

CAOS, COMPLEXIDADE, COMUNICAÇÃO 'ROGERIANA' E O PROCESSO DE ENSINO-APRENDIZAGEM: UM ESTUDO OBSERVACIONAL DO FILME 'NÁUFRAGO'

CHAOS, COMPLEXITY, 'ROGERIAN' COMMUNICATION AND THE TEACHING-LEARNING PROCESS: AN OBSERVATIONAL STUDY OF THE MOVIE 'CAST AWAY'

Nildes R. Pitombo Leite

Universidade Nove de Julho, Brasil

Endereço: Av. Francisco Matarazzo, 612, 1º andar, Prédio C - Água Branca. 05001-100 – São Paulo, Brasil. Fone: +55(11)3665-9310 . Email: nildespitombo@uninove.br; nildespitombo@consensopg.com.br - Lattes: <http://lattes.cnpq.br/1050030810573625>

Alessandra Demite Gonçalves de Freitas

Universidade Nove de Julho, Brasil.

Endereço: Av. Francisco Matarazzo, 612, 1º andar, Prédio C - Água Branca. 05001-100 – São Paulo, Brasil. Fone: +55(11) 3665-9310. Email: alessandrapsi@uninove.br; alessandrapsi@terra.com.br Lattes: <http://lattes.cnpq.br/0915946760521542>

Marco Antonio Batista da Silva

Universidade Nove de Julho, Brasil.

Av. Francisco Matarazzo, 612, 1º andar, Prédio C - Água Branca - 05001-100 – São Paulo, Brasil. Fone: +55(11)3665-9310. Email: marcosilva@uninove.br; med.silva@uol.com.br Lattes: <http://lattes.cnpq.br/5120513895080647>

Everton Ferreira de Oliveira

Universidade Nove de Julho, Brasil.

Endereço: Av. Francisco Matarazzo, 612, 1º andar, Prédio C - Água Branca. 05001-100 São Paulo, Brasil. Fone: +55(11)3665-9310. Email: evertonferreira@uninove.br; everton10001@hotmail.com Lattes: <http://lattes.cnpq.br/0716801341470477>

Cláudio Cesar da Silva

Universidade Nove de Julho, Brasil.

Endereço: Av. Filinto Müller, 1555 – Vila Ipiranga - 79070-900 - Campo Grande – MS. Brasil. Tel: 55 67 3345-3568. Email: claudiorai@uol.com.br - Lattes: <http://lattes.cnpq.br/1019915717806478>

Submissão: 23 Mai. 2012 **Aprovação:** 16 Out. 2012. **Última revisão:** 10 Dez. 2012. **Publicação:** 30 Dez. 2012. **Sistema de avaliação:** *Double blind review*. Centro Universitário UNA, Belo Horizonte - MG, Brasil. Editor geral Prof. Dr. Mário Teixeira Reis Neto, Co editora Profª. Dra. Wanyr Romero Ferreira

Este artigo encontra-se disponível no endereço eletrônico:
<http://revistas.una.br/index.php/reuna/article/view/485>

Resumo

Este artigo apresenta uma análise 'rogeriana' da comunicação, à luz da teoria do caos e da complexidade, retratada no filme 'Náufrago', de Robert Zemeckis (2000), cujas características expressas podem ser, por vezes, difíceis para identificação e análise por meio de discussões diretas em interações humanas. Com o suporte da teoria do caos e da complexidade, aliada à abordagem 'rogeriana', busca-se responder à questão de como a comunicação pode ser utilizada em prol do processo de ensino-aprendizagem em Administração. O uso de filmes tem a vantagem de não expor os seres humanos a situações para as quais eles não estejam preparados e, sobretudo, encerra o poder de verificar repetidamente as cenas para que os conceitos e processos humanos possam ser compreendidos e, posteriormente, apreendidos para se proceder a auto-análise. A questão de pesquisa é considerada parcialmente respondida, quando levadas em conta tais prerrogativas. A análise dos discursos de Chuck, apresentados nas partes I, II, III e IV do filme, ajuda a responder à questão, uma vez que esses discursos apresentam o gestor e o ser humano, simultaneamente, capaz de: comunicar unilateral e duramente as orientações aos funcionários; mostrar sensibilidade para ouvir; demonstrar profunda satisfação em ser ouvido; exercer a capacidade de ser mais autêntico; e, em consequência, provocar maior autenticidade nos outros; auto-organizar-se, a partir de um evento caótico e complexo; promover crescimento que faça sentido para as interações humanas. Considera-se que o processo de ensino-aprendizagem em Administração pode ser desenvolvido por meio de atenção: às comunidades que podem ser formadas a partir da sala de aula; à participação livre das pessoas em seus relacionamentos nessas comunidades; às possibilidades de criação de relações eficazes por intermédio da análise de filmes comerciais como recursos didáticos; às discussões acerca dos elementos contidos na concepção 'rogeriana' da comunicação; às possibilidades de as análises fílmicas servirem de pontes entre os personagens e as pessoas que ocupam seus lugares nas instituições de ensino e nas organizações.

Palavras-chave: Teoria do Caos e Complexidade; Comunicação; Estudo Observacional; Processo de Ensino-aprendizagem em Administração.

Abstract

This article presents an analysis 'rogerian' communication in the light of chaos theory and complexity, portrayed in the movie 'Cast Away' by Robert Zemeckis (2000), whose characteristics can be expressed, sometimes difficult to identification and analysis through direct discussions on human interactions. With the support of the theory of chaos and complexity, coupled with the approach 'rogerian', seeks to answer the question of how communication can be used to support the teaching-learning in Administration. The use of films has the advantage of not expose humans to situations for which they aren't prepared and, in particular, closes the power to repeatedly check the scenes to which the concepts and processes may be included humans, and subsequently seized for carrying out self-analysis. The research question is considered partially answered when considered such powers. The analysis of Chuck, presented in parts I, II, III and IV of the movie, help answer the question, since these speeches show the manager and the human being both capable of: unilateral and hard to communicate the guidelines to staff; showing sensitivity to listen; show deep satisfaction in being heard; exercise capacity to be more authentic and therefore cause greater authenticity in others; self-organize from a chaotic and complex event; to promote growth makes sense to human interactions. It is considered that the process of teaching and learning in Administration can be developed through attention: communities that can be formed from the classroom; the free participation of people in their relationships in these communities; the possibilities for creating relationships effective through the analysis of commercial films as teaching resources; to the discussions on the elements contained in the

conception 'rogerian' communication, the possibility of filmic analyzes serve as bridges between the characters and people who take their places in educational institutions and in organizations.

Keywords: Chaos Theory and Complexity; Communication; Observational Study; Teaching-Learning Process in Administration.

1. Introdução

A literatura contemporânea sobre caos e complexidade nas organizações sugere uma nova reflexão acerca do propósito, dos princípios, das pessoas, do conceito, da estrutura e da prática organizacional, com base em uma espiral ascendente de complexidade, diversidade, criatividade e harmonia para que haja transformação por intermédio da comunicação entre as pessoas.

