

de Souza Bispo, Marcelo; Schmidt Godoy, Arilda
ETNOMETODOLOGIA: UMA PROPOSTA PARA PESQUISA EM ESTUDOS ORGANIZACIONAIS
Revista de Administração da Unimep, vol. 12, núm. 2, mayo-agosto, 2014, pp. 108-135
Universidade Metodista de Piracicaba
São Paulo, Brasil

Disponível em: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=273731798006>



Revista de Administração da Unimep,
ISSN (Versão eletrônica): 1679-5350
gzograzian@unimep.br
Universidade Metodista de Piracicaba
Brasil

ETNOMETODOLOGIA: UMA PROPOSTA PARA PESQUISA EM ESTUDOS ORGANIZACIONAIS

ETHNOMETHODOLOGY: A PROPOSAL FOR RESEARCH IN ORGANIZATION STUDIES

Marcelo de Souza Bispo (Universidade Federal da Paraíba) *marcelodesouzabispo@gmail.com*

Arilda Schmidt Godoy (Universidade Presbiteriana Mackenzie) *arilda-godoy@uol.com.br*

Endereço Eletrônico deste artigo: <http://www.raunimep.com.br/ojs/index.php/regen/editor/submissionEditing/594#scheduling>

Resumo

Dentre as metodologias possíveis para a pesquisa em estudos organizacionais a etnometodologia se constitui numa possibilidade relevante em razão da natureza das organizações aqui entendidas enquanto produtos de uma realidade socialmente construída a partir das interações dos sujeitos e pautadas em um contexto intersubjetivo de compartilhamento de significados. A etnometodologia como uma possibilidade para compreender os fenômenos organizacionais conduz a uma epistemologia orientada para o cotidiano e pautada nas práticas dos atores sociais. Este artigo tem como objetivo apresentar os principais aspectos e conceitos que caracterizam a etnometodologia enquanto método de natureza qualitativa, destacando as peculiaridades que cercam o uso das técnicas de coleta de dados no contexto desta abordagem e propondo orientações referentes ao processo de análise e interpretação das informações coletadas. Como principal contribuição o artigo traz uma proposta estruturada para a investigação etnometodológica nas organizações.

Palavras-chave: etnometodologia, pesquisa qualitativa, metodologia, práticas, Garfinkel.

abstract

Among the possible methodologies for research in organization studies ethnomethodology constitutes a relevant possibility due to the nature of the organizations here understood as products of a socially constructed reality from the interactions of individuals and guided in an intersubjective context of sharing meanings. The ethnomethodology as a possibility for

understanding organizational phenomena leads to an epistemology oriented and based on the everyday practices of social actors. This paper aims to present the main points and concepts that characterize ethnomethodology as a method of qualitative nature, highlighting the peculiarities surrounding the use of the techniques of data collection in the context of this approach and propose guidelines for the process of analysis and interpretation of information collected. As the main contribution this paper presents a proposal for structured ethnomethodological research in the organizations.

Keywords: ethnomethodology, qualitative research, methodology, practices, Garfinkel.

Artigo recebido em: 14/03/2013

Artigo aprovado em: 17/11/2013

1. Introdução

Compreender as organizações é fundamental para quem busca agir dentro delas, seja por motivo de gestão ou de pesquisa. Segundo Hatch (1997) e Czarniawska (2008), a dinâmica organizacional é o pano de fundo para se entender as ações organizacionais, ou seja, o agir nesse contexto está diretamente relacionado com a forma pela qual as organizações se constituem e negociam o seu cotidiano. Sandelands e Srivatsan (1993) destacam que a literatura oferece uma multiplicidade de visões teóricas que procuram explicar como as organizações se constituem e se desenvolvem, entre elas: a burocrática, a dos sistemas, a das formas sociais, a de modos de mudança, a das metáforas, ou ainda a de significado e cultura etc.

Considerando esta diversidade de interpretações os autores afirmam que o grande problema em estudar as organizações é a dificuldade em defini-las, pois a palavra “organização” remete a algo que não pode ser visto ou confirmado como um objeto estático, inclusive porque, em muitas circunstâncias, suas fronteiras não são facilmente delimitadas, o que gera dificuldade de descrição e/ou identificação. Tal dificuldade parece exigir outras abordagens para o estudo dos fenômenos organizacionais que se distinguem do olhar hegemônico positivista e funcionalista, além das metodologias quantitativas tão caras aos pesquisadores da área de administração quando assumidas como caminho único, verdadeiro e confiável. Neste artigo, os conceitos de *organizing*

(CZARNIAWSKA, 2008), prática (GHERARDI, 2009; BISPO, 2011) e estética (STRATI, 1992, 2009) orientam a compreensão de que as organizações são o resultado da dinâmica das ações cotidianas dos seus membros, tomando como base as práticas sociais que são diariamente negociadas, compreendidas e interpretadas por meio das faculdades sensoriais dos membros da organização.

Ao levar em consideração os argumentos expostos, autores como Oliveira e Montenegro (2012), Bispo e Godoy (2012) defendem a etnometodologia como relevante para os estudos organizacionais em razão da própria natureza das organizações entendidas enquanto produtos de uma realidade socialmente construída a partir das interações dos sujeitos e pautadas em um contexto intersubjetivo de compartilhamento de significados. Para estes autores as organizações são constituídas por pessoas em suas práticas cotidianas, em um processo constante de construção e reconstrução. Ressaltam ainda que os estudos etnometodológicos tratam os trabalhadores, e não os pesquisadores, como *experts*. Corroborando com Rawls (2008) se pode afirmar que a etnometodologia busca pela compreensão de como o trabalho é realizado e como os problemas são detectados e resolvidos pelos trabalhadores em um contexto coletivo.

Nesse sentido pensar a etnometodologia como uma possibilidade para compreender os fenômenos organizacionais conduz a uma epistemologia orientada para o cotidiano e pautada nas práticas dos atores sociais. Nesta perspectiva o ato coletivo de praticar implica em constituir uma organização que, ao mesmo tempo, também influenciará as práticas cotidianas. Ressalta-se também que, ao assumir uma postura etnometodológica para a compreensão dos fenômenos organizacionais se adota uma teoria (de cunho sociológico) com desdobramentos metodológicos (BISPO; GODOY, 2012).

Como apontam Oliveira e Montenegro (2012), no âmbito da administração a etnometodologia é pouco utilizada tanto do ponto de vista teórico quanto metodológico, apesar de ser apontada como uma possível estratégia para pesquisar e compreender as organizações e os seus fenômenos. Pode-se imaginar ainda que os pesquisadores interessados em utilizar a etnometodologia no campo da administração encontrem dificuldade de operacionalização do método já que os autores que apresentam e discutem esta proposta parecem oferecer pouca orientação em relação aos procedimentos metodológicos relativos às estratégias de coleta, análise e interpretação dos dados no âmbito desta perspectiva.

A partir das considerações expostas o presente artigo tem como objetivo apresentar os principais aspectos e conceitos que caracterizam a etnometodologia enquanto método de natureza qualitativa, destacando as peculiaridades que cercam o uso das técnicas de coleta de dados no contexto desta abordagem e propondo orientações referentes ao processo de análise e interpretação das informações coletadas. É importante salientar que as reflexões aqui apresentadas resultaram da pesquisa de campo realizada pelo primeiro autor durante aproximadamente sete meses de realização do trabalho de campo em três unidades de uma mesma empresa de agências de viagem com o propósito de identificar práticas organizacionais (no sentido atribuído por Gherardi, 2006) que representassem o resultado da aprendizagem coletiva de seus membros em relação ao uso da tecnologia no cotidiano do trabalho.

