

A colonização do ‘mundo da vida’ pelo ‘sistema’, conceito de Jürgen Habermas, na linguagem popular do grupo de sitcom Embrulha pra viagem

CARMEN LIGIA CESAR LOPES TORRES
CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FEI-SP

Agradecimento à orgão de fomento:

Agradeço à Capes - Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior pelo financiamento o financiamento de meu curso de doutorado, a partir do ano de 2016. Por meio de financiamento da Capes, pude, também, desfrutar de uma bolsa-sanduíche de 8 meses que me permitiu estudar junto à l'Université Lumière Lyon 2, em Lyon, cidade localizada a sudeste da França. Acredito que meu desenvolvimento intelectual, e também pessoal, se acelerou grandemente a partir desta experiência.

Título

A colonização do ‘mundo da vida’ pelo ‘sistema’, conceito de Jürgen Habermas, na linguagem popular do grupo de *sitcom* Embrulha pra viagemⁱ

INTRODUÇÃO

A ciência é construída a partir de teorias e de conceitos, que tentam nos levar à compreensão e à organização dos fenômenos humanos e não-humanos. Como nos lembra Rubens Alves na obra *Filosofia da Ciência* (1981, p.20), “o senso comum e a ciência são expressões da mesma necessidade básica de compreender o mundo, a fim de viver melhor e sobreviver”.

Sem desviar o curso desta reflexão para a lucidez do autor brasileiro, que questionava sempre a construção simbólica que leva a maior parte das pessoas a ver na Ciência uma aura de superioridade de entendimento das coisas, no mundo moderno, volta-se o pensamento deste ensaio para o caso das ciências sociais aplicadas, dentro da qual se situa o campo da Administração. A preocupação central deste campo das ciências é enxergar a sociedade e os empreendimentos humanos para além das aparências (CASTRO; DIAS, 1977), utilizando métodos e técnicas específicas, referenciadas em uma longa tradição intelectual que remonta os primórdios da razão assim como ela foi concebida dentro das fronteiras geográficas ocidentais (CHAUÍ, 2015).

Com a intenção, então, de desenvolver raciocínios coerentes e fundamentados para compreender e ordenar o mundo, pensadores apresentam as teorias e conceitos que auxiliam a árdua tarefa. Nem sempre eles conseguem se fazer entender em uma comunicação fácil. Muitas vezes o raciocínio é abstrato demais, o que é um obstáculo, sem dúvida. Outras vezes, trata-se de lógicas tão diferentes daquelas que temos em nosso repertório que nos demanda esforços nem sempre bem-sucedidos para entendê-los. Daí a necessidade de intérpretes para as releituras, que são comuns e extremamente necessárias no mundo da intelectualidade. E, registre-se, há muita polêmica e controversa diante das mais diversas teorias pois, é dever reconhecer, que as visões do mundo e dos problemas diferem de pensadores para pensadores.

Esta questão da complexidade das teorias e conceitos, inerente à ciência, está registrada nos primeiros parágrafos desta introdução porque este ensaio teórico trata, exatamente, da tentativa de ilustrar um conceito do pensador alemão Jürgen Habermas, filósofo e sociólogo contemporâneo, que ainda vive na Alemanha aos 90 anos de idade. Seus textos são considerados, por muitos intelectuais, difíceis de serem compreendidos. Além da atribuída dificuldade à leitura de seus textos, não faltam, ainda, críticos ao seu trabalho intelectual, e trata, aqui, deste mesmo conceito abordado deste texto (NOGUERA, 2011).

Não é o caso, absolutamente, nesta reflexão, de concordar ou refutar conceito ou teoria habermasiana, nem sequer ensaiar questionamentos sobre este ou aquele ponto de seu pensamento. Ao contrário. O objetivo é partir do que foi considerada pelo olhar acadêmico da autora deste ensaio como uma interpretação prática e popular de uma difícil teoria, desenvolvida em sua obra *Teoria do Agir Comunicativo*, publicada em alemão em 1981.

Para construir a obra *Teoria do Agir Comunicativo*ⁱⁱ, Habermas partiu da análise do pensamento de diversos autores sobre a modernidade, e sobre aquilo que entendeu serem fragilidades nas teorias que examinou. Embora seja identificado como um autor alinhado à Teoria Crítica, a inspiração de Habermas para esta obra não se limita à corrente crítica. Vem de diversas linhas de pensamento, como os de sociólogos como Max Weber, Emile Durkheim e Talcott Parsons, que não são categorizados como pensadores da Teoria Crítica. Ele consultou, também, Theodor

Adorno, Walter Benjamin, Max Horkheimer, três expoentes da Teoria Crítica. Na teoria do Agir Comunicativo há traços também de princípios e conceitos de psicanalistas e psicólogos como Sigmund Freud, Piaget, Georg Mead, e, ainda, de filósofos como Wittgenstein, Heidegger, além de linguistas como Chomsky, e muitos outros (FREITAG, 1995).

OBJETIVO DA PESQUISA

A finalidade deste ensaio teórico é analisar o conteúdo do vídeo ‘Voz da net’, criado e produzido pelo grupo Embrulha pra viagem, e divulgado nas redes sociais em dezembro de 2017. Na curta história de 2 minutos e 40 segundos de duração, o enredo mostra um diálogo no qual um casal tenta uma interação comunicativa, que acaba por não ser bem-sucedida. A linguagem utilizada por cada uma das pessoas não faz eco na outra, embora o assunto da tentativa de conversa fique claro. O espectador percebe que a falta de ressonância que impede a ação comunicativa é devido à impermeabilidade da fala do homem do casal, que utiliza modelos pré-concebidos, similares a roteiros de uma gravação de telemarketing para atender clientes em serviço de assistência.

Com comicidade própria de uma peça comunicacional do gênero *sitcom* (situation comedy), o diálogo mostra o ‘mundo da vida’, representado no diálogo pelas falas da mulher, e o mundo do ‘sistema’, espelhado na linguagem do homem. Por meio do diálogo, sabe-se que a falta de entendimento do casal começou quando o marido foi contratado para ser telemarketing da empresa de telecomunicações Net. Ele foi, então, ‘colonizado’ pela linguagem do ‘sistema’ e passa a tentar resolver todos os seus problemas com esta linguagem, que se mostra rígida, fria e esquemática, sem adaptação a questões do casamento, nas quais o sentimento e a emoção são os valores a serem expressos em linguagem livre, a partir de referências da língua, incluindo as tradições culturais, as crenças e os valores daqueles que se expressam.

