. The origins of divergent methodological stances in symbolic interactionism. **The sociological quarterly**, p. 189-199, 1973.

REYNOLDS, L. T. Early representatives. In: REYNOLDS, L. T.; HERMAN-KINNEY, N. J. **Handbook of symbolic interactionism**. Oxford: Altamira, p. 59-81, 2003.

_____. **Interactionism**: exposition and critique. Dix Hills: General Hall, 1993.

RICHARDSON, R. J. **Pesquisa social**: método e técnicas. São Paulo, Atlas, 1989.

ROCHA, C. L. A O princípio da dignidade da pessoa humana e a exclusão social. In: **Revista do Instituto Brasileiro de Direitos Humanos**, ano 2, v. 2, n. 2, p. 49-67, 2001.

_____. Vida digna: direito, ética e ciência: os novos domínios científicos e seus reflexos jurídicos. In: ROCHA, A. L. A. **O direito à vida digna**. Belo Horizonte: Fórum, 2004.

ROSA, A. R.; TURETA, C.; BRITO, M. J. Práticas discursivas de produção de sentidos nos estudos organizacionais: a construção do construcionismo social. **Contextus – Revista Contemporânea de Economia e Gestão**, Lavras, v. 4, n. 1, p. 41-52, jan./jun. 2006.

SARLET, I. W. **Dimensões da dignidade**: ensaios de filosofia do direito e direito constitucional. 2. ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado Editora, 2009.

_____. **Dignidade da pessoa humana e os direitos fundamentais na constituição Federal de 1988**. 6 ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado Ed., 2008.

SAUERBRONN, J. F.; AYROSA, E. A. Concerning convergence and the methodological practice of interpretive interactionism in academic marketing research. **RAC – Revista de Administração Contemporânea**, Curitiba, v. 14, n. 5, art. 5, p. 854-870, set./out. 2010.

SCHEIN, E. **Organization cultures and leadership**: a dynamic view. San Francisco: Jossey-Bass, 1985. p.16-26; 211-227.

SCHWANDT, T. A. Constructivist, interpretivist approaches to human inquiry. In: DENZIN, N. K.; LINCOLN, Y. S. (Eds.). **Handbook of Qualitative Research**. USA: SAGE, 1994.

SPINK, M. J. **Práticas discursivas e produção de sentidos no cotidiano**: aproximações teóricas e metodológicas. 3. ed. São Paulo: Cortez, 2004.

SPINK, M. J.; FREZZA, R. M. Práticas discursivas e produção de sentidos: a perspectiva da psicologia social. In: SPINK, M. J. (Org.). **Práticas discursivas e produção de sentidos no cotidiano**: aproximações teóricas e metodológicas. 3. ed. São Paulo: Cortez, 2004.

SPINK, M. J.; MEDRADO, B. Produção de sentidos no cotidiano: uma abordagem teórico-metodológica para análise das práticas discursivas. In: SPINK, M. J. (Org.). **Práticas discursivas e produção de sentidos no cotidiano**: aproximações teóricas e metodológicas. 3. ed. São Paulo: Cortez, 2004.

SPINK, M. J.; MENEGON, V. M. A pesquisa como prática discursiva: superando os horrores metodológicos. In: SPINK, M. J. (Org.). **Práticas discursivas e produção de sentidos no cotidiano**: aproximações teóricas e metodológicas. 3. ed. São Paulo: Cortez, 2004.

SPINK, M. J.; LIMA, H. Rigor e visibilidade: a explicitação dos passos da interpretação. In: SPINK, M. J. (Org.). **Práticas discursivas e produção de sentidos no cotidiano**: aproximações teóricas e Metodológicas. 3. ed. São Paulo: Cortez, 2004.

STRAUSS, A. Interorganizational negotiation. **Urban Life**, v. 11, p. 350-67, 1982.

STRYKER, S.; VRYAN, K. D. The symbolic interactionist frame. In: DELAMATER, J. (Org.). **Handbook of social psychology**. New York: Springer, 2006. p. 283-308.

STRYKER, S. **Symbolic interactionism**: a social structural approach. Califórnia: The Benjamin/Cummings, 1980.

TAIAR, R. **A dignidade da pessoa humana e o direito penal**: a tutela penal dos direitos fundamentais. São Paulo: SRS Editoria, 2008.

TEIXEIRA, M. L. M. Dignidade organizacional: valores e relações com stakeholders. In: _____. **Valores humanos e gestão**: novas perspectivas. São Paulo: SENAC, 2008.

THEODORO, M. A. Direitos fundamentais e sua concretização. Curitiba: Juruá, 2002. p. 29.

THOMAS, W. I. **Primitive behaviour**. New York: McGraw-Hill, 1937.

VERGARA, S. C. **Métodos de pesquisa em administração**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

VLUG, M.; VET, H. C. W.; PASMEN, R. W.; RURUP, M. L.; PHILIPSEN, B. D. O. The development of an instrument to measure factors that influence self-perceived dignity. **Journal of Palliative Medicine**, Amsterdam, v. 14, n. 5, 2011.

ZANATTA, J. A.; COSTA, M. L. Algumas reflexões sobre a pesquisa qualitativa nas ciências sociais. **Estudos e Pesquisa em Psicologia**, Rio de Janeiro, v. 12, n. 2, p. 344-359, 2012.

WOOLGAR, S. Psychology, qualitative methods and the Idea of science. In; RICHARDSON, J. T. E. (Org.). **Handbook of qualitative research methods**. Leicester, UK: BPS Books, 1996. p. 11-24.

APÊNDICE A – ENTREVISTA

1. Fale-me um pouco da sua trajetória na empresa (admissão, promoções, funções assumidas e atual função). Quais são as principais atribuições exercidas por você hoje e qual delas (se houver) envolve algum contato direto ou indireto com a comunidade?
2. Como representante da empresa, você já presenciou ou soube de alguma situação em que a empresa foi tratada de forma digna ou indigna (ou seja, com respeito ou com falta de respeito) por parte comunidade? Se sim, como foi? (Relate a situação).
3. Agora vamos inverter a situação: você já presenciou ou soube de alguma situação em que a comunidade foi tratada de forma digna ou indigna pela empresa? Se sim, como foi? (Relate a situação).
4. Como você vê a relacionamento da comunidade com a empresa? Em sua opinião é uma relacionamento digno ou indigno? Por quê?
5. Como você espera que seja a relação da empresa com a comunidade?
6. Como você acha que a empresa gostaria que fosse esse relacionamento?
7. E a comunidade, como você acha que a comunidade gostaria que fosse esse relacionamento?
8. Você se lembra de alguma situação que essas expectativas tenham mudado se sim, por que mudou e o que mudou? Qual o fato que causou essa mudança?
9. Qual foi a intenção da empresa ao realizar uma ação digna com a comunidade? (Esta pergunta está relacionada com as respostas do entrevistado quanto às ações de (in)dignidade praticadas pela empresa.)
10. Você acha que a comunidade reconheceu que essa ação foi digna? Se não, qual foi a percepção dela em relação a isso?
11. Em que situações você percebeu a comunidade se manifestando e reagindo contra alguma ação da empresa?
12. A forma como a comunidade reagiu fez mudar sua expectativa de como lidar com situações como esta (a que foi relatada antes)? Isso muda sua relação com a comunidade? Como?

APÊNDICE B – MAPA DE ASSOCIAÇÃO DE IDEIAS

Entrevista					
Conceito de dignidade	Conceito de dignidade	Práticas de dignidade		Práticas de indignidade	
		Empresa	Comunidade	Empresa	Comunidade

Quadro 1: Entrevista.