Pela concepção da mitologia grega, o conceito de caos é o estado de completa desordem, anterior à formação do mundo, e a partir do qual se inicia tal formação. Os estóicos foram os responsáveis pela introdução do termo complexo e entenderam por esse termo as proposições constituídas ou por uma só proposição tomada duas vezes ou por proposições diferentes unidas por um ou mais conectivos (ABBAGNANO, 2003).

Esses conectivos encontram-se no bojo da comunicação e Abbagnano (2003, p. 161) diz que

os homens formam uma comunidade porque se comunicam, podem participar reciprocamente dos seus modos de ser [...]; a comunicação enquanto característica específica das relações humanas delimita a esfera dessas relações àquelas em que pode estar presente certo grau de livre participação; [...] a comunicação é precisamente a possibilidade de relações.

Como se pode observar a comunicação sob essas prerrogativas e trazê-la para o processo de ensino-aprendizagem em Administração? Podem ser observadas as comunidades, a participação livre das pessoas em seus relacionamentos e as possibilidades de relações por intermédio da análise de filmes comerciais? Tais análises podem servir de pontes entre os personagens e as pessoas que ocupam seus lugares nas instituições de ensino e nas organizações?

Ao se falar sobre a análise fílmica, pode-se verificar que a prática de utilização de filmes comerciais vem sendo testada e replicada em instituições de ensino em Administração, instituições de formação gerencial e em formação de consultores; a sua operacionalização vem despertando interesse de pesquisadores, conforme pode ser visto em trabalhos como os de Valença (1997; 1999); Almeida (2004); Barbosa e Teixeira (2007); Barros (2007); Baêta (2007); Davel, Vergara e Ghadiri (2007); Fleury e Sansur (2007); Flick (2004); Leite e Leite (2007); Ipiranga (2007); Mendonça e Guimarães (2007); Saraiva (2007); Vergara (2007); Wood Jr. (2007); Napolitano (2009); Machado (2009); Leite e Leite (2010); Leite, Leite, Nishimura e Cherez (2010); Leite, Nishimura e Leite (2010).

Não obstante a dificuldade de apreciar, avaliar, conceituar, desenvolver e mensurar a análise fílmica como alternativa metodológica inserida na abordagem fenomenológica e aplicada ao processo de ensino-aprendizagem em Administração, já é plausível dizer que tanto a prática quanto a operacionalização têm contribuído para o desenvolvimento das habilidades de observação, percepção, imparcialidade, assertividade e intervenção.

A unidade de análise deste artigo é o filme 'Náufrago [Cast Away]', de Robert Zemeckis (2000), o qual mostra diferentes momentos de interação de Chuck Noland, um engenheiro de sistemas da Federal Express - FEDEX, obcecado pela pontualidade extrema, que não

enxerga obstáculos para alcançar as metas estabelecidas. Sua forma de comunicar, em parte do filme, está diretamente relacionada a essa obsessão.

O objetivo primordial deste artigo é proceder a uma análise 'rogeriana' da comunicação, à luz da teoria do caos e da complexidade, retratada nesse filme, caracterizada, por vezes, por desatenção e cobrança, retrabalho e insatisfação silenciosa, sarcasmo. Por outras, por confiança, respeito, reflexão e cumplicidade. Busca-se responder à questão: como a comunicação 'rogeriana' pode ser utilizada em prol do processo de ensino-aprendizagem em Administração?

2. A teoria do caos e da complexidade

O advento da teoria do caos vem a legitimar a desordem e o acaso no campo científico. O objeto de estudo dessa teoria é o comportamento dos sistemas dinâmicos, complexos, determinísticos, não-lineares, conforme visto em Ruelle (1991). Wheatley (1999) aborda os princípios newtonianos como base da teoria do caos, da incerteza experimentada no nível quântico, da imprevisibilidade dentro dos princípios que regem essa teoria e da totalidade do universo que resiste a ser estudado em partes.

Nesse mesmo princípio da totalidade, Capra (1993) afirma que não há partes em absoluto e que as propriedades das partes podem ser entendidas somente a partir do todo. O que é chamado de partes constitui-se um padrão em uma teia inseparável de relações – o padrão de auto-organização. É a totalidade das relações que definem características essenciais de um sistema vivo.

A nova ciência, em grande parte, desafiada por conceitos paradoxais – matéria imaterial, desequilíbrios que criam um equilíbrio global e agora um caos que não é caótico. Na antiguidade o paradoxo do caos era conhecido em seu mítico emparelhamento com a ordem. O desafio do mundo especular de ordem e desordem é o olhar, mais uma vez, voltado para a *totalidade* do sistema, uma vez que a ciência tem sido profundamente afetada pela nova relação com o caráter não-linear do mundo (WHEATLEY, 1999).

Cientificamente, o conceito de caos é visto de diferentes formas. Para Stacey (1991), é a variedade individual e criativa dentro de um padrão de similaridade. De acordo com Bauer (1999, p. 157), o emprego do termo, tradicionalmente associado à desordem, é na verdade traiçoeiro. Caos em ciência "é uma ordem mascarada de aleatoriedade". Para Wheatley (1999) existe não só o estado de afastamento final da ordem, mas possibilidades que testam novas configurações do sistema, respeitando uma fronteira. Agostinho (2003, p. 38) salienta que "raramente o sistema vagueia cegamente levado pelos movimentos casuais das partes que o formam". A autora leva em consideração que há de ser observada a possibilidade de ação diretiva das partes sobre o todo, uma vez que se trata de sistemas complexos adaptativos com a presença de seres humanos.

Anselmo e Vargas (2004) assinalam o comportamento caótico a partir do efeito de pequenas variações nas condições iniciais do sistema, que nunca se repetem, são determinísticos e apresentam uma complexidade de alta ordem, porém limitada à determinada faixa de variação. Por mais simples que sejam, os sistemas dinâmicos exibem comportamento complexo sob certas circunstâncias e, portanto, dada uma condição inicial, o resultado é inerentemente imprevisível, uma vez que um sistema caótico é sensível às diferenças e à imprevisibilidade dos comportamentos individuais. O que ocorre em sistemas caóticos pode constituir-se fonte de inovação e criatividade, segundo Stacey (1991).

Na análise organizacional, Serva (1992) advoga que pode ser frutuoso para pesquisadores trabalhar com o paradigma da complexidade, seus conceitos, sobretudo sua lógica pluralista e salienta a emergência do paradigma da complexidade como uma tentativa de superar os impasses conceituais, lógicos e epistemológicos que disciplinas como biologia, cibernética,

físico-química, teorias da comunicação, dentre outras, criaram a partir de seus próprios desenvolvimentos. Stadnick, Erdmann e Rebelo (2006) pautam o conceito de complexidade com base no pensamento capaz de unir relações necessárias e interdependentes, envolvendo os aspectos da vida humana de modo a integrar todas as formas de pensar.