Os conceitos habermasianos presentes neste vídeo são os do ‘mundo da vida’ e do ‘sistema’, integrantes da obra Teoria do Agir Comunicativo. Habermas argumenta em sua teoria que há uma ameaça, na modernidade, de o ‘sistema’ colonizar o ‘mundo da vida’. A peça comunicacional do grupo Embrulha pra viagem mostra um extrato de uma possível colonização do sistema pelo mundo da vida.

Esta reflexão desenvolverá os conceitos de mundo da vida e de sistema, o que eles significam dentro da Teoria do Agir Comunicativo, e analisará como percebe a colonização projetada na história ‘Voz da Net’.

O vídeo do Embrulha pra viagem chegou até a autora destas reflexões por meio de uma mensagem no *whatsapp* em dezembro de 2017. Em 2018, ele contabilizava 5,7 mil visualizações. O canal do YouTube do grupo é www.youtube.com/embrulhapraviagem e semanalmente há um novo vídeo produzido pelo grupo, conforme informações registradas. Outros endereços virtuais do grupo são: Instagram: @embrulhaoficial e Twitter: @embrulhaoficia.

O grupo Embrulha pra viagem é formado pelos jovens Marcelo Laham, Maurício de Barros e Willians Mezzacapa, atores e roteiristas que se revezam na direção, Philip Nascimento, diretor de fotografia e editor, e Rafael Oliveira, designer de arte. Segundo a assessoria de imprensa do grupo, o conteúdo “aborda, sempre com muito humor, questões sociais, comportamentais e polêmicas do cotidiano, no intuito de provocar questionamentos para o público de internet”.

Segundo informações disponíveis, o grupo não recebe patrocínio de nenhuma empresa, o que o caracteriza como independente em relação ao conteúdo veiculado. “Nosso encontro aconteceu pela vontade de querermos mostrar a crítica e acidez do mundo em que vivemos. E nos perguntávamos onde poderíamos mostrar isso. Na internet, lugar onde conseguimos colocar nosso trabalho e nossa arte para o mundo”, conta Maurício de Barros, um dos atores e roteiristas

do Embrulha pra viagem. A autora deste texto tentou, sem sucesso, entrar em contato com o grupo para explicar como faria a reflexão e para saber, também, se a história teria sido feita a partir de reflexão teórica sobre o assunto.

FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Jürgen Habermas faz parte do grupo de pensadores da Escola de Frankfurt, responsável por inaugurar uma importante linha de pensamento das Ciências Sociais, a denominada Teoria Crítica.

A Teoria Crítica nasce entre as décadas de 1930 e 1940, como um questionamento da sociologia tradicional inaugurada com Comte (ARON, 2008) em meados do século XIX, e também como um contraponto ao pensamento ortodoxo de alguns proeminentes marxistas que, de alguma forma, justificavam, à época, o encaminhamento autoritário da prática comunista no Leste Europeu. Nesse contexto, outro pensador alemão, Max Horkheimer, publica, em 1937, o texto “Teoria Tradicional e Teoria Crítica”, no qual estabelece as bases teóricas do seu projeto intelectual: questionar a relação simbiótica existente entre ciência, capitalismo e Estado. A argumentação é que tanto ciência como capitalismo, apoiados pelo Estado, não estavam cumprindo a promessa iluminista de trazer emancipação política, intelectual e econômica ao ser humano (LARA; VIZEU, 2017).

Com posicionamento contra a opressão, uma das maiores motivações para o florescimento da Teoria Crítica, é exatamente o malogro do projeto Iluminista (LARA; VIZEU, 2017), definido como um conjunto de ideias que apostou na razão para que o ser humano pudesse “conquistar a liberdade social e política”, aperfeiçoar o progresso e, com isso, aperfeiçoar a própria razão (CHAUI, 2015, p.62).

A Teoria Crítica se mantinha fiel aos ideais marxistas de promover a libertação do ser humano da dominação, mas não aceitava a ortodoxia que se verificava no pensamento e na prática de muitos intelectuais marxistas. Pretendia “desenvolver conhecimento que potencializasse a ação social para o fim da dominação técnica, econômica e política” (LARA; VIZEU, 2017, p. 4).

Para este projeto teórico, Horkheimer atraiu muitos marxistas descontentes para refletir sobre o rumo que o mundo moderno havia tomado (LARA; VIZEU, 2017), a partir das grandes mudanças que se iniciaram na Idade Média. Esse grupo de intelectuais participavam dos debates alocados no Instituto de Pesquisa Social na cidade alemã Frankfurt – daí o nome de Escola de Frankfurt. Entre os mais conhecidos estão Theodor Adorno, Herbert Marcuse, Walter Benjamin e, posteriormente, Jürgen Habermas, a quem coube “as reflexões sobre a linguagem e a comunicação, até então não exploradas pelos frankfurtianos” (LARA; VIZEU, 2017, p. 8).

A ideia do texto de lançamento da Teoria Crítica, conforme explicada por Habermas (2012b), é que o empreendimento científico definia suas teorias como se a ciência fosse algo abstrato, transcendente e válido para todos, de forma absoluta. No entanto, a ciência é desenvolvida a partir de parâmetros definidos por grupos de classe social determinados historicamente. Habermas (2012b) esclarece que o projeto da Teoria Crítica parte do entendimento de que a ciência tem uma função real e social que vinha sendo escamoteada pela ciência social. Essa função real e social é se mostrar autorreferenciada, ou seja, os parâmetros que ela utiliza são aqueles que ela (ciência social) tem como referência. “(...) ela (teoria) sabe que, mediante atos de conhecimento, ela (teoria) faz parte dos nexos objetivos da vida que pretende apreender. O contexto de formação não é exterior à teoria, pois ela o assume em si mesma de modo reflexivo (...)” (HABERMAS, 2012b, p. 724).