A estrutura do artigo apresenta, além desta introdução, um breve resgate da etnometodologia enquanto campo teórico em seus aspectos históricos e conceituais, para em seguida abrir espaço para a apresentação e discussão desta abordagem enquanto método de pesquisa contemplando-se as técnicas de coleta de dados possíveis no seu escopo. Na sequência é apresentada a proposta de análise e interpretação das informações coletadas, utilizando para ilustração deste processo a experiência oriunda de uma pesquisa empírica desenvolvida pelo primeiro autor. Por fim, são feitas considerações a respeito do percurso realizado, resgatando-se alguns pontos fundamentais da etnometodologia em seus aspectos teóricos e metodológicos e possibilidades de uso nos estudos organizacionais.

2. A Etnometodologia enquanto Campo Teórico

A etnometodologia tem como principal referência e iniciador do movimento o sociólogo Harold Garfinkel que elaborou suas ideias a partir de elementos encontrados no interacionismo simbólico, na teoria da ação social proposta por Parsons e na fenomenologia de Husserl e de Schutz. Conforme mostra a Figura 1, outra influência significativa é o legado de Wittgenstein em relação aos jogos de linguagem. Sua obra mais famosa é *Studies in Ethnomethodology*, publicada em 1967 (COULON, 2005).

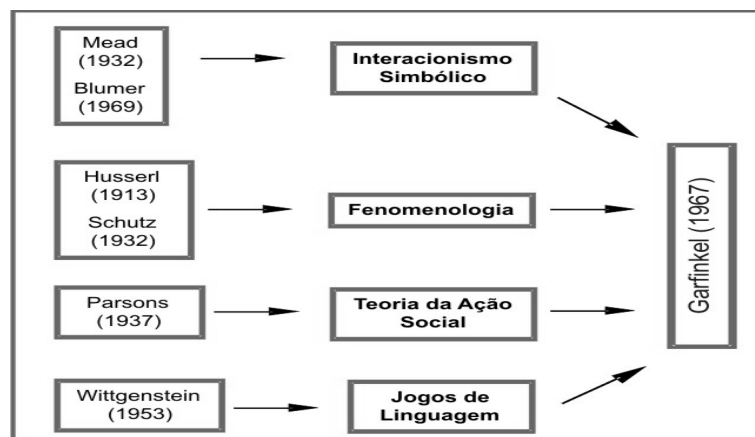


Figura 1 – Os influenciadores de Garfinkel na construção da etnometodologia

Fonte: Autores.

Cabe fazer alguns esclarecimentos a respeito da Figura 1. Primeiro, é preciso observar que as datas existentes junto aos nomes dos teóricos remetem ao ano de publicação da obra mais relevante dos autores das teorias que influenciaram Garfinkel na construção da etnometodologia. No caso específico de Blumer, apesar de sua obra com o nome “Interacionismo Simbólico: Perspectiva e Método” ser datada de 1969, dois anos depois da principal publicação de Garfinkel, muitos anos antes (1937) ele havia publicado o artigo “Homem e Sociedade” que já fazia menção ao termo “interacionismo simbólico”. Segundo, não houve aqui a intenção de representar um modelo da teoria de Garfinkel, mas apenas criar uma representação visual de quais foram as principais influências no seu pensamento.

Vale mencionar que para Garfinkel (2006) a Sociologia não deve ser entendida como uma ciência positivista em que os fatos, seguindo as ideias de Durkheim, são estabelecidos *a priori* por uma estrutura estável, independentemente da história, e de maneira objetiva. Garfinkel propõe que esta ciência tenha uma postura interpretativa que valorize a subjetividade, por meio da qual, descrever uma situação é construí-la.

Nesta linha de pensamento, a Sociologia considera atos sociais como realizações práticas que não se constituem em um objeto estável, mas um produto da atividade contínua das pessoas que colocam em prática o seu “saber fazer”, seus procedimentos e regras de conduta. Em outras palavras, trata-se de uma sociologia profana (COULON, 2005).

Para Atkinson (1988) a grande diferença entre a etnometodologia em relação às demais teorias sociais está no grau de atenção e relevância dada ao trabalho no que tange às atividades

cotidianas e às práticas oriundas dele. De acordo com o autor os pesquisadores, de modo geral, dão maior foco às regras organizacionais – formais e informais – no desenvolvimento de carreira e identidade, nas negociações de divisão do trabalho, em detrimento das práticas em si. Dessa forma a abordagem etnometodológica procura compreender detalhadamente a competência prática naturalística de assuntos específicos que são organizados na ação.

O termo etnometodologia refere-se à “metodologia de todo dia”, constituindo-se na junção de *etno*, que significa membro de um grupo ou o próprio grupo em si e *metodologia* que se refere aos métodos dos membros. Assim, a etnometodologia diz respeito às efetivas práticas situadas (PSATHAS, 2004). Maynard e Clayman (1991) apontam que a base da etnometodologia está nas atividades práticas pelas quais os atores produzem e reconhecem as circunstâncias em que estão inseridos, devido ao sentido que as práticas têm para eles. Assim, o principal objetivo da etnometodologia é investigar os procedimentos que as pessoas utilizam para desenvolver as diferentes operações que realizam em sua vida cotidiana. Busca assim analisar as maneiras habituais de proceder que são mobilizadas pelos atores sociais enquanto membros de uma sociedade ou grupo.

Nas palavras de Harold Garfinkel (2006, p. 1) os estudos etnometodológicos essencialmente

Tratam as atividades e circunstâncias práticas, e o raciocínio sociológico prático como se fossem temas de estudo empírico. Ao prestar a mesma atenção tanto às atividades banais da vida cotidiana, quanto aos acontecimentos extraordinários, vamos procurar apreendê-las como fenômenos de pleno direito.

Coulon (2005, p.32) define a etnometodologia como “a busca empírica dos métodos empregados pelos indivíduos para dar sentido e, ao mesmo tempo, realizar suas ações de todos os dias: comunicar-se, tomar decisões, raciocinar”. Para o autor, a etnometodologia analisa as crenças e os comportamentos do senso comum como componentes necessários para toda conduta socialmente organizada.

Ao buscar explicar a natureza da etnometodologia, Coulon (2005, p. 34) afirma que:

No lugar de formular a hipótese de que os atores seguem as regras, o interesse da Etnometodologia consiste em colocar em dia os métodos empregados pelos atores para “atualizar” ditas regras. Isto as faz observáveis e descritivas. As atividades práticas dos membros, em suas atividades concretas, revelam as regras e os procedimentos. Dito isto de outra forma, a atenta observação e análise dos processos levados a cabo nas ações permitiriam colocar em dia os procedimentos empregados pelos atores para interpretar constantemente a realidade social para inventar a vida em uma bricolagem permanente.

Assim, adotar uma postura etnometodológica significa procurar compreender a sociedade tomando como referência as práticas cotidianas de um grupo, ou de uma comunidade. Isto implica dizer que o saber não se constrói com observações “imparciais” fora do contexto do objeto de estudo, mas é criado na interação com o meio. Coulon (2005) aponta cinco conceitos-chave que são base para a etnometodologia: prática (no sentido de realização), indicialidade, reflexividade, *accountability* (passível de ser relatada) e a noção de membro.

O conceito de prática, ou realização, indica que a preocupação central da etnometodologia é com as atividades práticas, corriqueiras da vida cotidiana. Ela busca examinar, empiricamente, os métodos que os indivíduos empregam para atribuir sentido e, ao mesmo tempo, realizar suas ações cotidianas, sejam elas triviais ou eruditas. Parte daquilo que é conhecido como senso comum para analisar as crenças e os comportamentos dos membros de um grupo, considerando que todo comportamento é socialmente organizado. A partir da concepção de que a realidade social é constantemente criada pelos atores que dela fazem parte, a etnometodologia não trabalha com a hipótese de que os atores sociais seguem regras, mas está preocupada em examinar os métodos que eles usam para mudar, atualizar e adaptar tais regras, interpretando e inventando, constantemente, a realidade social. (HERITAGE, 1987; COULON, 2005).