Serva, Dias e Alperstedt (2010) apresentam-no como uma reflexão do saber sobre diversas ciências que não podem isoladamente atribuir a si um saber absoluto e final. Segundo os autores, essa discussão está presente no campo da filosofia contemporânea, principalmente no pensamento de filósofos franceses, para os quais a filosofia deve ser capaz de revelar e romper os isomorfismos, bem como: nos estudos da biologia e da cibernética que apresentam os sistemas como auto-organizadores, que se autoconstroem; da microfísica, apresentando a termodinâmica do desequilíbrio; da cibernética microscópica, com destaque para a importância do acaso na evolução das espécies.

As ideias centrais, ainda de acordo com esses autores, que delineiam a construção do paradigma da complexidade, estão pautadas nos conceitos de autonomia, organização, auto-organização, ordem, desordem e evento, dialógica, integração e desintegração. A concepção de auto-organização teve sua origem nos primeiros anos da cibernética, quando os cientistas começaram a construir modelos matemáticos que representam a lógica inerente às redes neurais. A primeira diferença relevante entre a concepção inicial de auto-organização em cibernética e os modelos posteriores, mais elaborados, reside no fato de que esses modelos incluem a criação de novas estruturas e de novos modos de comportamento no processo auto-organizador, como é dito por Capra (1996).

A auto-organização é apresentada por Dutra e Erdmann (2007), quiçá como uma alternativa à visão mecanicista para compreensão da realidade, sob o entendimento dos Sistemas Complexos Adaptativos (SCA), definidos por Oliveira, Rezende e Carvalho (2011, p. 70) como "um tipo de sistema que adquire informações do seu meio ambiente e da sua própria interação nesse meio", conferindo-lhe caráter adaptativo mediante decodificação da informação recebida. Desse modo, a auto-organização pode ser também entendida como um processo de ajuste ao ambiente, sem ocorrer de forma planejada nem possuir coordenador central, mas orientada pelas experiências vividas pelo sistema.

Oliveira, Rezende e Carvalho (2011, p.71) salientam, como uma das principais características dos SCA, o fato de se tratarem de sistemas abertos, aditivamente destacando a singularidade desses sistemas "à medida que avalia informações novas com base nos esquemas que construiu ao longo de sua vida", Rebelo e Erdmann (2007) destacam a relevância da capacidade de aprendizagem e modificação dos esquemas dominantes no processo de interação.

Um sistema dinâmico pode ser descrito por meio de pontos em um espaço de fase, que representam o estado do sistema em cada instante. Embora os estados do sistema nunca se repitam, existe o atrator que representa a região do espaço de fase que o sistema pode ocupar ao longo do tempo, evidenciando certa ordem na aparente desordem dos sistemas dinâmicos (RUELLE, 1991).

Nesse contexto, a teoria do caos demonstra que pouco ou nada adianta tentar *dirigir* uma organização sob condições instáveis, pois, ao contrário, o que vem a prevalecer é a auto-organização com base em Bauer (1999). Serva (1992) faz referência à obsessão pelo planejamento e pelo controle como signos balizadores da ideologia e ação gerenciais, obsessão essa que revela outra mais profunda, pela racionalidade instrumental, a qual tem orientado a teoria e a prática da administração.

Compreender que tal capacidade de auto-organização é um atributo inerente ao simples fato de a organização existir, torna-se possível por intermédio da autopoiese. Maturana e Varela (1980) salientam que a concepção de autopoiese é necessária e suficiente para caracterizar a organização dos sistemas vivos.

Uma organização autopoietica é aquela que compreende residir em seus próprios recursos internos todo o potencial necessário para sua evolução, que busca permanentemente atualizar sua identidade, em congruência com as mudanças em seu ambiente externo e que faz uso da criatividade, da inovação e da experimentação para desenvolver e aprimorar seus estoques de conhecimento (ANSELMO; VARGAS, 2004).

Segundo Rebelo e Erdmann (2007), a novidade trazida pela teoria da complexidade é a compreensão de que o mundo organizacional é uma composição de partes que se interagem, de forma dinâmica, entre si, por meio de um sistema de redes estabelecidas entre os agentes, sobressaindo, nesse processo, a capacidade de o agente aprender e modificar o sistema dominante. Diante disso, Serva, Dias e Alperstedt (2010, p. 285) afirmam que “a adoção de paradigmas da ordem e de paradigmas da desordem numa perspectiva da complexidade seria, ao mesmo tempo, a maior contribuição e o seu maior desafio”.

3. A comunicação à luz das proposições de Carl Rogers

A ideia de que o conhecimento sobre comunicação nas ciências do comportamento assume a tendência em direção a um conhecimento mais próprio do ser humano, mais vivido e mais visceral é defendida por Rogers (1983). Essa ideia, além de não diminuir a relevância das aprendizagens cognitivas e intelectuais que podem ser expressas verbalmente, agrega força e valor a elas.

O autor fala, também, da importância da congruência para a eficácia da comunicação, a partir da consciência de que o que esteja sendo vivenciado, uma vez presente na consciência, também se faça presente na comunicação. Ele discorre sobre alguns elementos presentes na comunicação interpessoal, capazes de promover crescimento que faça sentido e a torne enriquecedora e acrescentadora: sensibilidade para ouvir; profunda satisfação em ser ouvido; capacidade de ser mais autêntico e, em consequência, provocar maior autenticidade nos outros.

Além de esclarecer o conceito de congruência como a correspondência mais adequada entre a experiência, a consciência e a comunicação, Rogers (1999, p. 399) diz que

quanto maior for a congruência da experiência, da consciência e da comunicação por parte de um indivíduo, mais a relação originada implicará: uma tendência para uma comunicação recíproca, caracterizada por uma crescente congruência; uma tendência para uma compreensão mútua mais adequada da comunicação [...].

Sob tal prerrogativa, as barreiras não são erigidas.

Em um trabalho com Roethlisberger, Rogers (1999, parte I) declara a hipótese de que a maior barreira à comunicação interpessoal é a tendência natural do ser humano para julgar, avaliar, aprovar ou desaprovar as afirmações de outra pessoa ou de outro grupo. Advoga que, para maior eficácia da comunicação faz-se necessário afastar os fatores emocionais das discussões, de modo a reduzir as diferenças ou, ainda, que tais diferenças permaneçam, sejam razoáveis e compreensíveis. Afiança que a porta para dirimir essa barreira é ouvir compreendendo, o que significa assumir um risco real de ser influenciado pela ideia do outro e mudar o próprio ponto de vista.

Alerta, sobretudo, para as dificuldades da perda da defensividade entre as pessoas, enquanto se comunicam, assim como para o fato de que, uma vez superadas essas dificuldades, a comunicação mútua tende a inclinar-se para a solução dos problemas, em vez de ser dirigida para o ataque de pessoas ou de grupos. Enfatiza que para tal, é necessário ter coragem para assumir a saída da posição defensiva, uma vez que não se tem consciência prévia de quando haverá necessidade de defesa.

Em convergência com o que é enfatizado por Rogers (1999), Nascimento (1977) já argumentava que o relacionamento entre duas pessoas será tanto mais frutífero para ambas, individualmente e em dupla, quanto maior for a eficácia do processo de comunicação entre elas. A própria higidez do relacionamento interpessoal depende da eficácia dessa comunicação entre as pessoas envolvidas.