Isso significa dizer que a teoria é construída a partir de um contexto social, econômico e político sem, no entanto, reconhecer o fato de que é resultado do momento específico do qual surgiu. A

Ciência se guia por uma racionalização instrumental, baseada em parâmetros econômicos e de desenvolvimento social que defendem interesses específicos, que não-necessariamente são aqueles da sociedade como um todo. No entanto, a lógica da racionalização instrumental é tomada como se fosse uma verdade absoluta, válida para todos.

Da mesma forma que a razão instrumental se apresenta como neutra, a ciência que dela surgiu segue o mesmo modelo, constituída por referenciais de quantificação, de estabelecimento de padrões e de controle como forma de entender a natureza e o mundo físico, ignorando os aspectos políticos, sociais e econômicos a partir dos quais foi constituída.

A Teoria Crítica contesta a neutralidade da ciência, estabelecendo, de saída, que a teoria é uma poderosa formadora de pensamentos, capaz de gerar, estimular e desenvolver reflexões que terão, como referência, as mesmas premissas a partir das quais foram criadas. A teoria estabelece as condições para a autorreflexão humana, a partir da qual é possível despertar a consciência para a necessidade da emancipação, diz Habermas (2012a). A ciência pode, e deve, ter um papel central no processo de esclarecimento daqueles às quais ela se destina, auxiliando-os a compreender “seu papel emancipatório no processo histórico” (HABERMAS, 2012b, p. 724).

Contexto de aparecimento da Teoria Crítica

A Europa vivia o rescaldo de grandes transformações estruturais, a partir das reformas religiosas calvinista, luterana e anglicana, do século XVI, e da Revolução Francesa, no século XVIII. Além disso, o continente presenciou a conquista do poder pelo comunismo na então União Soviética, no início do século XX. Esses fatos, a princípio, apontariam para o cumprimento das promessas de um mundo melhor, que o pensamento positivista que guiava a sociologia tradicional, preconizavam. No entanto, a substituição da sociedade “teológica e militar” para uma “sociedade científica e industrial” não haviam trazido a emancipação do ser humano, como previsto (ARON, 2008, p.85). Da mesma forma, a revolução comunista no Leste Europeu trouxe um Estado totalitário ao invés de liberdade. Ao mesmo tempo, intelectuais percebiam que discursos nacionalistas eram também totalitários, como aqueles que se disseminavam no mundo nas primeiras décadas do século XX, a partir do Terceiro Reich, na Alemanha, e do fascismo na Itália e na Espanha (LARA; VIZEU, 2017).

Intelectuais críticos começaram a questionar a ciência social, por ter ela sustentado um projeto social e político que promovia a razão humana como bastião da emancipação e que, na verdade, havia trazido mais exploração e violência ainda, em relação à situação anterior à industrialização. Decepcionados com o resultado da prática social e política baseada na razão iluminista, pensadores começam a condenar a mesma razão como a vilã de todos os males, e fundam o que ficou conhecido como Teoria Crítica, questionando a razão que constrói a ciência.

Em uma síntese bastante reduzida, a Teoria Crítica questionou o objetivo central da ciência social: a quem a ciência social, como estava sendo desenvolvida na época, interessava? Uma ciência social teria que ter, idealmente, o objetivo de levar à reflexão, aos questionamentos sociais. Teria que se comprometer com a emancipação das consciências.

Há alguns intelectuais ortodoxos que distinguem o pensamento de Jürgen Habermas daquele que consideram o eixo conceitual da Escola de Frankfurt. O cerne da discussão é a defesa de que Habermas teria um pensamento menos crítico que seus colegas intelectuais frankfurtianos e, portanto, não poderia ser considerado um teórico crítico. No entanto, para Lara e Vizeu (2017), tal polêmica não resiste a uma análise mais atenta da obra do autor alemão e do estudo

responsável sobre a trajetória, as teorias e as pesquisas dos autores comprometidos com a abordagem da Teoria Crítica.

Conceitos da Teoria do Agir Comunicativo

Neste verdadeiro castelo conceitual representado pela Teoria do Agir Comunicativo estão os princípios fundamentais das preocupações de Habermas com os processos que a sociedade começou a viver a partir do que se chama de modernidade. Para Habermas, existem formações e relações societárias próprias dos tempos modernos, e são essas formações e relações que ele pretende compreender (FREITAG, 1995).

Segundo Freitag (1995, p. 139), a teoria do agir comunicativo “procura explicar a gênese da moderna sociedade ocidental, diagnosticar as suas patologias e buscar soluções para a supressão (das mesmas)”. Embora seja bastante complexa e abstrata, o alicerce está nas duas categorias explicativas que Habermas utiliza para entender a dinâmica da sociedade moderna (VIZEU, 2005; NOGUERA, 2011). Para ele, é como existissem dois mundos, regidos por lógicas distintas. O primeiro deles é ‘o mundo do sistema’, no qual o autor acomoda a dimensão econômica e a política. Por consequência, é nesse mundo que se encontra a produção material, incluindo o fator trabalho, e a representação política da sociedade, que é o Estado. O mecanismo de integração sistêmica desse mundo é o poder e o dinheiro.

A segunda categoria é chamada de ‘mundo da vida’. Este é composto por vivências cotidianas, onde estão as dimensões da tradição e das trocas culturais, nas quais a linguagem livre é a mediadora básica que permite que aconteçam essas vivências de forma compartilhada. É nessa esfera que se constroem os subsistemas cultural, social e a personalidade, que estão no âmbito das interações simbólicas. Em contrapartida, o poder e o dinheiro, estão no âmbito das questões materiais. O mundo da vida é integrado pelo controle social, pela socialização e pelo aprendizado (FREITAG, 1995; HABERMAS, 2012b).

Tenório (2000, p.93) faz questão de sublinhar que a divisão da sociedade em dois mundos feita por Habermas é meramente metodológica. Ele explica que a Teoria do Agir Comunicativo é “uma síntese dialética do sistema com o mundo da vida [grifos do autor] [...] cada um deles pressupõe o outro [...]”. Na sociedade, há tipos diferentes de racionalidades atuando ao mesmo tempo, havendo trocas contínuas entre elas: uma é a racionalidade planejada, típica do sistema, e uma outra é a racionalidade comunicativa, típica do mundo da vida.