A indicialidade, um termo que tem origem na linguística, aponta que, ao mesmo tempo em que uma palavra tem um significado, de certa forma “genérico”, também possui significação distinta em situações particulares. Assim, para a sua compreensão é preciso, em alguns casos, que as pessoas busquem informações adicionais que vão além do simples entendimento genérico da palavra. (HERITAGE, 1987; COULON, 2005). Essa ideia de indicialidade indica que uma palavra pode apresentar um sentido independentemente de suas condições de uso e enunciação, ou seja, a linguagem é uma produção coletiva que assume significados diversos dependendo de

fatores contextuais como a biografia de quem fala, sua intenção imediata, seu relacionamento com quem ouve e suas conversações passadas. Para Garfinkel, de acordo com Coulon (2005), a linguagem natural e ordinária, por meio da qual as pessoas se expressam no dia a dia, é profundamente indicial, pois para cada ator social o significado da linguagem cotidiana depende do contexto em que ela se manifesta. Este conceito de indicialidade está diretamente relacionado às concepções de Wittgenstein (2008) sobre a linguagem real da vida, ou linguagem em uso, cotidiana, também é conhecida como jogos de linguagem.

Já o conceito de reflexividade está relacionado aos “efeitos” das práticas de um grupo, em outras palavras, é o processo de construção contínua de um grupo, ou comunidade, por meio de suas atividades práticas. Assim, ao mesmo tempo em que essas práticas constituem-se nos resultados da interação entre os membros, elas também imprimem influências sobre os componentes do grupo. Trata-se de um processo em que ocorre uma ação que produz uma reação sobre os seus criadores. Esse é um conceito que não deve aqui ser confundido com reflexão, pois a reflexividade, no entender de Garfinkel, designa as práticas que constituem um quadro social a partir do qual os atores exprimem os significados de seus atos e pensamentos (HERITAGE, 1987; COULON, 2005). É importante pontuar também que, no decorrer de suas atividades cotidianas, os indivíduos não prestam atenção ao fato de que ao falar, ao se comunicar, estão construindo o sentido, a ordem e a racionalidade daquilo que se está fazendo naquele momento, e que são passíveis de serem descritos e relatados.

A ideia de *accountability* (relatabilidade), no contexto da etnometodologia, está atrelada a duas condições essenciais: ser reflexiva e racional. Para Garfinkel (2006, p. 1) é necessário compreender que “Os estudos etnometodológicos analisam as atividades cotidianas dos membros como também dos métodos que fazem estas atividades visivelmente racionais e relatáveis a todos os fins práticos, isto é, descritíveis (*accountable*), enquanto organização ordinária das atividades de todos os dias.”

É oportuno considerar aqui que as atividades são inteligíveis e podem ser descritas. Do ponto de vista metodológico, é como o grupo estudado descreve as atividades práticas a partir das referências de sentido e significado que ele próprio possui. Assim, a *accountability* pode ser considerada como uma “justificativa” do grupo para determinada atividade e conduta. Romero

(1991) coloca que a *accountability* é a explicação que os atores utilizam para descrever, analisar, criticar e idealizar situações específicas.

O quinto conceito chave é a concepção de membro. Com alguma diferença em relação ao que Parsons entendia como membro, a ideia de que um indivíduo ao pertencer a um grupo já o configurava como membro, Garfinkel propõe que o membro é aquele que compartilha da linguagem de um grupo. Nas palavras de Coulon (2005, p. 51-52) “um membro não é apenas uma pessoa que respira e que pensa. É uma pessoa dotada de um conjunto de procedimentos, de métodos, de atividades, de *savoir-faire*, que a faz capaz de inventar dispositivos de adaptação para dar sentido ao mundo que a rodeia”. A partir das considerações de Coulon (2005), é possível entender que o membro na concepção de Garfinkel induz a uma condição de “ser” do e no grupo e não apenas de “estar”.

Quadro 1 – Os cinco conceitos-chave da etnometodologia

Conceito	Conteúdo
Prática / Realização	Indica a experiência e a realização da prática dos membros de um grupo em seu contexto cotidiano, ou seja, é preciso compartilhar desse cotidiano e do contexto para que seja possível a compreensão das práticas do grupo.
Indicialidade	Refere-se a todas as circunstâncias que uma palavra carrega em uma situação. Tal termo é adotado da linguística e denota que, ao mesmo tempo, em que uma palavra tem um significado, de algum modo “genérico”, esta mesma palavra possui significação distinta em situações particulares, assim, a sua compreensão, em alguns casos, necessita que as pessoas busquem informações adicionais que vão além do simples entendimento genérico da palavra. Trata-se da linguagem em uso.
Reflexividade	Está relacionada aos “efeitos” das práticas de um grupo, trata-se de um processo em que ocorre uma ação e, ao mesmo tempo, produz uma reação sobre os seus criadores.
Relatabilidade	É como o grupo estudado descreve as atividades práticas a partir das referências de sentido e significado que o próprio grupo possui, pode ser considerada como uma “justificativa” do grupo para determinada atividade e conduta.
Noção de membro	O membro é aquele que compartilha da linguagem de um grupo, induz a uma condição de “ser” do e no grupo e não apenas de “estar”.

Fonte: Autores.

Estes cinco conceitos-chave são os norteadores do pensamento de Garfinkel (2006), tomados como referência para o pensar etnometodológico. O conjunto destes conceitos é que possibilita a prática da sociologia Garfinkeliana. A noção sociológica do autor direciona a ênfase que se dá em compreender a construção do cotidiano a partir de elementos do senso comum de

uma determinada coletividade, assim como valorizar a organização naturalística de um grupo social por meio de suas práticas. O autor considera que as práticas são situações definidas por expectativas constituídas, não nas pessoas, mas em uma ordem de ações em que suas propriedades estão situadas em grupos e métodos que definem esse grupo, ou seja, não está em motivações individuais para a criação de sentido (*sensemaking*).

De acordo com Heritage (1987) a constituição das práticas está diretamente relacionada ao conhecimento que os atores utilizam em cenários cotidianos que não podem ser analisados de forma distanciada dos cursos de ação nos quais este cenário é influenciado, mantido e validado. O autor aponta que os esforços de Garfinkel ao longo da vida foram no sentido de esclarecer questões conceituais relevantes da sociologia tais como, a teoria da ação social, a natureza da intersubjetividade e a constituição social do conhecimento.

Para Garfinkel essas questões são complexas e interligadas de modo que ampliam as possibilidades teóricas e metodológicas no entendimento da organização social. Ao separar a teoria da ação de sua preocupação tradicional, com enfoque em elementos motivacionais, ele vai trazê-la para um espaço de compreensão onde os atores sociais, de forma consciente, ou não, reconhecem, produzem e reproduzem ações e estruturas sociais (HERITAGE, 1987).

3. A Etnometodologia enquanto Método de Pesquisa

Para Rawls (2008) o etnometodólogo não deve formular perguntas e problemas antes de ingressar no campo de investigação. O pesquisador deve estar atento aos “métodos” que os participantes utilizam para fazer algo inteligível, não havendo espaço para concepções *a priori*. A ideia é utilizar algo próximo ao conceito de “suspensão” adotado na fenomenologia para que seja possível a compreensão de “como” são as práticas cotidianas e qual é o significado e sentido delas para os membros do grupo em investigação. No contexto da etnometodologia Garfinkel (2006) denomina esse processo como indiferença etnometodológica. A principal preocupação do pesquisador ao ir a campo deve ser a do exercício da observação e compreensão de como os membros de um grupo agem a partir do seu ponto de vista, apoiando-se nas referências sociais que possuem.

Uma discussão que é trazida por Francis e Hester (2004) assim como por Ten Have (2004) é a realização da distinção entre a pesquisa de cunho etnometodológico em relação à

etnográfica. Por vezes, como a pesquisa etnometodológica não é usual na administração, ao contrário da investigação etnográfica, é possível que ao pensar apenas nas técnicas de coleta de dados ocorra alguma dúvida entre a diferença das duas abordagens. Desta forma iniciamos uma breve discussão sobre os pontos que diferenciam a etnometodologia da etnografia com o objetivo de explicitar este ponto.