Um valor trazido por Nascimento e por Rogers é a confiança mútua. Ambos tratam-na como um processo voluntário das partes, de movimento constante, podendo variar da mais completa comunhão à rejeição total, evoluindo ou regredindo, segundo a intensidade e ritmo próprios de cada relação interpessoal, o que redundará em certeza de relações, conforme ressaltado por Nascimento (1977). A certeza de relações é função de um processo continuado de interação pela comunicação. Ambos os autores encontram reforço em Abbagnano (2003), quando afirma que a comunicação é precisamente a possibilidade de relações.

Outro ponto comum entre esses autores diz respeito à necessidade de haver comunicação genuína, com o mínimo possível de ruídos, para que um relacionamento interpessoal afaia os benefícios da certeza de relações. Ambos salientam que há um engano comum ao se pensar que a comunicação genuína só pode existir se houver certeza de relações. A certeza de relações é que não será alcançada sem a comunicação genuína. Essa comunicação há que preceder a certeza de relações, pois é uma condição necessária (embora insuficiente) não só para se alcançar tal certeza, como também para preservá-la.

4. Aspectos Metodológicos

A escolha do método qualitativo para esta pesquisa está sustentada por Minayo (2004) e sua abordagem baseada em significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes, correspondendo a um espaço mais profundo de relações, processos e fenômenos que não podem ser reduzidos à operacionalização de variáveis; Richardson (1989) e seus aspectos subjetivos para análise, tais como: percepções, compreensão do contexto organizacional e da dinâmica de interações grupais, por intermédio de seus significados para as pessoas; Denzin e Lincoln (2000) e sua concepção de textos visuais, interativos e observacionais, contidos na coleta de uma variedade de materiais empíricos que descrevem a rotina, os momentos e os significados problemáticos da vida dos indivíduos.

No que tange à estratégia de pesquisa, este artigo está pautado em estudo de caso, cuja unidade de análise é o filme 'Náufrago', de Zemeckis (2000), respaldado por Cooper e Schindler (2003), ao enfatizarem que os estudos de caso colocam mais ênfase em uma análise contextual completa de poucos fatos ou condições e suas interrelações; é apropriada, de acordo com Yin (2005), também por realizar observação de acontecimentos, documentos e artefatos. Os critérios de escolha para a utilização desse filme foram determinados pela confluência dos dados nele contidos e as teorias estudadas.

No que diz respeito à estratégia de coleta de dados, fez-se uso da observação indireta, não-participante, considerada por Flick (2004) como pertinente para coletas oriundas de vídeos ou filmes. Cooper e Schindler (2003) consideram-na menos tendenciosa e mais acurada, em que o registro permanente pode ser reavaliado tantas vezes quanto necessárias. Ressalte-se que o estudo observacional encontra-se no bojo das pesquisas qualitativas, com uso de protocolo de observações.

A partir desse protocolo os dados foram classificados em quatro partes do filme, a saber: parte I, até o momento do acidente com o avião da FEDEX; parte II, a chegada do engenheiro na ilha com o bote, em meio ao caos e à complexidade da situação; parte III, processo de auto-organização, até a sua saída da ilha; parte IV, seu retorno ao convívio social na civilização.

Como estratégia de tratamento dos dados, escolheu-se a análise do discurso, privilegiando-se o que é apresentado por Putnam e Fairhurst (2001), no âmbito dos estudos organizacionais. Assim, são contemplados os padrões do discurso que emergem do filme, incluindo códigos não verbais, imagens e objetos.

Tal escolha pode ser consubstanciada, ainda, por Vergara (2005) e sua ideia de apreensão e exploração do sentido de uma determinada mensagem no contexto em que é transmitida, levando-se em consideração os aspectos verbais ou linguísticos, paraverbais ou paralinguísticos, e os não verbais; Godoi (2010) e os elementos implícitos, os silêncios discursivos contribuem relevantemente para a análise do discurso; Chizzotti (2008), com a perspectiva de análise de um conjunto de ideias expressas em uma comunicação textual ou verbal; Bardin (2010) e a distinção das correntes: a anglo-saxônica, em que o discurso é designado por qualquer forma de interação, formal ou informal, e a francesa, na qual a análise do discurso está dividida entre a descrição linguística e a dificuldade em responder às exigências interpretativas das ciências humanas; Martins (2008) e a concepção do sentido oculto do discurso, que só pode ser captado a partir de uma técnica apropriada; Gill (2002), para quem fazer análise de discurso significa questionar os próprios pressupostos e o modo como habitualmente o pesquisador dá sentido às coisas.

Contextualizando o estudo observacional deste artigo com o filme 'Náufrago', Zemeckis (2000) apresenta Chuck Noland (Tom Hanks), um engenheiro de sistemas da FEDEX – Federal Express, multinacional encarregada de enviar cargas e correspondências e que tem por função checar vários escritórios da empresa, espalhados em diferentes lugares.

Quer no contexto de trabalho mostrado na parte I do filme até o momento do acidente, quer, na parte II quando da chegada em uma ilha remota onde Chuck fica preso por mais de quatro anos, como mostra a parte III, ou de volta ao convívio social, após o seu resgate, parte IV, percebem-se, nesse filme, as premissas da comunicação humana. Antes do acidente é destacada a dependência de Chuck da comunicação interpessoal na sua profissão, fazendo uso da linguagem para dar ordens, orientar e cobrar o máximo de agilidade de seus funcionários. Como alguém extremamente empenhado em suas atividades, que prima pelas metas, ele demarca sua vida em todos os seus horários, contundentemente pelo relógio.

Se, na FEDEX, Chuck mostrava-se obcecado pela pontualidade extrema, a ponto de não enxergar obstáculos para alcançar as metas estabelecidas e, nesse momento do filme sua forma de comunicar está, em parte, relacionada a essa obsessão; com a noiva Kelly (Helen Hunt), a comunicação era serena, assertiva e, sobretudo, pautada na base da confiança recíproca, denotando a certeza de relações apontada na base teórica deste texto.

Isolado na ilha, esse homem social, após o catastrófico acidente, vê-se sem *papers*, agendas ou celulares, comunicação verbal e escrita, responsável por continuar vivo, providenciar água, criar instrumentos de pesca, abrigar-se em cavernas, cuidar de curar o corpo e fazer fogo por meios naturais.

O filme apresenta-se como um exemplo da necessidade da comunicação na vida do ser humano, quando entra em cena a bola de voleibol que chegara dos destroços do acidente, a qual Chuck batizara de Wilson. As expressões 'humanas' dessa bola foram pintadas com seu próprio sangue, após um ferimento na mão. Assim, enquanto seus amigos imaginavam-no morto no acidente e influenciavam sua noiva a acreditar nisso como fato consumado, Chuck criava um mecanismo para comunicar-se intra e interpessoalmente, assegurando sua sobrevivência, sem perder a noção dos dias e com todo o tempo disponível para planejar sua saída da ilha remota.