Habermas (2012 b) defende, nesta Teoria, que é na esfera da reprodução dos subsistemas que ocorrem patologias, como resultados de conflitos entre os dois mundos. Diz Habermas (2012 b) que o mundo da vida funciona por *processos* que permeiam os componentes estruturais que são ‘cultura, sociedade e personalidade’. Os processos de ‘tradição’, da ‘crítica’, da ‘aquisição de saber cultural’ são relativos ao componente estrutural cultura. Os processos de ‘ações intersubjetivas reconhecidas como válidas’ são parte do componente estrutural sociedade. Os processos de ‘formação da identidade’ são relativos ao componente estrutural personalidade. (HABERMAS, 2012b, p. 261). (Tabela 1).

Quando há problemas para a reprodução no mundo da vida, via reprodução cultural, integração social e socialização, ocorrem as patologias da modernidade, que são descritas por Habermas como a “perda de sentido na cultura, a anomia”, ocorridas na sociedade; e “as doenças psíquicas, ou psicopatologias”, que ocorrem nas pessoas. (Tabela 2). (HABERMAS, 2012 b, p.260).

Esses problemas podem ser decorrentes de conflitos originados da ‘colonização do mundo da vida pelos elementos e dinâmicas do sistema’. Habermas (2012b) indica que a sociedade depende da dinâmica do mundo da vida e as patologias são decorrentes do fato de que a

racionalização instrumental se disseminou no mundo da vida e essa passou a ser uma espécie de apêndice da sociedade e não seu alicerce. Na compreensão do desenvolvimento teórico de Habermas (2012b), há sinais de sua compreensão de que os elementos integrantes do mundo da vida, sobreviventes ainda na linguagem, podem resgatar o mundo da vida da racionalização instrumental.

Tabela 1. Funções do mundo da vida

Componentes estruturais Processos de reprodução	Cultura	Sociedade	Personalidade
Reprodução cultural	tradição, crítica, aquisição de saber cultural	renovação do saber eficaz em termos de legitimação	reprodução do saber de formação
Integração Social	imunização de um núcleo de orientações valorativas	coordenação de ações por meio de pretensões de validade reconhecidas intersubjetivamente	reprodução de padrões de pertença social
Socialização	aculturação	internalização de valores	formação da identidade

Fonte: Habermas (2012 b), p. 261

Tabela 2 Patologias da modernidade

Componentes estruturais Entraves no âmbito da	Cultura	Sociedade	Personalidade	Dimensões de avaliação
Reprodução cultural	perda de sentido	privação da legitimação	crise de orientação e crise na educação	racionalidade do saber
Integração Social	infirmiação da identidade coletiva	anomia	alienação	solidariedade dos membros
Socialização	quebra de tradições	privação da motivação	psico-patologias	imputabilidade da pessoa

Fonte: Habermas (2012 b), p. 260

A teoria de Habermas utiliza as premissas da filosofia da linguagem, para as quais o ato da fala embute validade da argumentação, propiciando, dessa forma, uma interação comunicativa. É a partir dessa interação comunicativa, na qual há, necessariamente, a busca de um consenso, que pode emergir a racionalidade comunicativa. Para Habermas, essa racionalidade é emancipadora em relação à racionalidade instrumental (FREITAG, 1995; ANDREWS, 2011; VIZEU, 2005; HABERMAS, 2012 b).

Por ser originada a partir do mundo da vida, a racionalidade comunicativa manifesta argumentações livres da coação e do poder do mundo do sistema. Esses discursos são constituídos de uma base social comum, dada pela linguagem. No entanto, a razão comunicativa prevalece quando não há coação na interação entre os indivíduos, de modo a que possa prevalecer a tendência ao consenso que Habermas acredita haver, a partir de teorias da filosofia da linguagem.

O mundo do sistema nas organizações

Gutierrez (1999, p. 26) analisa que as “organizações formais fazem parte dos sistemas dirigidos pelos meios poder e moeda, enquanto espaços caracterizados pela generalização das ações estratégicas e da racionalidade estratégica”. No entanto, a linguagem, comum a todas as pessoas, é constituída no mundo da vida, em “exercício permanente entre falante e ouvinte, em que se buscam a compreensão e o consenso, de forma a poder articular ações coletivas” (GUTIERREZ, 1999, p. 27).

Dessa forma, as trocas comunicativas, ou a interação simbólica, inicialmente “estaria fora dos controles burocráticos e institucionais”. Como as organizações precisam das pessoas que estão imersas no mundo da vida e, portanto, vivenciando trocas simbólicas balizadas por outros meios que não o poder e a moeda, há uma colonização desse mundo da vida pelo mundo do sistema, no âmbito das organizações. Com isso, as pessoas são levadas a adequarem seus objetivos individuais aos objetivos organizacionais, balizados pelo poder e pela moeda. “Isso significa dizer que as organizações funcionam, essencialmente, apropriando-se da riqueza e da racionalidade originais do mundo da vida ou, em outras palavras, colonizando-o” (GUTTIERREZ, 1999, p. 28).

A interação comunicativa no ambiente organizacional, e em todos aqueles onde os mecanismos de integração são o poder e a moeda, não busca pelo consenso, sendo este substituído por uma “espécie de jogo, onde é conhecido apenas o objetivo fundamental de maximização do acúmulo de poder e moeda” (GUTIERREZ, 1999, p.29).

A finalidade do êxito estabelece a estratégia do cálculo de utilização de recursos para os melhores resultados, e essa máxima passa a valer para todos os integrantes do grupo. Se na dimensão do ‘mundo da vida’ a generalização das ações comunicativas dá o tom, nos sistemas o tom é dado pela estratégia utilizada para alcance das finalidades propostas, sendo que essa estratégia se coloca como ‘neutra’ em sentido da moral ou da ética.

Os desdobramentos desses eventos rompem, ou melhor dizendo, começam a fragilizar instituições de poder e dinâmicas de relações sociais construídas por séculos no decorrer da complexa trajetória da civilização ocidental. Habermas argumenta que é preciso pensar nas transformações societárias ocorridas a partir deste período e analisar como essas transformações afetaram/afetam as pessoas e suas relações sociais.