A principal diferença entre a etnometodologia e a etnografia está nos pressupostos que orientam a investigação empírica de ambas. Contudo, antes de discutir a diferença entre as abordagens apresentamos algumas concepções existentes sobre a etnografia.

Desde o seu surgimento com Malinowski no início do século XX a etnografia vem assumindo novos contornos e derivações. Estas mudanças geraram três possibilidades de entendê-la (BATE, 1997): (a) enquanto metodologia de investigação empírica, ou seja, o “fazer” da etnografia; (b) como esforço intelectual ou paradigma que remete a um “pensar” etnográfico; (c) um estilo narrativo ou retórico que representa o “escrever” etnográfico. Santos (2008) também destaca a pluralidade no entendimento do que vem a ser a etnografia e a divide em dois grandes grupos: (a) como uma metodologia e (b) como um conjunto de técnicas de coleta de dados empíricos. Embora não se explore aqui, em profundidade, esta diversidade de concepções, alguns aspectos auxiliam no entendimento da diferença existente entre a etnometodologia e a etnografia que são, a seguir, apresentados.

Para os etnometodólogos a etnografia, pensada como esforço intelectual ou estilo narrativo, assume uma posição “inocente” para realizar a pesquisa de campo, assim como analisar os seus resultados. Esta “inocência” se dirige ao fato do pesquisador atribuir muita importância à descrição detalhada do que ele observa em campo, mas sem a preocupação de retomar a ordem vivida do grupo investigado, o que sugere que a etnografia ganha “vida” por si (POLLNER; EMERSON, 2001). Neste sentido, a crítica etnometodológica está no distanciamento da etnografia em relação à ordem vivida que é atribuída pelos membros.

Por outro lado, ao assumir a etnografia enquanto conjunto de técnicas de coleta de dados, como elas são as mesmas adotadas pela etnometodologia, não haveria necessariamente um embate entre elas. Neste sentido, para alguns autores como Ten Have (2004), a etnometodologia adota “técnicas etnográficas” para a sua investigação empírica.

Considera-se ainda que o gerador da confusão acerca das diferenças entre a etnometodologia e a etnografia está na ampliação do interesse científico antropológico que avança para estudar “povos” não apenas primitivos, mas também urbanos. Neste aspecto a Antropologia se aproxima dos ambientes de investigação da Sociologia, da Psicologia, da Administração, entre outros saberes, nos quais cresce a utilização de metodologias qualitativas e, consequentemente, técnicas de pesquisa de campo ganham espaço (ATKINSON; HAMMERSLEY, 1994). A etnografia entendida como “técnicas etnográficas” faz com que muitas das pesquisas realizadas recebam esta denominação metodológica sem se preocupar com suas raízes paradigmáticas originais.

Pode-se dizer então que a pesquisa etnometodológica pode ser considerada etnográfica quando a etnografia é entendida como conjunto de técnicas (TEN HAVE, 2004; OLIVIERA; MONTENEGRO, 2012). Entretanto, é preciso reforçar que do ponto de vista metodológico e epistemológico a etnometodologia possui grande foco na compreensão da ordem vivida de grupo estudado a partir da produção, reprodução e modificação das práticas em que o pesquisador é parte integrante do processo, enquanto a etnografia, que chamamos aqui de “clássica”, preocupa-se, prioritariamente, com a descrição detalhada e densa dos aspectos culturais dos “povos” estudados de modo que há um “distanciamento” entre o pesquisador e os sujeitos de pesquisa (FRANCIS; HESTER, 2004; POLLNER; EMERSON, 2001).

Estabelecida a diferença da etnometodologia em relação à etnografia é necessário pontuar algumas peculiaridades no uso das técnicas de coleta de dados de campo no contexto da abordagem etnometodológica.

Oliveira e Montenegro (2012) afirmam que os procedimentos utilizados pelos etnometodólogos não são próprios ou mesmo novos, eles fazem parte do patrimônio da sociologia qualitativa moderna. A estruturação de um trabalho etnometodológico pode ser realizada a partir de quatro estratégias como aponta Ten Have (2004):

- a) experimentos de desarrumação: estão relacionados à criação artificial de situações em que os membros têm que realizar um trabalho de criação de sentido extra em razão de reparar expectativas faltantes ou contraditórias no seu repertório (esta estratégia era utilizada por Garfinkel para ensinar seus alunos);

- b) estudos feitos pelos pesquisadores de suas próprias práticas e sua criação de sentido: práticas em que os pesquisadores se colocam em uma situação extraordinária como tentar realizar uma tarefa muito difícil, algo fora do seu âmbito de atuação ou conhecimento;
- c) utilização de métodos de campo para estudar situações naturais: em que a criação de sentido é também compartilhada com os participantes locais;
- d) gravação e transcrição das atividades ordinárias: com o intuito de estudar a constituição dos métodos utilizados pelos participantes na construção das suas práticas.

Para Ten Have (2004) estas estratégias são apenas sugestões de formas que podem ser utilizadas para o acesso ao fenômeno. O autor complementa dizendo que, além dessas estratégias, a pesquisa deve ser dividida em duas fases. A primeira refere-se ao entendimento das atividades em estudo utilizando a criação de sentido das práticas atribuídas pelos membros, e a segunda, à análise dos métodos utilizados na primeira fase.

Como forma de facilitar este processo Garfinkel (2006) advoga que as pesquisas sejam feitas dentro do que ele chama de “requisito único de adequação” – *unique adequacy* – o conceito sugere que o pesquisador seja competente no domínio das atividades que estejam sob investigação. Heritage (1987) aponta que ao contemplar este requisito o pesquisador é capaz de manter-se atento aos pormenores das atividades pesquisadas e ampliar a condição de que elas sejam descritas com a maior precisão e detalhamento possíveis.

Para abranger as estratégias apontadas algumas técnicas de coleta de dados podem ser utilizadas: observação direta, observação participante, diálogos (conversas informais), entrevistas, gravações em vídeo, projeção do material gravado para os próprios atores (participantes), gravações em áudio, notas de campo, fotos, análise de documentos, além de debates com os participantes sobre os materiais produzidos (FRANCIS; HESTER, 2004; TEN HAVE, 2004; COULON, 2005; RAWLS, 2008; OLIVEIRA; MONTENEGRO, 2012).

A figura 2 busca ilustrar estas possibilidades de coleta de dados empíricos a partir da abordagem etnometodológica e cada uma delas será discutida nos itens a seguir.

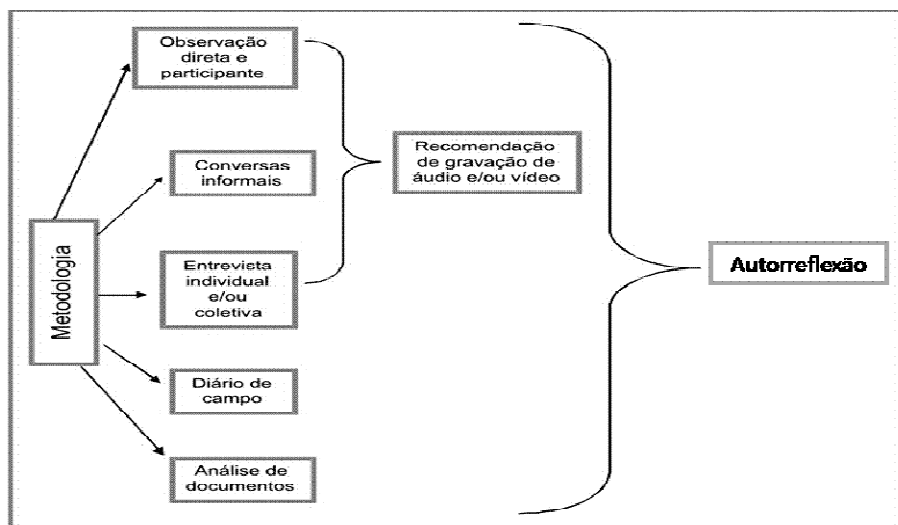


Figura 2 – Etnometodologia enquanto método

Fonte: Autores.