Essa obra cinematográfica, principalmente nas partes II, III e IV, quando da chegada de Chuck na ilha, de sua auto-organização e após o seu resgate, retornando ao convívio social na civilização, além de atingir e ultrapassar o campo captado pelo senso comum, permite a exploração de conhecimentos científicos advindos da incontestável necessidade de expressão do homem social, em meio ao caos e à complexidade.

5. Apresentação e análise dos dados e discussão dos resultados

Relembre-se que os dados aqui apresentados foram classificados, a partir dos registros em protocolo de observação, em quatro partes do filme, a saber: I, até o momento do acidente com o avião da FEDEX; II, chegada do engenheiro Chuck na ilha remota e isolada; III, processo de auto-organização, até a sua saída da ilha; IV, seu retorno ao convívio social na civilização.

Do mesmo modo, reenfazte-se que a análise desses dados deu-se pela técnica de análise do discurso, assim consubstanciada com Vergara (2005) e sua ideia de apreensão e exploração do sentido, foram levados em consideração os aspectos verbais e os não verbais do discurso de Chuck na FEDEX, em prol do cumprimento das metas; os verbais, paraverbais e os não verbais com Kelly; os não verbais, quando em sua permanência na ilha remota; Godoi (2010) e os elementos implícitos, os silêncios discursivos em todas as quatro partes do filme e, enfaticamente, na parte III; Chizzotti (2008) e a perspectiva de análise do conjunto de ideias expressas na comunicação de Chuck com os funcionários da FEDEX, com Kelly, com a bola Wilson e com o amigo; Bardin (2010) e a corrente francesa, na qual a análise do discurso está dividida entre a descrição linguística e a dificuldade em responder às exigências interpretativas das ciências humanas, principalmente quando da criação e manutenção do personagem da bola Wilson, com o qual Chuck conviveu até em alto mar e, após o episódio de essa bola se soltar da jangada e se perder na distância, que o levou a abandonar o remo e ficar à deriva antes de ser resgatado pela tripulação do navio; Martins (2008) e a concepção do sentido oculto do discurso, o que pode ser captado em todas as quatro partes do filme; Gill (2002) e o significado de questionar os próprios pressupostos ao se realizar a análise do discurso, bem como o modo habitual do pesquisador dar sentido às coisas. Com esta pesquisa, tal significado pôde ser vivenciado.

Por sua vez, a discussão dos resultados deu-se pelo processo de confrontação entre a análise dos dados obtidos e as bases teóricas escolhidas para fundamentar esta pesquisa. São mostrados os dados para as possíveis associações entre os elementos teóricos e empíricos dos construtos: caos, complexidade e comunicação. As cenas não aparecem em ordem cronológica, mas obedecem à ordem dos elementos teóricos estudados. O QUADRO 1 contém os dados específicos para as associações entre os elementos teóricos e empíricos do construto caos.

QUADRO 1 - Dados para Associações entre os Elementos Teóricos e Empíricos do Construto Caos

	Cenas elucidativas	Significados
Parte I	Cena 09 começa o acidente. Mesmo na situação de buscar sobreviver, Chuck percebe que o relógio que ganhou de Kelly caiu. Solta o cinto para pegá-lo sem parecer preocupar-se com o risco. O piloto alerta para que ele se proteja. O avião cai. Aparece o contexto do acidente e Chuck emergindo para a superfície diante dos destroços do avião e do fogo.	Caos presente. Evidência de ação não linear. Demonstração de centramento em meio à situação de caos e ação baseada no instinto de sobrevivência.
Parte II	Cena 14 na tentativa de tentar fazer fogo, Chuck machuca-se. Grita e arremessa longe o que encontra em sua frente. Depois de se acalmar ele começa a recolher o que arremessou. Quando consegue fazer o fogo comemora com alegria.	Situação extrema de caos. Demonstração de persistência. Complexidade para adaptação na ilha.
Parte II	Cena 16 Chuck começa a sentir fortes e contínuas dores no dente e decide arrancá-lo utilizando a lâmina de um patim de gelo encontrado nas caixas trazidas pela maré, com auxílio de uma pedra. Desmaia de dor.	Permanece o centramento e é feito o uso da lógica, em meio à situação de extremo caos. Enfatiza-se o senso de realismo.
Parte III	Cena 20 - Chuck acorda em uma manhã procurando por Wilson e percebe que a bola soltou-se de sua jangada, distanciando-se em alto mar. Ele tenta alcançá-la, mas não consegue e percebe que, se insistir nessa tentativa, pode perder-se da jangada. Chora e desculpa-se continuamente com Wilson por tê-lo perdido. Lança fora os remos construídos e entrega-se à exaustão, ao perceber-se sozinho, sem Wilson e sem forças. Enquanto dorme, um navio o avista e o resgata já com a saúde frágil.	Experiência de perda de contato. Permanência de situação de caos e entrega à incerteza. Perda determinada do controle da situação.
Parte IV	Não há cenas elucidativas do construto caos na Parte IV.	

Fonte: Elaborado pelos autores com base nos dados da pesquisa

Após algumas tentativas de tomar as rédeas para sair da situação caótica de se encontrar completamente só em uma ilha remota e isolada, Chuck descobre que ainda não tem recursos para tal. Suas ações, oriundas dessas tentativas e da descoberta, ajudam no entendimento do que é sugerido por Bauer (1999): de que a teoria do caos demonstra a inocuidade de se tentar dirigir uma organização sob condições instáveis, vindo a prevalecer a auto-organização.

Essa auto-organização, entendida como um processo de ajuste ao ambiente, sem planejamento ou coordenação central, mas orientada por experiências vividas pelo sistema é vista durante toda a parte II, em que a maré e os coqueirais traziam os recursos e os ventos determinavam as condições para Chuck sobreviver.

Sob tais condições, observa-se que Chuck, não só como ser humano, mas também como profissional voltado à engenharia de sistemas, pôde compreender e viver, nas partes II e III, o que é alertado por Capra (1996): a estabilidade de um sistema auto-organizador é profundamente dinâmica e não deve ser confundida com equilíbrio, uma vez que consiste em manter a mesma estrutura global apesar da ocorrência de mudanças e substituições contínuas de seus componentes; a auto-organização é a emergência espontânea de novas estruturas e de novas formas de comportamento em sistemas abertos, afastados do equilíbrio, caracterizados por laços de realimentação internos e descritos matematicamente por intermédio de equações não-lineares. Somente com o centramento interno foi-lhe possível alcançar a auto-organização durante tão longo período em que esteve nessa ilha.

Chuck também conviveu com situações em que desenvolveu atividades não-lineares, nem sempre necessariamente presentes na sua rotina de trabalho anterior ao evento do acidente, mas com característica relevante para que, uma vez presentes no contexto das partes II e III, pudesse ser facilitado em sua missão de buscar soluções, conforme visto na fundamentação teórica em Dutra e Erdmann (2007), corroborando Stadnick, Erdmann e Rebelo (2006).