Para isso, o autor alemão propõe como base didática metodológica de pensamento dois eixos fundamentais que afetam a sociedade como um todo. São eles: 1. O eixo composto pela racionalização dos sistemas econômico e político, que chama de ‘sistema’; 2. O eixo composto pela ‘autonomização’ do que chama de ‘mundo da vida’, sendo o ‘mundo da vida’ composto pelas esferas da moral, ciência e arte. Para Habermas, os dois mundos, conforme explica Freitag (1995), representam a esfera da reprodução material, do trabalho (sistema); e a esfera da interação, ou da representação simbólica (‘mundo da vida’).

É importante ressaltar que essas categorias habermasianas, de ‘sistema’ e ‘mundo da vida’ são separadas apenas por efeito didático. O que significa que as dinâmicas dos mundos propostos para a análise se entrelaçam, de modo que o que acontece no ‘sistema’ é, em princípio, permeado pela dinâmica do ‘mundo da vida’.

A análise de Habermas identifica que a linguagem é o ponto forte do ‘mundo da vida’. É com a linguagem que são expressadas as experiências da vida comum, as intuições, as tradições, as certezas de senso comum, entre outros elementos que estão nas interações sociais, e que colocam em cena a subjetividade. É nessa interação que estaria, segundo o autor, a possibilidade

de diálogo e de mudança que fazem avançar a sociedade e que dão o equilíbrio ao jogo social e às pessoas individualmente.

A lógica que permeia essa interação ocorrida no ‘mundo da vida’ é denominada por Habermas de ‘razão comunicativa’. Para Habermas, a ‘razão comunicativa’ se opõe à lógica da ‘razão instrumental’ que está presente no mundo ‘sistema’, denominação que contempla as esferas econômicas e políticas existentes na sociedade. Esta esfera, do ‘sistema’, não é regida pela linguagem e sim pela ação estratégica ou instrumental, desenvolvida para um fim de interesse definido previamente, e de maneira definida. Essa situação, eliminaria, ou reduziria ao extremo, a possibilidade do diálogo e, conseqüentemente, da participação da construção histórica da humanidade, que a faz avançar.

É importante esclarecer que a ação estratégica embutida na racionalidade instrumental é originada no âmbito da teoria da Ação Social de Max Weber. Um dos principais sociólogos sobre o tema da razão, Weber (1999) reuniu as motivações para as ações humanas em quatro categorias. Ressalte-se que são tipos ideais’, ou puros, que oferecem parâmetros para pensar analiticamente a sociedade e as ações humanas. Entre essas motivações, ele definiu uma dirigida linearmente para a estratégia, com interesse em fins determinados, que seriam perseguidos para se alcançar o sucesso.

Neste contexto teórico, a ação estratégica pode ser compreendida como uma ação motivada para que se possa alcançar um fim determinado, calculado previamente para obtenção de um sucesso, que já seria definido prioritariamente de acordo com princípios da racionalidade instrumental. Esse tipo de racionalidade, digamos, prevê funcionalidade, instrumentalização das ações. Instrumento é um conceito que se distancia de outras esferas como a ética, a tradição, valores subjetivos, entre outros elementos que foram separados dessa motivação estratégica.

A articulação teórica que este texto analisa é o que Habermas denominou de colonização do ‘mundo da vida’ pelo ‘sistema’. No desenvolvimento da sociedade moderna, Habermas refletiu que a dinâmica do ‘sistema’ cresceria a tal ponto que poderia paralisar a reprodução do ‘mundo da vida’. Ou seja, as motivações para a ação estratégica, que regem o ‘sistema’, suplantariam outras motivações, existentes no ‘mundo da vida’ que, para Habermas, são importantes como forma de equilíbrio da sociedade. As interações simbólicas seriam, por assim dizer, engolidas pelas lógicas instrumentais, típicas do ‘sistema’. A perda para o desenvolvimento da sociedade, segundo o autor, seria imensa.

Quando há problemas para a reprodução no ‘mundo da vida’, ocorrem as patologias da modernidade, que são descritas por Habermas como a “perda de sentido na cultura, a anomia na sociedade, e as doenças psíquicas, ou psicopatologias, nas pessoas”. (HABERMAS, 2012 b, p.260). Esses problemas podem ser decorrentes de conflitos originados da colonização do ‘mundo da vida’ pelos elementos e dinâmicas do sistema. Habermas (2012b) indica que a sociedade depende da dinâmica do ‘mundo da vida’, e as patologias são decorrentes do fato de que a racionalização instrumental se disseminou no ‘mundo da vida’ e essa passou a ser uma espécie de apêndice da sociedade e não seu alicerce.

O vídeo de *sitcom* analisado, ‘Voz da net’, evidencia uma situação cotidiana que, se a princípio, é divertida, exemplifica de forma caricatural e satírica a destruição da interação social pela colonização do ‘sistema’. Fica explícita a colonização do ‘mundo da vida’ pelo ‘sistema’, por meio de um simulacro (BAUDRILLARD) de interação social entre um casal – esse simulacro é construído pelo modelo de comunicação robotizada, fragmentado e reducionista utilizado pela razão instrumental para gerar produtividade e agilidade nas empresas.

Para compreender o que é *sitcom*

Na medida em que este texto está trazendo como objeto de estudo um elemento teórico, por meio de um produto de comunicação, o *sitcom*, torna-se necessário explicitar conceitualmente o produto de comunicação que serviu de meio para a evidência do objeto de estudo, a teoria habermasiana. Em seguida, será desenvolvida a articulação teórica habermasiana, buscando contextualizar o elemento conceitual aqui abordado na Teoria do Agir Comunicativo.

Sitcom é uma categoria de produto comunicativo de entretenimento originário inicialmente em programas do rádio britânico, no início do século XX. Eram chamados de *britcom*. O gênero foi adaptado à televisão, nos anos de 1950, sendo sucesso em toda a Europa e no continente americano. Consta que a primeira *sitcom* brasileira foi o ‘Alô Doçura’, veiculado em 1953, sendo os personagens principais representados pela atriz Eva Wilma e pelo ator John Herbert. Esta *sitcom* teria sido baseada na norte-americana *I Love Lucy*, de 1951. (NOLL, 2013).