3.1. A entrevista

A entrevista é a técnica mais popular em pesquisas de cunho qualitativo e possui várias formas de condução: estruturada, semiestruturada, individual, coletiva etc. Apresenta como vantagem fundamental a possibilidade de se obter muitas informações em pouco tempo na medida em que o pesquisador não precisa esperar o fenômeno pesquisado emergir do campo. Para Ten Have (2004) o uso da entrevista pelos pesquisadores de investigação qualitativa é praticamente natural e “obrigatória”. Entretanto, o autor pondera que na pesquisa etnometodológica, apesar de não proibida, a entrevista não deve ser a principal técnica para obtenção de dados.

As considerações de Ten Have (2004) são pertinentes quando se parte da premissa de que a circunstância da entrevista formal altera significativamente o curso da observação natural do campo, além de permitir ao entrevistado responder o que ele acredita ser correto naquela situação e não aquilo que o entrevistador quer, necessariamente, saber.

Outro ponto relevante e polêmico, levantado por Ten Have (2004), refere-se à necessidade de transcrição das entrevistas. O autor afirma que assim como utilizar a entrevista como técnica quase que obrigatória nos estudos qualitativos, a transcrição das entrevistas também é vista dessa forma. Considera ainda que o processo de transcrição de entrevistas pode levar a uma perda

considerável de dados, uma vez que a linguagem escrita é limitada em relação a linguagem verbal e não verbal. Nesse sentido, quando o objetivo de realizar uma entrevista não é analisar o texto escrito em um processo, essencialmente, hermenêutico, de análise de conteúdo ou de análise da conversação, a transcrição – texto escrito – não deve ser utilizada como principal fonte para análise e interpretação dos dados, uma vez que gravada, a entrevista pode ser ouvida várias vezes, sendo assim mais útil no processo de interpretação e análise. Entretanto, tal consideração não quer dizer que seja proibido utilizar trechos transcritos de uma entrevista na apresentação dos resultados, o ponto em discussão é a utilização da transcrição como fundamental para análise e interpretação dos dados.

É importante mencionar que existem várias formas de condução de entrevistas que, eventualmente, podem se adequar às premissas etnometodológicas. Um exemplo é a técnica de entrevista que Nicolini (2009) utiliza no seu estudo das práticas no campo da telemedicina denominada “*Interview to the double*” em que o pesquisador pede ao entrevistado que diga a ele como é realizado o seu trabalho em um contexto em que o pesquisador é considerado como um “novo” membro na empresa. Soma-se a isso, a possibilidade de utilização da entrevista (assim como dos diálogos) como uma forma de obter informações pontuais acerca do objeto de estudo ou, ainda, a condução de entrevistas coletivas com o objetivo de observar como se constroem coletivamente as respostas do grupo.

3.2. Análise de documentos

Outra técnica muito utilizada em pesquisa qualitativa e também na etnometodologia é a análise de documentos. Aqui se enquadram todos aqueles materiais que são produzidos durante o processo social cotidiano da organização e não têm como objetivo, sua utilização na pesquisa, ou seja, não são materiais produzidos ou provocados pelo pesquisador. É possível citar como exemplo, textos, correios eletrônicos, fotos, desenhos, entre outros. Os documentos são úteis para acessar e contribuir no entendimento da história de uma organização ou parte dela, além de facilitar a compreensão da própria construção do documento e a sua finalidade, assim como alguns aspectos institucionais. Entretanto, é preciso evidenciar que os documentos nem sempre possibilitam acessar elementos mais subliminares e práticas informais da organização.

No âmbito de um estudo etnometodológico os documentos devem ser analisados como práticas situadas ajudando a ampliar o entendimento e a compreensão do que está sendo investigado. Desse modo, não são muito utilizados para estudo de realidades externas à organização, mas como meio de prover acesso para o estudo das práticas que envolvem a produção desses documentos. Contudo, alguns cuidados devem ser tomados ao utilizar os documentos em relação à autenticidade, à credibilidade, à representatividade e ao significado (TEN HAVE, 2004).

3.3. Observação participante, notas de campo e conversas informais

Após a discussão sobre a entrevista e a análise de documentos que possuem menor destaque na pesquisa etnometodológica (TEN HAVE, 2004) apresenta-se aqui o conjunto de técnicas que compõem a característica principal de um estudo etnometodológico que são a observação participante, as notas de campo e as conversas informais (TEN HAVE, 2004; FRANCIS; HESTER, 2004; COULON, 2005; GARFINKEL, 2006; RAWLS, 2008).

A observação participante destaca-se na etnometodologia por possibilitar ao pesquisador a apropriação da realidade vivida por um determinado grupo, tornando-o apto a descrever e interpretar as práticas ali presentes (TEN HAVE, 2004). Nesse sentido, a etnometodologia contribui para aquilo que Sandelands e Srivatsan (1993) defendem na pesquisa em organizações que é a necessidade do pesquisador de experienciá-las para melhor compreendê-las, assim como os fenômenos lá existentes. Pode-se ainda dizer que a etnometodologia permite que o pesquisador, quando está em campo, compartilhe do sentido estético existente no ambiente organizacional e também desenvolva o seu próprio juízo estético para suas interpretações (STRATI, 1992, 2009; BISPO; GODOY, 2012).

Nessa mesma linha, Heritage (1987) aponta que o relato verbal – entrevista tradicional – não substitui a observação no entendimento da ação o que torna a observação direta e participante condição obrigatória na pesquisa de campo. Entretanto, ao utilizar a observação na etnometodologia, o pesquisador deve ter em mente que não se pode observar o fenômeno com uma postura carregada de pressupostos *a priori* – indiferença etnometodológica – uma vez que os *experts* do fenômeno pesquisado são os participantes e, o investigador tem por objetivo se

apropriar das práticas ali existentes. Reflexões científicas devem ser adotadas após a observação em campo (RAWLS, 2008).

Nesse sentido Francis e Hester (2004, p. 26) destacam que as “observações não são o fim da investigação, elas são o início para o que é chamado de ‘análise constitutiva’”. Esta análise refere-se a como são ordenadas as características do fenômeno pesquisado, ou seja, é a análise de como são interpretadas as práticas pelo pesquisador.

Rawls (2008) aponta outra técnica importante no trabalho de campo e destaca que as anotações ali realizadas podem revelar características ordenadas (práticas) quando o pesquisador é treinado para observá-las, assim as notas de campo possibilitam a preservação dessas características.

Para Gephart Jr. (1978) enquanto o pesquisador está em campo é importante buscar contemplar em suas notas os discursos produzidos pelos atores e suas atividades, assim como a configuração do ambiente e suas características. O autor sugere que logo após deixar o local visitado o pesquisador deve o mais breve possível rever as notas feitas e construir uma descrição sobre os eventos dos quais participou. De acordo com Ten Have (2004) não há um modelo para as anotações de campo, contudo, o autor sugere que o pesquisador deve procurar desenvolver seu próprio modelo de modo que possa contemplar os elementos já apontados por Gephart Jr. (1978) e se sentir confortável para análises e interpretações posteriores.

Autores como Coulon (2005), Francis e Hester (2004) e Ten Have (2004) destacam que, além da observação participante e das anotações de campo, as conversas informais contribuem muito para a obtenção de informações, uma vez que possibilitam ao pesquisador interagir com as pessoas de uma maneira mais natural. Em muitos casos, ao mesmo tempo em que o pesquisador está conversando com as pessoas pode acompanhar o trabalho que elas estão desenvolvendo. Neste caso, o caráter mais formal de uma entrevista é abandonado e as pessoas são colocadas em uma condição mais natural na narração dos temas que vão surgindo.