Com o construto caos e a micro análise desse filme tornou-se clara a afirmação de Serva (1992, p. 31)

Não é de se surpreender, com a elevada obsolescência organizacional, um mal crônico. Quanto mais uma administração luta para fazer face à obsolescência, mais ela a aprofunda, pois uma das condições essenciais para a criação do radicalmente novo é certa dose de indeterminação do sistema.

O paradoxo enfrentado por Chuck foi o de confrontar-se, a partir da própria exigência antes tão obcecada pelo relógio, com a indeterminação oriunda das condições de sobrevivência na ilha, durante um longo período.

O QUADRO 2 traz os dados para as possibilidades de associações dos elementos teóricos e empíricos do construto complexidade que apontam para a questão do evento ou acontecimento. Serva (1992) afirma que, com a noção de evento ou acontecimento, estreitamente ligada à de acaso, o paradigma da complexidade busca afastar-se do determinismo até então dominante na ciência.

QUADRO 2 - Dados para Associações entre os Elementos Teóricos e Empíricos do Construto Complexidade

	Cenas elucidativas	Significados
Parte I	Cena 09 A parte I encerra-se com o evento ou acontecimento do acidente com o avião da FEDEX, envolvendo Chuck.	Consciência da presença do caos.
Parte II	Cena 10 Chuck acorda na ilha e confere tudo o que o ligava ao mundo externo e que não funcionam mais ali (bip, celular, relógio que ganhou de Kelly), além das caixas da FEDEX trazidas pela maré. Tenta reconhecer a existência de mais alguém na ilha. Escreve pedido de socorro na areia (inicialmente com os pés e depois com troncos de árvores).	Consciência para evocação do improvável, acidental, aleatório, singular, concreto e histórico.
	Cena 11 Chuck encontra-se no alto de uma montanha. Vê o corpo do piloto boiando e desce para retirá-lo do mar. Encara a realidade, recolhe os pertences que possam lhe ser úteis e certifica-se do verdadeiro nome do piloto. Em seguida, realiza o sepultamento e o registro na pedra.	Senso de respeito e realismo.
	Cena 12 Chuck observa que há água da chuva em uma folha e a armazenada dentro do coco vazio. Tenta sair no bote, que acaba sendo virado pela onda e furado na pedra, machucando-o e obrigando-o a voltar à ilha.	Uso do conhecimento e da criatividade. Aprendizagem com a natureza. Aceitação do improvável.
Parte III	Cena 13 Chuck abre as caixas que conseguiu recolher da maré. Confere o que encontra e seleciona alguns objetos. Em seguida, tenta utilizar o que é possível. Poupa a abertura de uma caixa.	Aceitação do concreto. Esperança de poder voltar ao seu local de origem.
	Cena 17 Chuck, com o olhar mais calmo, cuida da sobrevivência.	Busca de soluções.
	Cena 19 Chuck percebe que a maré trouxe uma peça da fuselagem do avião. Observa-a e descobre que pode utilizá-la para navegar. Envolve-se com o planejamento faz cálculos e organiza os materiais, estabelece metas para construção da corda guiada pelo tempo, e repete algo que costumava dizer na FEDEX: “o tempo nos salva ou nos mata”. Pega o único pacote não aberto e o leva na jangada construída, rumo à tentativa de resgate.	União de ações necessárias e interdependentes.
Parte IV	Cena 21 Toca o telefone na casa de Kelly. No avião, com seu amigo e colega de trabalho, Chuck recebe instruções sobre como será sua recepção no aeroporto. O amigo o alerta que as coisas mudaram em sua ausência.	Instaura-se nova situação de complexidade.
	Cena 22 Já no aeroporto, Fred afirma: “embora o tempo não pare, demos uma pausa para homenagear um dos nossos”. Chuck entra em uma área restrita, à espera de Kelly. Um homem, que se identifica como seu dentista e esposo de Kelly, fala do quanto ainda é difícil para ela. Chuck observa pela janela e a vê relutante para entrar no carro.	Evidência do fator tempo na organização.
	Cena 23 Em um quarto de hotel, seus amigos e colegas festejam sua volta. Quietamente, sem deixar de interagir, Chuck observa os elementos da civilização.	Evidência de transformação após o evento.
	Cena 24 Chuck vai de táxi até a casa de Kelly. O reencontro dos dois denota a riqueza de detalhes e Chuck percebe o quanto Kelly acompanhou tudo o que diz respeito ao acidente, à busca e ao resgate. Os dois conversam e olham-se como no tempo anterior ao acidente.	Aspectos da vida humana que integram formas de pensar.

Fonte: Elaborado pelos autores com base nos dados da pesquisa

É válido ressaltar que, no filme, antes do evento ou acontecimento do acidente com o avião da FEDEX, Chuck pautava sua atuação como engenheiro de sistemas com base nesse determinismo. Serva (1992) ainda ressalta que, tomando por base uma visão fenomenológica das realidades físicas, biológicas e antropossociais, os pesquisadores do construto complexidade tentam resgatar a importância do evento em todos os campos científicos. Nesse filme tal visão é considerada.

Neste artigo, considere-se a importância do evento para proceder a uma análise 'rogeriana' da comunicação, à luz da teoria do caos e da complexidade, retratada nesse filme, caracterizada, por vezes, por desatenção e cobrança, retrabalho e insatisfação silenciosa, sarcasmo. Por outras, por confiança, respeito, ouvir ativo e profundo, reflexão e cumplicidade.

Serva (1992) finaliza seu raciocínio enfatizando que o evento designa, evoca o que é improvável, acidental, aleatório, singular, concreto e histórico. Em todas as ações de Chuck, na parte I do filme, são observadas situações de controle, planejamento, certezas, determinações e exigências com os cumprimentos das metas estritamente dentro dos prazos estabelecidos. Não havia espaço para a possibilidade de ocorrer um evento que o pudesse distanciar do negócio.

O evento ou acontecimento do acidente com o avião da FEDEX, envolvendo Chuck foi o ponto de partida para a possibilidade de aprendizagem de novas formas de olhar os aspectos de sua vida. Stadnick, Erdmann e Rebelo (2006) pautaram o conceito de complexidade com base no pensamento capaz de unir relações necessárias e interdependentes, envolvendo os aspectos da vida humana de modo a integrar todas as formas de pensar.

Se antes desse evento podia ser visto um homem obcecado pelo relógio, pragmático e linear em suas ações na FEDEX, após o resgate, pode-se observar outro homem, capaz de interagir com os amigos que continuam a agir e a pensar apenas com os parâmetros da civilização, com pressa para tudo, mas com a expressão de alegria e carinho com o seu resgate.

Serva (1992) faz referência à obsessão pelo planejamento e pelo controle como signos balizadores da ideologia e ação gerenciais, obsessão essa que revela outra mais profunda, pela racionalidade instrumental, a qual, segundo o autor, tem orientado a teoria e a prática da administração. Assim o foi na forma de administração de Chuck.