Grande parte dos pesquisadores do campo de gêneros televisivos agrupam as *sitcoms* com as séries, ressaltando as diferenças de tempo de duração e de abordagem da temática. Ao primeiro grupo, as *sitcoms*, seria reservado o entretenimento sem dramatizações e a leveza no tratamento do tema. Para as séries, em geral de duração mais longa e caracterizadas pela continuidade das histórias em redor do eixo dramático, estaria reservada a profundidade reflexiva (D’ABREU, 2010; NOLL, 2013).

A *sitcom* e as séries são considerados fenômenos da comunicação televisiva ficcional atual devido ao sucesso de público que conquistaram no mundo inteiro. As análises sobre as motivações que levam ao sucesso fogem ao escopo destas reflexões. No entanto algumas pistas explicativas da excelente performance dos produtos junto ao público são úteis às reflexões aqui propostas. Os temas tratados são pontos de forte identificação com a população, especialmente os mais jovens, em fase de formação de suas opiniões e em busca de respostas às suas preocupações com a vida pessoal e social. Em geral, as séries e *sitcoms* trazem preocupações e dramas existenciais que têm forte verossimilhança com a realidade, discutem questões sérias de forma quase sempre bem-humorada e/ou lúdica (NOLL, 2013), o que transformam estes temas em conteúdos palatáveis. A partir dessa análise, compreende-se que a questão tratada no ‘Voz da Net’, a colonização do ‘mundo da vida’ pelo ‘sistema’, tem um espaço incômodo no imaginário social.

D’Abreu (2010) analisa, com base em conceitos do pensador de comunicação colombiano Jesus Martín-Barbero, que o conteúdo do melodrama inspira as abordagens das séries televisivas. Por sua vez, o melodrama expressa conflitos de relações de poder e de dramas existenciais presentes no tecido social que, muitas vezes, somente são acessados da memória com os estímulos provocados no âmbito de imagens ficcionais, que despertam emoções guardadas em níveis inconscientes.

Com a chegada da internet, as *sitcoms* migraram para a internet. O canal YouTube se tornou o principal meio de veiculação dos vídeos de curta duração, produzidos por grupos de jovens humoristas que, grande parte das vezes, migraram do teatro. Do YouTube, os vídeos se disseminam ao público por meio de redes sociais, como Facebook e Instagram. A adesão ao tipo de mensagem veiculada pelos vídeos é dada pela quantidade de visualizações que têm, mensurada em cliques ou inscrições nos canais. No caso do grupo de humoristas ‘Embrulha pra viagem’, criador do vídeo aqui analisado, já havia mais de 15 mil pessoas inscritas no canal e as visualizações passavam de quase 800 mil, no final de de 2017, cerca de 10 meses depois de sua criação. Os números atestam a forte identificação do público pelo tipo de mensagem veiculada.

DISCUSSÃO

Para analisar o produto de comunicação *sitcom* ‘Voz da net’, do grupo de humor Embrulha pra viagem, será feita uma breve descrição da situação vivenciada pelo casal Marta e Alberto e entremeadada com as análises que articulam a situação ficcional com o desenvolvimento teórico de Habermas sobre a colonização do ‘mundo da vida’ pelo ‘sistema’.

Marta e Alberto são casados e têm filhosⁱⁱⁱ. O cenário do vídeo é o interior de uma residência, na qual há uma televisão no centro da sala. Alberto trabalha, há pouco mais de quatro meses, na operadora de telecomunicações Net, operadora de telecomunicações que teve seu nome descontinuado neste ano de 2019, depois de a empresa ser adquirida pelo grupo de telecomunicações da Claro.

O vídeo se inicia com Marta ao telefone desabafando com uma amiga um drama que vive seu casamento. Marta reporta que seu marido, desde que começou a “trabalhar como voz oficial da Net” transformou a vida deles em “um inferno”. Isto porque Alberto adotou totalmente as falas automatizadas que a empresa emprega em suas mensagens de telemarketing.

Segundo Marta, o tipo de fala robótica de mensagens de telemarketing, que a empresa utiliza no serviço de assistência, é adaptado para conversas tanto com ela como com os filhos, e também com amigos (como é possível perceber em um momento da situação em que o casal tenta dialogar). Marta diz à amiga que Alberto acredita que esteja agradando ao conduzir as conversas na linguagem de telemarketin. Ela diz: “ele acha que é natural, simpático...parece um idiota...”. Alberto, segundo Marta conta para a amiga, não consegue mais conversar com linguagem normal.

Marta se diz à beira de um “ataque histérico”, e diz à amiga que “seu casamento foi para o brejo”. No início da conversa com a amiga, é possível perceber que há uma tentativa da interlocutora em amenizar a situação, mas Marta diz “você fala assim porque não é com você”.

É possível inferir que Marta está convicta da falta de diálogo, mas que não consegue compartilhar essa percepção com a amiga. Uma hipótese a ser inferida é que a situação pode ser percebida como até mesmo divertida, por quem não convive com ela,.

Em certo momento da conversa com a amiga, Marta pede para desligar o telefone porque Alberto está entrando em casa.

Quando Alberto entra, Marta o olha preocupada, e aguarda ansiosa a atitude dele. Alberto a cumprimenta com um beijo e faz a voz robotizada das mensagens da Net: “Olá”. Marta se desespera. Alberto percebe, e diz que quer ajudar. Mas, a fala sobre a ajuda dentro dos modelos de voz padronizados do telemarketing: “estou percebendo que você está com algum problema, posso ajudar”?

Marta responde com entonação emocional carregada de desespero porque não consegue abrir um canal de comunicação por meio do qual as subjetividades dos dois interajam. Alberto só consegue colocar seus sentimentos e suas percepções dentro dos padrões robotizados da Net.

Quando Marta fala: “meu problema é você”, Alberto diz: “...hummm...não compreendi, você pode repetir?” A falta de percepção de identificar quem é ele – projetada na fala: não entendi, pode repetir? – fica clara, na medida em que a robotização pressupõe um vazio de existência particular.