Ao mesmo tempo em que não se tem um roteiro de entrevista que, talvez, possa dificultar o acesso àquilo que se quer saber, por outro lado, as conversas informais abrem a oportunidade de que sejam inseridos assuntos ou questionamentos no ato da interação com as pessoas. A desvantagem das conversas informais está no fato de que é difícil fazer anotações no momento das conversas, assim como os assuntos podem não assumir a objetividade desejada.

Todas estas técnicas de etnométodos podem ainda ser realizadas com a utilização da tecnologia para a gravação apenas de áudio ou, áudio e vídeo, além das fotos, para que sejam possíveis análises e interpretações mais apuradas após a saída do campo. Gravar e fotografar possibilita ao pesquisador ouvir, assistir e/ou ver o material coletado várias vezes, ampliando a possibilidade do pesquisador identificar detalhes que talvez não tenham sido percebidos durante a estada em campo (RAWLS, 2008; TEN HAVE, 2004).

A riqueza estética (no sentido atribuído por Strati, 1992) do material gravado é que faz autores como Ten Have (2004) questionar a necessidade de transcrição de materiais dessa natureza, pois a possibilidade de interpretar um olhar, um gesto, uma entonação é algo muito difícil de ser transcrito com os sentidos que eles carregam.

Ten Have (2004) sugere a ampliação do uso da tecnologia na pesquisa dessa natureza, propondo ainda a realização de investigações do cotidiano no plano virtual. Para o autor a possibilidade de ter uma câmera de áudio e/ou vídeo, de forma que o equipamento grave o cotidiano organizacional sem a presença do pesquisador, amplia a condição de estudar as interações das pessoas no trabalho, sem a influência da presença do pesquisador que pode analisar e interpretar os dados posteriormente. Entretanto, o uso de câmeras no ambiente pesquisado pode inibir o grupo de pessoas que estão fazendo parte da pesquisa, nestes casos, é possível que os dados não tenham a qualidade esperada e o uso de tecnologia seja ruim para a condução da pesquisa. Cabe ao pesquisador avaliar a possibilidade em qual, ou quais, momentos o uso da câmera pode ser útil (TEN HAVE, 2004).

3.4. O processo de autorreflexão

Por fim, dentro do contexto da etnometodologia, é preciso mencionar que além das ações de campo em que o pesquisador interage com as pessoas e com os elementos não humanos (objetos e artefatos) presentes no espaço pesquisado, outra técnica relevante neste tipo de pesquisa é o processo de autorreflexão (FRANCIS; HESTER, 2004; RAWLS, 2008; TEN HAVE, 2004).

Para Francis e Hester (2004) a ideia de autorreflexão está fundamentada na condição que o pesquisador tem de também ser parte do mundo social como um todo e, ao mesmo tempo, do espaço social que ele está investigando. Os autores afirmam que a técnica de autorreflexão possui

três aspectos principais: (a) foco em alguma ação ou experiência com possibilidade de ser objeto da autorreflexão na busca de uma prática, (b) encontrar uma forma de avaliar as experiências e as ações para que não sejam conduzidas de forma efêmera para uma condição de análise e interpretação como uma prática, (c) e tentar justificar os sentimentos produzidos a partir de uma experiência ou ação de forma a influenciar os métodos gerados nesse contexto. A autorreflexão é uma técnica que contribui para que o pesquisador utilize os seus conhecimentos e competências, adquiridas ao longo da sua história, para analisar o fenômeno sob investigação. Em outras palavras, a autorreflexão é um processo em que o pesquisador pode “decantar” as informações e experiências obtidas em campo para que seja possível, após algum tempo, uma melhor condição de avaliar e compreender as práticas que são buscadas em campo.

Ten Have (2004) sugere que o pesquisador, caso se sinta confortável, faça gravações das suas reflexões para que ele possa estabelecer um diálogo e uma análise com a própria experiência vivida durante o processo de pesquisa.

3.5. Orientações para interpretação de dados na pesquisa etnometodológica

Para analisar os dados obtidos durante a pesquisa de campo, a etnometodologia não adota categorizações pré-definidas (TEN HAVE, 2004; FRANCIS; HESTER, 2004). Os resultados da pesquisa dessa natureza constituem-se nas maneiras como uma determinada coletividade constrói, perpetua ou modifica uma prática a partir de um conjunto de atividades ordenadas. Portanto, tais resultados devem ser apresentados a partir do relato das práticas que foram identificadas dando ênfase nas explicações de como elas são geradas, aprendidas e compartilhadas, assim como se modificam ao longo do tempo (BISPO; GODOY, 2012). Em outras palavras, primeiramente se busca a identificação e o entendimento das atividades do grupo em estudo para, em seguida, realizar a análise e interpretação dos métodos pelos quais esse grupo ordena sua vida cotidiana em torno de suas práticas.

Com o objetivo de ilustrar uma possibilidade de interpretação dos dados obtidos em campo com as lentes da etnometodologia, elaborou-se a Figura 3 que ilustra uma proposta para a interpretação de dados empíricos a partir desta abordagem, uma vez que não identificamos na literatura pesquisada uma diretriz clara de como interpretar e reportar os dados oriundos de investigações desta natureza. Como afirma Ten Have (2004), não há uma forma de fazer o estudo

etnometodológico, contudo entende-se que é importante, ao menos, apontar alguma diretriz no sentido de contribuir para o avanço de pesquisas futuras.

Procurou-se, a partir da Figura 3, apresentar uma diretriz como possibilidade para a interpretação dos dados coletados empiricamente para pesquisas que pretendem utilizar a etnometodologia como abordagem teórico-metodológica. Esta proposta foi utilizada pelo primeiro autor em uma pesquisa que teve como objetivo investigar aprendizagem coletiva em agências de viagens de uma mesma empresa em que o uso das tecnologias de informação e comunicação por parte dos membros das agências se constituía como prática na organização do cotidiano do trabalho.

A proposta baseia-se na capacidade do pesquisador identificar um conjunto de atividades cotidianas realizadas pelos membros de uma organização e/ou grupo de trabalho que, quando observadas de forma analítica torna-se possível a percepção do surgimento de uma prática guarda-chuva (GHERARDI; NICOLINI; ODELLA, 1998) que é o resultado do ordenamento social daquele grupo. Os elementos que são utilizados como referência para a identificação da prática são os cinco conceitos-chave da etnometodologia (GARFINKEL, 2006), ou seja, estes conceitos devem ser identificados nos conjuntos de atividades observadas no campo e servem de critérios de análise e interpretação para constituição, ou não, uma prática. Portanto, no modelo proposto, as práticas são a categoria de análise da pesquisa etnometodológica.

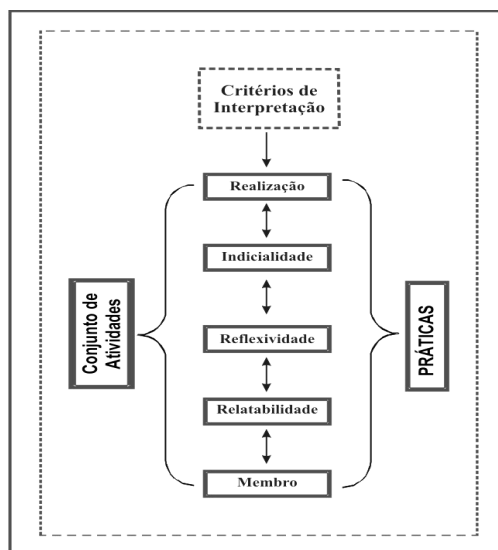


Figura 3 – Proposta de estratégia de análise e interpretação de dados à luz da etnometodologia

Fonte: Autores.