O filme traz indícios, por meio da análise dos elementos implícitos da comunicação não verbal e dos silêncios discursivos, de que Chuck pode passar a atuar de modo diferente, a partir da experiência vivida na ilha, mais alinhado ao mundo de relações, rico e complexo em função das diferenças individuais, no qual o próprio poder organizacional representa um evento quântico, como se refere Wheatley (1999), ao falar da complexidade nas organizações.

Suas primeiras ações após o resgate podem aparecer sob a perspectiva de Dutra e Erdmann (2007), em que as organizações são fenômenos emergidos da ação e da interação dos agentes que compõem um sistema em busca de soluções para problemas provenientes de um ambiente que apresenta uma complexidade crescente, não obstante os paradigmas da organização mostrada no filme permaneçam voltados para a importância do tempo.

O QUADRO 3 apresenta os dados para as possíveis associações entre os elementos teóricos e empíricos do construto comunicação, lembrando que Rogers (1999) mostra a importância da congruência para a eficácia da comunicação, a partir da consciência de que o que esteja sendo vivenciado, uma vez presente na consciência, também se faça presente na comunicação entre as pessoas.

QUADRO 3 - Dados para Associações entre os Elementos Teóricos e Empíricos do Construto Comunicação

	Cenas elucidativas	Significados
	Cena 01 Caminhão da FEDEX entra no sítio de Dick e Bettina. O Ramon inicia um diálogo amistoso com Bettina.	Linguagem informal.
	Cena 02 Chuck começa seu discurso sobre o tempo em uma unidade da FEDEX, revela uma comunicação dura, impositiva e unilateral. A cobrança em relação ao tempo parece ser constante.	Comunicação não leva em consideração o crescimento humano.
	Cena 03 No avião, um diálogo entre a aeromoça, Chuck e seu amigo revela o seu lado humano.	Sensibilidade.
Parte I	Cena 04 Encontro de Chuck com Kelly na Universidade onde a Kelly está reproduzindo sua tese.	Comunicação não verbal denotando cumplicidade, confiança e compreensão.
	Cena 05 Ceia de Natal em família. Chuck recebe um bip, Kelly percebe e os dois se entreolham.	
	Cena 06 Chuck e Kelly fazem os acordos em suas agendas.	Comunicação com base na confiança e certeza de relações
	Cena 07 Chuck e Kelly brincam com presentes diversos e ele sai do carro com as chaves. Volta para devolver e lhe entrega um presente indicando que não é para ser aberto no carro.	
	Cena 08 Chuck acorda no avião e percebe um movimento diferente. Observa os pilotos tentando contato com a torre sem sucesso. Recebe a orientação de voltar ao seu lugar e, em seguida, vai ao banheiro calmamente.	Confiança na capacidade de trabalho dos pilotos.
Parte II	Cena 15 Chuck olha a bola e percebe na marca de sangue que deixou com sua mão, uma semelhança com uma fisionomia humana. Coloca-a em sua frente e tenta um diálogo: “por acaso tem fósforo?” Depois de fazer cálculos sobre a área de busca diz: “talvez nunca nos encontrem”.	Necessidade humana de comunicação.
Parte III	Cena 18 Chuck faz a manutenção do calendário de dias que escreveu na pedra em frente à gruta, mantendo-se com o controle do tempo de permanência na ilha.	Senso de realidade.
Parte IV	Cena 25 Ao sair da casa de Kelly, Chuck procura seu amigo Stand para conversar. “Minha lógica dizia que eu nunca veria este lugar de novo... e, um dia, essa lógica mostrou estar errada, porque a maré veio e me trouxe a vela. E agora, aqui estou. Estou muito triste de não ter a Kelly. Mas sou grato por ela ter ficado comigo naquela ilha. E sei o que tenho que fazer agora. Tenho que continuar respirando”.	Ouvir atento e respeitoso.
	Cena 26 Chuck dirige por uma estrada vazia. Vai até o sítio, agora só de Bettina, conforme a placa da entrada, e deixa o bilhete: “este pacote salvou a minha vida. Obrigado. Chuck Noland”.	O símbolo do pacote/sítio ajudou a desenhar a vela da jangada. O endereço do pacote era o mesmo de sua cidade.

Fonte: Elaborado pelos autores com base nos dados da pesquisa

Na análise dos discursos de Chuck, apresentados nas partes I, II, III e IV do filme, pode-se notar uma constância dessa congruência sempre ao se referir a Kelly, sob a égide da certeza de relações, em que os elementos (aguçar a sensibilidade para ouvir; demonstrar profunda satisfação em ser ouvido; exercer a capacidade de ser mais autêntico e, em consequência, de provocar maior autenticidade nos outros) apresentados por Rogers, mostram a comunicação interpessoal na qual esses elementos tornam-se realmente capazes de promover crescimento que faça sentido para as interações humanas.

O que ocorre em relação à comunicação com os funcionários da FEDEX não foge à congruência, mas não assegura todos os elementos referidos por Rogers, pela forma apressada e obsessiva de usar o tempo para cumprir as metas, com a qual Chuck expressava-se para cobrar resultados do negócio.

Tanto com Kelly quanto com o amigo Stand, Chuck conseguia alcançar o que Rogers (1999) denominava como: uma tendência para uma comunicação recíproca, caracterizada por uma crescente congruência; uma tendência para uma compreensão mútua mais adequada da comunicação.

O filme mostra, por intermédio de Chuck, Kelly e Stand, um movimento de comunicação favorável a relacionamentos interpessoais eficazes. Na fundamentação teórica, ao juntar o que é enfatizado por Rogers (1999) com o que já argumentava Nascimento (1977), tem-se que o relacionamento entre duas pessoas será tanto mais frutífero para ambas, individualmente e em dupla, quanto maior for a eficácia do processo de comunicação entre elas e que a própria higidez do relacionamento interpessoal depende da eficácia dessa comunicação.

Tanto no filme, mostrado por meio desses três personagens, como no trabalho desses autores um valor presente para sustentar essa eficácia da comunicação é a confiança mútua, tratada pelos autores como um processo voluntário das partes, o que redundava em certeza de relações, conforme ressaltado por Nascimento (1977). A certeza de relações é função de um processo continuado de interação pela comunicação. Tanto Rogers quanto Nascimento são reforçados por Abbagnano (2003) ao afirmarem que a comunicação é precisamente a possibilidade de relações.

Essa possibilidade de relações aparece, além da parte I notadamente com Kelly, mas também já com Stand, nas partes II e III, como uma necessidade forte, quando Chuck mantém a foto de Kelly, comunica-se silenciosamente com ela todo o tempo, desenha-a nas pedras da caverna. Reforça-se a percepção dessa necessidade quando, ao criar o personagem da bola Wilson, Chuck o mantém perto de si a todo instante, como um interlocutor com o qual pudesse trocar ideias e confiar. Demonstra emoção e dor em dois momentos com Wilson: em um acesso de raiva diz que não vai passar o resto da vida, falando com uma bola e a arremessa para fora da caverna, indo procurá-la em seguida, pedindo-lhe desculpas; em alto mar, a bola desprende-se da jangada e ele não consegue alcançá-la, desculpa-se, chora e libera-se dos remos, ficando à deriva até ser encontrado.