Marta se desespera e diz: “volta a falar normal pelo amor de deus, Alberto”. Nesse momento, toca o celular de Alberto e ele interrompe a conversa com Marta, ainda dentro do modelo robotizado: “aguarde só um instante e já volto a falar com você”. Marta fica atônita. Alberto

atende o celular e diz, no mesmo modelo padronizado de telemarketing: “olá, obrigado por ter ligado; já identifiquei o número discado e sei que se trata de Mauro, meu amigo de infância”.

Os elementos que a história do Embrulha pra viagem apresenta logo na primeira parte, anuncia o mundo pessoal de Alberto: problemas no casamento, seu amigo de infância. No entanto, a voz e a estrutura fechada de linguagem usada é a mesma que ele utiliza em seu mundo na empresa, que restringe o conteúdo emocional e sentimental do relacionamento intersubjetivo.

Este mundo pessoal representa, na leitura a partir da teoria de Habermas, o ‘mundo da vida’, aquela esfera na qual a lógica que conduz é a da razão comunicativa. A intuição, a tradição, os valores, os sentimentos, a personalidade, enfim, fazem parte desse mundo. É com esses elementos que as pessoas manteriam a tão necessária ação comunicativa, alicerce do desenvolvimento da sociedade.

Voltando à cena do ‘Voz da Net’, Marta se exaspera e diz: “desliga essa merda agora!”. Ao que Alberto reage, avisando ao amigo, no celular: “tempo de espera de cinco minutos”. Nesse momento, Marta acredita que poderá haver uma chance de Alberto recobrar a razão (a terminologia razão é utilizada aqui como o sentido de racionalidade comunicativa, segundo conceituação de Habermas) e manter a interação que ela reclama. E diz, suplicando: “tá vendo, é disso que estou falando, olha esse jeito, a gente não tem uma conversa há meses!” Para Marta, a ‘conversa’ significa a interação intersubjetiva, que não consegue manter devido ao uso do modelo robótico de fala do marido.

Apesar da súplica de Marta, Alberto não consegue se desvencilhar do modelo de linguagem que ele incorporou a partir de seu trabalho de telemarketing na Net. Ele diz: “antes de mais nada, vamos entender o motivo dessa reclamação. Se você quer falar da falta de diálogo na relação, diga 1; se o assunto for a crise dos 7 anos no casamento, diga 2; se for um questionamento sobre minha relação com as crianças, diga 3; agora, se o assunto for o fato de eu não te procurar na cama há mais de 4 meses, diga 4.” Alberto utiliza, ou tenta utilizar, o mesmo modelo de especialização/redução da complexidade dos assuntos para padrões numéricos – e perde, assim, a complexidade das interações com os assuntos que a sua mulher lhe traz.

Marta chega ao ápice de sua angústia. Coloca suas mãos no rosto de Alberto, como a pedir que ele retorne do transe: “Alberto, volta, pelo amor de deus, eu preciso de um homem do meu lado e não de um robô retardado”. Alberto reage: “perfeito, o assunto então é cobrança!” Marta retruca: “não, eu não estou te cobrando nada...eu só quero que você volte a ser um ser humano”. Mesmo diante do uso das palavras fortes que o caracterizam como um robô idiota, não-humano, não há sensibilização de Alberto ao que Marta fala.

É possível entender que ao reduzir as reclamações de Marta a simples ‘cobrança’, haja uma simplificação instrumental na fala de Alberto, reproduzindo uma categoria empresarial, que é hexógena à situação de discussão de um problema de casal como a que mostra a *sitcom* ‘Voz da Net’. Trata-se de temas e conversas do ‘mundo da vida’, sob colonização dos modelos do ‘sistema’.

Depois desse trecho, a dramatização vai chegando ao ápice, para o desfecho do conflito. Alberto diz com entonação robótica, sobre o desejo de Marta de que ele volte a ser um ser humano: “correto!” Ela, já sem esperança de conseguir uma comunicação, diz: “vai continuar? Eu pego as crianças e vou embora pra casa da minha mãe!”

Alberto continua seu esforço para enquadrar as reclamações de Marta, como se estas fossem de uma cliente precisando de um serviço. Diz: “compreendi! O assunto, então, é mudança de endereço! Peço um pouco de calma para fazermos a alteração cadastral.”

Marta perde totalmente a calma: “puta que pariu!” Ao que Alberto reage: “não entendi! Fale pausadamente”. E ela: “vá-para-puta-que-te pariu! Eu quero me separar! Chega!”. Ele continua, demonstrando evidentemente não perceber, nesse momento, a gravidade da situação de sua relação conjugal. Sem tirar o riso que esboça e define os contornos daquela comunicação, ele diz: “compreendi! O assunto é cancelamento!”

Marta se dá, então, completamente por vencida, pois conclui que não conseguirá tirar Alberto do transe que ele vive. Diz: “isso, imbecil! Acabou, encerrou, cancelou!” Recebe como resposta: “acho melhor transferi-la para um representante”. Totalmente fora de si, Marta diz: “você é que vai atrás de seu representante, que eu vou atrás de meu advogado! Pra mim, já deu!”, e sai, batendo os pés.

Olhando com a mesma expressão de riso artificial, que mantém no rosto durante todo o vídeo, Alberto ainda fala: “algo mais que posso ajudar?”, ao que Marta responde: “vá à merda, Alberto!” E, finalmente, simulando exatamente um final de conversa de telemarketing, Alberto diz: “gostaria de anotar o número do protocolo?”

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A análise sobre a situação da dramatização da articulação com o desenvolvimento teórico habermasiano evidencia que os criadores da situação dessa *sitcom* mostram a colonização do ‘mundo da vida’ pela dinâmica do ‘sistema’. A disseminação da lógica instrumental de pensar, direcionada a um objetivo específico, já construído para encaminhar uma ação ao sucesso, é própria, segundo Habermas, a partir de Weber, do ‘sistema’, regidos pelo poder e pelo dinheiro. Essa maneira de estruturar o pensamento se incarna no personagem Alberto, que só consegue manter relação comunicativa com as pessoas por meio do modelo robotizado da empresa de telemarketing para o qual trabalha. Mesmo quando seus dramas são aqueles do seu ‘mundo da vida’.