Com o intuito de esclarecer de que maneira um conjunto de atividades identificadas podem ser consideradas uma prática, ao adotar como critério os cinco conceitos-chave da etnometodologia, elaborou-se o quadro 2 que apresenta de que forma cada conceito contribui na análise e interpretação do conjunto de atividades e a sua associação ou não a uma prática.

A adoção de perguntas para a análise e interpretação do conjunto de atividades identificadas no campo contribui para que o pesquisador avalie com maior confiabilidade e segurança se ele se configura como uma prática sob as lentes da etnometodologia. Para cada conceito o pesquisador pode adotar um conjunto de técnicas de coleta de dados para realizar uma triangulação que possibilite maior precisão na identificação das práticas.

Quadro 2 – Análise e interpretação de dados etnometodológicos

Conceito	Descrição teórica do conceito	Pergunta de orientação analítica e interpretativa
Prática / Realização	Indica a experiência e a realização da prática dos membros de um grupo em seu contexto cotidiano, ou seja, é preciso compartilhar desse cotidiano e do contexto para que seja possível a compreensão das práticas do grupo.	As atividades identificadas representam o cotidiano da organização/grupo investigado e são reconhecidas pelos seus membros como próprias e características da organização/grupo ao qual pertencem?
Indicialidade	Refere-se a todas as circunstâncias que uma palavra carrega em uma situação. Tal termo é adotado da linguística e denota que, ao mesmo tempo, em que uma palavra tem um significado, de algum modo “genérico”, esta mesma palavra possui significação distinta em situações particulares, assim, a sua compreensão, em alguns casos, necessita que as pessoas busquem informações adicionais que vão além do simples entendimento genérico da palavra. Trata-se da linguagem em uso.	O conjunto de atividades identificadas apresentam uma linguagem própria da organização/grupo investigado em que todos os membros compartilham dela e do(s) sentido(s) que ela representa na vida cotidiana dessa organização/grupo? É possível identificar jargões e/ou palavras próprias?
Reflexividade	Está relacionada aos “efeitos” das práticas de um grupo, trata-se de um processo em que ocorre uma ação e, ao mesmo tempo, produz uma reação sobre os seus criadores.	O conjunto de atividades identificadas cria ao longo do tempo na organização/grupo condições de perpetuação, modificação ou, até mesmo, geram novas atividades que são reconhecidas pelos membros como resultado do seu cotidiano?
Relatabilidade	É como o grupo estudado descreve as atividades práticas a partir das referências de sentido e significado que o próprio grupo possui, pode ser considerada como uma “justificativa” do grupo para determinada atividade e conduta.	É possível identificar nas falas e ações dos membros da organização/grupo justificativa comum para orientar a razão pela qual o conjunto de atividades é realizado daquela forma e não de outra?
Noção de membro	O membro é aquele que compartilha da linguagem de um grupo, induz a uma condição de “ser” do e no grupo e não apenas de “estar”.	O conjunto de atividades mapeadas permitem ao pesquisador identificar claramente quem são os indivíduos que são efetivamente da organização/grupo e não apenas “estão” nele? A indicialidade e a relatabilidade são fundamentais para tal reconhecimento.

Fonte: Autores.

Contudo, um ponto importante a ser observado aqui é que tais orientações não devem ser vistas como uma proposta prescritiva, um passo a passo de “como” interpretar dados

etnometodológicos, uma vez que isso vai de encontro aos pressupostos desta abordagem. No entanto, acredita-se que é possível, a partir da divulgação das maneiras usadas por diferentes pesquisadores, comparar os caminhos encontrados para interpretar os dados de campo a partir de um “olhar” etnometodológico e, assim, avançar na discussão de como fazer etnometodologia em estudos organizacionais.

4. Considerações Finais

O principal objetivo deste artigo foi apresentar os principais aspectos e conceitos que caracterizam a etnometodologia enquanto método de natureza qualitativa, destacando as peculiaridades que cercam o uso das técnicas de coleta de dados no contexto desta abordagem e propondo orientações referentes ao processo de análise e interpretação das informações coletadas. Sendo assim, como considerações finais, torna-se relevante reafirmar que a etnometodologia não é um método de pesquisa empírica em si, mas se configura como uma teoria com desdobramentos metodológicos em razão da sua peculiaridade epistemológica frente a outras teorias existentes nas Ciências Sociais e Ciências Sociais Aplicadas, podendo, no entendimento dos autores corroborando com Ten Have (2004), ser considerado um paradigma.

Desta maneira, a etnometodologia se apresenta na Administração, especialmente nos estudos organizacionais, como uma “nova” possibilidade teórico-metodológica para o avanço na compreensão dos fenômenos organizacionais com alto grau de subjetividade, tacitude e estética, além da própria discussão ontológica acerca das organizações que, do ponto de vista etnometodológico, se constituem em torno das práticas sociais.

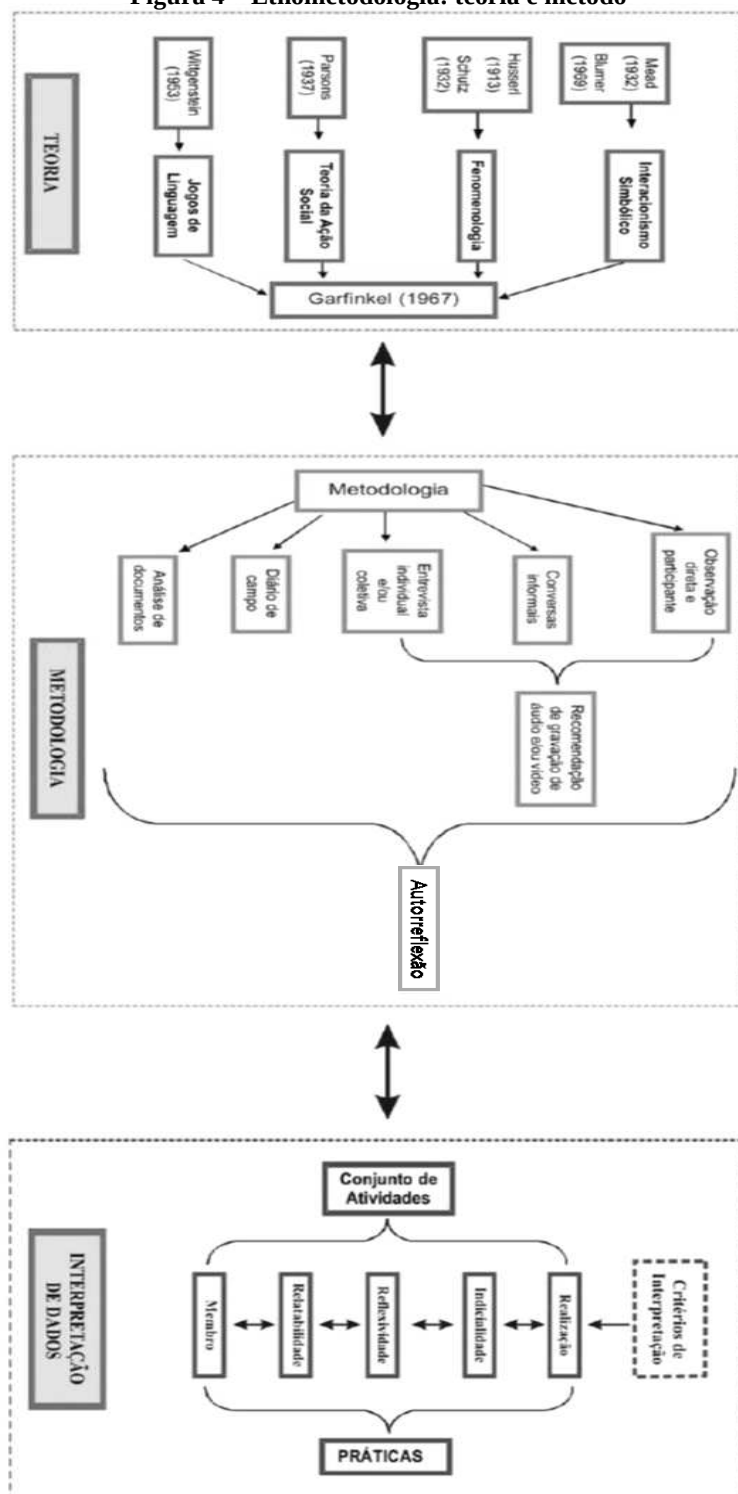
Acredita-se que a principal contribuição do artigo está na apresentação de uma estrutura metodológica que possibilita futuros pesquisadores interessados em pesquisar organizações (SANDELANDS; SRIVATSAN, 1993; STRATI, 1992, GHERARDI, 2009; BISPO, 2011) e seus fenômenos de forma coerente e organizada com os pressupostos da etnometodologia. Vale resgatar que a estrutura apresentada é resultado de uma pesquisa empírica realizada pelo primeiro autor nos anos de 2010 e 2011, somada aos estudos sobre o tema que os autores continuam realizando em busca de aprimoramento. Todavia, os autores têm ciência de que não se pode assumir a proposta aqui apresentada como única e definitiva, seja porque há uma compreensão que é possível aperfeiçoar o que foi apresentado ou pela possibilidade diversa que a

etnometodologia possui e propõe na sua investigação empírica não se limitando a um caminho único.

Como forma de apresentar de maneira ilustrativa e resumida o percurso teórico-metodológico desenvolvido neste artigo, elaborou-se a figura 4 com o intuito de auxiliar aqueles que querem usar a etnometodologia e refletir sobre sua utilização no campo dos estudos organizacionais a se manterem atentos aos seus pressupostos teóricos, assim como às suas estratégias metodológicas e de interpretação dos dados de campo.

Por fim, entende-se como relevante e necessário o desenvolvimento de outras pesquisas empíricas utilizando a estrutura e organização proposta com o objetivo de identificar possíveis pontos de aprimoramento do método assim como verificar o seu grau de eficácia e contribuição para pesquisas que pretendem adotar a etnometodologia como base teórica.

Figura 4 – Etnometodologia: teoria e método



Fonte: Autores

Referências

- ATKINSON, P. Ethnomethodology: A Critical Review. *Annual Review of Sociology*, v. 14, p. 441-465, 1988.
- ATKINSON, P.; HAMMERSLEY, M. Ethnography and Participant Observation. In: DENZIN, N. K.; Lincoln, Y. S. (eds.). *The Sage Handbook of Qualitative Research*. California: Sage, 1994. p. 249-261.
- BATE, S. P. Whatever happened to Organizational Anthropology? A Review of the Field of Organizational Ethnography and Anthropological Studies. *Human Relations*, v. 50, n. 9, p. 1147-1175, 1997.
- BISPO, M de S. Uma reflexão sobre processos de aprendizagem nas organizações a partir do conceito de prática: desafios da gestão de pessoas a partir de uma abordagem interacionista do cotidiano. In: CHIUZI, M. R. (org) *Recursos Humanos ou Gestão de Pessoas?: reflexões críticas sobre o trabalho contemporâneo*. São Bernardo do Campo: Universidade Metodista de São Paulo, 2011. p. 103-120.
- BISPO, M. de S.; GODOY, A. S. A Etnometodologia enquanto Caminho Teórico-metodológico para a investigação da Aprendizagem nas Organizações. *Revista de Administração Contemporânea*, v.16, n.5, p. 684-704, 2012.
- COULON, A. *La Etnometodología*. 3 ed. Madrid: Cátedra, 2005.
- FRANCIS, D.; HESTER, S. *An Invitation to Ethnomethodology: language, society and interaction*. London: Sage, 2004.
- GARFINKEL, H. *Studios en Etnometodología*. Barcelona: Anthropos, 2006.
- GEPHART JR., R. P. Status Degradation and Organizational Succession: An Ethnomethodological Approach. *Administrative Science Quarterly*, v. 23, n. 4, p. 553-581, 1978.
- GHERARDI, S. The sociological Foundations of Organizational Learning. In: DIERKES, M. et al. (Org.) *Organizational Learning and Knowledge*. Oxford: Oxford University Press, 2001. p. 35-60.
- GHERARDI, S. *Organizational Knowledge: The Texture of Workplace Learning*. Oxford: Blackwell Publishing, 2006.
- _____. Practice? It's a matter of taste! *Management Learning*, v. 40, n. 5, p. 535-550, 2009.

- GHERARDI, S.; NICOLINI, D. ODELLA, F. Toward a Social Understanding of How People Learn in Organizations: the notion of situated curriculum. *Management Learning*, v. 29, n. 3, p. 273-297, 1998.
- HATCH, M. *Organization Theory: modern, symbolic and postmodern perspectives*. Oxford: Oxford University Press, 1997.
- HERITAGE, J. C. Ethnomethodology. In: GIDDENS, A.; TURNER, J. (Eds) *Social Theory Today*. Cambridge: Polity Press, 1987. p. 224-272.
- MAYNARD, D.; CLAYMAN, S. E.; The diversity of ethnomethodology. *Annual Review of Sociology*, v. 17, p.385-418, 1991.
- MÜNCH, R. Theory of Action: Towards a New Synthesis Going Beyond Parsons. In: GIDDENS, A.; TURNER, J. (Eds) *Social Theory Today*, Cambridge: Polity Press, 1987. p.116-155.
- NICOLINI, D. Articulating Practice through the Interview to the Double. *Management Learning*, v. 40, n. 2, p. 195-212, 2009.
- NICOLINI, D.; GHERARDI, S.; YANOW, D. *Knowing in organizations: a practice-based approach*. New York: M. E. Sharpe, 2003.
- OLIVEIRA, S. A. de, MONTENEGRO, L. M. Etnometodologia: Desvelando a Alquimia da Vivência Cotidiana. *Cad. EBAPE.BR*, v. 10, n. 1, p.129-145, 2012.
- POLLNER, M.; EMERSON, R. M. Ethnomethodology and Ethnography. In: ATKINSON, P. et al. *Handbook of Ethnography*. London: Sage, 2001. p. 118-135.
- PSATHAS, G. Alfred Schutz's influence on American sociologists and sociology. *Human Studies*, v. 27, n. 1, p. 1-35, 2004.
- RAWLS, A. W. Harold Garfinkel, Ethnomethodology and Workplace Studies. *Organization Studies*, v. 29, n. 05, p.701-732, 2008.
- ROMERO, J. J. C. Etnometodologia: una explicación de la construcción social de la realidad. *Reis*, v. 56, p.83-114, 1991.
- SANDELANDS, L.; SRIVATSAN, V. The Problem of Experience in the Study of Organizations. *Organization Studies*, v. 14, n. 1, p. 01-22, 1993.
- SANTOS, H. M. Etnografia em estudos organizacionais: Qual etnografia? In: Encontro Nacional da ANPAD – EnANPAD, XXXII, *Anais ...* Rio de Janeiro/RJ, 2008. 1 CD ROM.

STRATI, A. Aesthetic understanding of organizational life. *Academy of Management Review*, v.17, n.3, p.568-581, 1992.

_____. “Do You Do Beautiful Things?”: Aesthetics and Art in Qualitative Methods of Organization Studies. In: BUCHANAN, D.; BRYMAN, A. (eds) *The Sage Handbook of Organizational Research Methods*. London: Sage, 2009. p. 230-245.

SUCHMAN, L. et al. Reconstructing technologies as social practice. *American Behavioural Scientist*, v. 43, n. 3, p. 392-408, 1999.

TEN HAVE, P. *Understanding Qualitative Research and Ethnomethodology*. London: Sage, 2004.

WITTGENSTEIN, L. *Investigações filosóficas*. 5 ed. Bragança Paulista: Vozes, 2008.