O modelo robotizado de fala, sem traços de humanidade, elimina a interação simbólica e subjetiva. A complexidade dos conflitos emocionais e dos dramas das relações humanas é caracterizada por ser carregada de anseios, desejos e contradições. A interação por meio da linguagem do ‘sistema’ reduz a complexidade à lógica da racionalidade instrumental, restringindo o sentido da comunicação, que perde então as emoções e sentimentos, as tradições e as intuições próprias das interações comunicativas que se guiam, segundo Habermas, pela razão comunicativa. Dessa forma, a interação intersubjetiva se perde.

O modelo de comunicação robotizado pressupõe a motivação para um interesse preciso, de obtenção de sucesso externo, com um objetivo estabelecido previamente. A espontaneidade e a autenticidade que caracterizam a linguagem do ‘mundo da vida’ não têm lugar neste mundo. Habermas defende que essas interações simbólicas são muito importantes para o avanço das relações sociais e da subjetividade para, enfim, explorar as potencialidades humanas de dar significação e sentido particular a cada existência na interação com a sociedade.

O diálogo que se desenvolve durante toda a situação da *sitcom* ‘Voz da net’ mantém a dualidade didática da divisão entre o ‘mundo da vida’, aqui representado pela dinâmica da família expressada por Marta, filhos e amigos citados durante a conversa. Por outro lado, o ‘sistema’ é aqui representado pela fala vazia de Alberto, que pretende transmitir uma alegria e uma simplicidade pré-fabricada com o intuito de atrair o interlocutor, no caso cliente, para os parâmetros pré-definidos da empresa.

Sem entrar nas explicações sobre a gestão do telemarketing, vale dizer, no entanto, que o primeiro atendimento desse tipo de serviço de assistência empresarial feito por telefone tem o objetivo de direcionar o cliente para outro departamento competente para que o problema que o levou à ligação seja solucionado, ou pelo menos encaminhado.

Dessa maneira, a conversa com a esposa, que traz para ele as questões do casamento, são considerados problemas de uma cliente, que precisa ser encaminhado para solução. Da mesma forma, o início da conversa com o amigo de infância, que é parte de suas memórias afetivas, de sua história de vida, se reduz a uma pessoa qualquer, de quem “ele conseguiu identificar o número discado”. Mais uma vez, a situação evidencia as motivações da ação estratégica, direcionadas para atingir com sucesso um objetivo, seja para resgatar relações intersubjetivas da infância, no caso do amigo, ou discutir com a esposa questões profundas e dramas humanos de seu casamento.

Esse ensaio teórico nasceu em meio ao desenvolvimento de uma tese de doutorado a ser defendida em dezembro deste ano. Os conceitos habermasianos trazidos nestas reflexões são parte da pesquisa de doutorado. Ela busca compreender como a racionalidade instrumental está presente na gestão organizacional e se dissemina a ponto de ter forte impacto no fenômeno crescente da violência no ambiente organizacional e também do adoecimento psíquico de trabalhadores.

ⁱ A apresentação deste artigo teórico, caso seja aceito, será acompanhada da apresentação do vídeo analisado no texto.

ⁱⁱ A obra foi publicada em português pela Editora WMF Martins Fontes Ltda em 2012.

ⁱⁱⁱ As informações sobre o grupo Embrulha pra viagem foram tiradas de um *release* disponível no link <http://www.morenteforte.com/embrulha-para-viagem/> acessado em 2 de setembro de 2018.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ALVES, R. **Filosofia da ciência**. Introdução ao jogo e suas regras. São Paulo: Editora Brasiliense, 1981.
- ANDREWS, C.W. **Emancipação e legitimidade**: uma introdução à obra de Jürgen Habermas. São Paulo: Unifesp, 2011.
- ARON, R. **As etapas do pensamento sociológico**. 7. ed. São Paulo: Martins Fontes, 2008. (Coleção tópicos)
- CASTRO, A.M.; DIAS, E. **Introdução ao pensamento sociológico**. Rio de Janeiro: Eldorado Tijuca, 1977.
- CHAUÍ, Marilena. **Convite à filosofia**. 14. ed. São Paulo: Ática, 2015.
- D'ABREU, P. “Descabimentos” de fala e formatação: a perspectiva da heterologia na análise narrativa da *sitcom*. Trabalho apresentado no GP Ficção Seriada do DT de Comunicação Audiovisual do **X Encontro dos Grupos de Pesquisa em Comunicação**, evento componente do XXXIII Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação, 2010.
- BAUDRILLARD, J. **Simulacros e simulação**. Lisboa: Éditions Galilée, 1981.
- FREITAG, B. Habermas e a teoria da modernidade. **Cad. CRH.**, Salvador, n.22. p.138-163, jan/jun.1995.
- GUTIERREZ, Luis G. **Gestão comunicativa**: maximizando criatividade e racionalidade. Uma política de recursos humanos a partir da teoria de Habermas. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1999.
- HABERMAS, J. **Teoria do agir comunicativo – racionalidade da ação e racionalização social**, vol. 1. São Paulo: Martins Fontes, 2012 a.

_____. **Teoria do agir comunicativo** – racionalidade da ação e racionalização social, vol. 2. São Paulo: Martins Fontes, 2012. b.

LARA, L.G.A.; VIZEU, F. A frankfurtianidade de Habermas e suas possibilidades em estudos organizacionais. Florianópolis: **Anais do VI Colóquio Internacional de Epistemologia e Sociologia da Ciência da Administração**, 2017.

NOGUERA, José Antonio. El concepto de trabajo y la teoría social crítica. [S.l.] **Travailler**, n. 26, p. 161-192, 2011.

NOLL, Gisele. Séries, Séries Cômicas e *Sitcoms*: debatendo gêneros e formatos na televisão brasileira. In **Intercom – Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação**, XIV Congresso de Ciências da Comunicação na Região Sul, Santa Cruz do Sul/RS, 2013.

TENÓRIO, Fernando G. **Flexibilização organizacional, mito ou realidade?**. Rio de Janeiro: FGV, 2000.

VIZEU, F. Ação comunicativa e estudos comunicacionais. **RAE Revista de Administração de Empresas / EAESP / FGV**, vol. 45, São Paulo/SP: out/dez 2005.

WEBER, Max. **Economia e sociedade**: fundamentos da economia compreensiva. volume 1. 4. ed. Brasília: Editora UnB, 1999.