Com os funcionários da FEDEX, Chuck não se dava tempo de pensar na sua forma de comunicar e, na parte I, demonstra a possibilidade de criar barreiras por não ouvir calmamente, usar um tom imperativo e unilateral, além de sempre se encontrar em condição de gerar *stress*. Rogers (1999, parte I) advoga que, para maior eficácia da comunicação, faz-se necessário afastar os fatores emocionais das discussões, de modo a reduzir as diferenças e afiança que a porta para dirimir essa barreira é ouvir compreendendo, o que significa assumir um risco real de ser influenciado pela ideia do outro e mudar o próprio ponto de vista. Porém isso requer tempo e Chuck não dedicava seu tempo a esse aspecto, pois seu foco era concentrado na tarefa.

O construto comunicação deixa claro, em todo o filme, outro ponto comum entre Rogers e Nascimento: há um engano comum ao se pensar que a comunicação genuína só pode existir, se houver certeza de relações. A certeza de relações é que não será alcançada sem a comunicação genuína. Essa comunicação há que preceder a certeza de relações, pois é uma

condição necessária, embora insuficiente, não só para se alcançar tal certeza, como também para preservá-la. Na parte IV do filme, isso fica mais evidenciado e tendendo à preservação, entre Chuck e Kelly e entre Chuck e Stand.

6. Considerações Finais

A pesquisa que serviu de base à fundamentação teórica deste artigo mostrou que, no construto caos, a auto-organização precisa ser entendida como um processo de ajuste ao ambiente, sem planejamento ou coordenação central, mas orientada por experiências vividas pelo sistema; no construto complexidade, o conceito necessita ser entendido com base no pensamento capaz de unir relações necessárias e interdependentes, envolvendo os aspectos da vida humana, de modo a integrar todas as formas de pensar; no construto comunicação, os conectivos que se encontram em seu bojo carecem permitir, de fato, a comunicação, a parcela precisa da possibilidade de certeza de relações entre as pessoas.

Neste artigo, considerou-se a importância de se proceder a uma análise 'rogeriana' da comunicação, à luz da teoria do caos e da complexidade, retratada no filme 'Náufrago', por meio do que se procurou responder à questão: como a comunicação 'rogeriana' pode ser utilizada em prol do processo de ensino-aprendizagem em Administração?

Relembre-se que a comunicação retratada nesse filme, ora era caracterizada por desatenção e cobrança, retrabalho, insatisfação silenciosa e sarcasmo; ora por confiança, respeito, ouvir ativo e profundo, reflexão e cumplicidade. A eficácia somente era percebida, quando esses últimos elementos faziam-se presentes. Reenfatize-se que tais elementos estão presentes na concepção 'rogeriana' da comunicação.

Considere-se que o uso de filmes tem a vantagem de não expor os seres humanos a situações para as quais eles não estejam preparados e, sobretudo, encerra o poder de verificar repetidamente as cenas para que os conceitos e processos humanos possam ser compreendidos e, posteriormente, apreendidos para se proceder a autoanálise. A questão de pesquisa é considerada parcialmente respondida, quando levadas em conta tais prerrogativas.

Aliada às prerrogativas supra mencionadas, a análise dos discursos de Chuck, apresentados nas partes I, II, III e IV do filme, ajudam a concluir a resposta à questão, uma vez que esses discursos apresentam o gestor e o ser humano simultaneamente, capaz de comunicar unilateral e duramente as orientações aos funcionários; mostrar sensibilidade para ouvir; demonstrar profunda satisfação em ser ouvido; exercer a capacidade de ser mais autêntico e, em consequência, de provocar maior autenticidade nos outros; auto-organizar-se, a partir de um evento caótico e complexo; promover crescimento que faça sentido para as interações humanas.

Enseje-se que o processo de ensino-aprendizagem em Administração pode ser desenvolvido por meio de atenção: às comunidades que podem ser formadas a partir da sala de aula; à participação livre das pessoas em seus relacionamentos nessas comunidades; às possibilidades de criação de relações eficazes por intermédio da análise de filmes comerciais como recursos didáticos; às discussões acerca dos elementos contidos na concepção 'rogeriana' da comunicação; às possibilidades de as análises fílmicas servirem de pontes entre os personagens e as pessoas que ocupam seus lugares nas instituições de ensino e nas organizações.

Referências

- ABBAGNANO, N. *Dicionário de filosofia*. São Paulo: Martins Fontes, 2003.
- AGOSTINHO, M. E. *Complexidade e organizações: em busca de uma gestão autônoma*. São Paulo: Atlas, 2003.
- ALMEIDA, M. J. *Imagens e sons: a nova cultura oral*. São Paulo: Cortez, 2004.
- ANSELMO, E. e VARGAS, N. Modelo de gestão de organizações que operam em ambientes caóticos e complexos: um estudo de caso da Odebrecht Engenharia e Construções S.A. In: SANTOS, S.A. & PAQUALE, P. P. (Org.) *Fronteiras da Administração I: teorias, aplicações e tendências*. Campinas: Akademika, 2004.
- BAÊTA, A. M. C. Filmes no ensino e aprendizagem de questões éticas na administração pública. In: DAVEL, E.; VERGARA, S. C.; GHADIRI, D. P. (Orgs.). *Administração com arte: experiências vividas de ensino-aprendizagem*. São Paulo: Atlas, 2007.
- BARBOSA, A. R.; TEIXEIRA, L. R. A utilização de filmes no ensino de Administração. In: ENCONTRO DE ENSINO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO E CONTABILIDADE – EnPQ, 1., 2007, Recife. *Anais...* Recife: ANPAD, 2007.
- BARDIN, L. *Análise de conteúdo*. Lisboa: Edições 70, 2010.
- BARROS, M. Kubrick e Cultura Organizacional. In: DAVEL, E.; VERGARA, S. C.; GHADIRI, D. P. (Orgs.). *Administração com arte: experiências vividas de ensino-aprendizagem*. São Paulo: Atlas, 2007.
- BAUER, R. *Gestão da mudança: caos e complexidade nas organizações*. São Paulo: Atlas, 1999.
- CAPRA, F.; STEINDL-RAST, D. *Pertencendo ao universo*. São Paulo: Cultrix, 1993.
- CAPRA, F. *A teia da vida*. São Paulo: Cultrix, 1996.
- CHIZZOTTI, A. *Pesquisa qualitativa em ciências humanas e sociais*. Petrópolis: Vozes, 2008.
- COOPER, D. R.; SCHINDLER, P. S. *Métodos de pesquisa em Administração*. Porto Alegre: Bookman, 2003.
- DAVEL, E.; VERGARA, S. C.; GHADIRI, D. P. Administração com arte: papel e impacto da arte no processo de ensino-aprendizagem. In: DAVEL, E.; VERGARA, S. C.; GHADIRI, D. P. (Orgs.). *Administração com arte: experiências vividas de ensino-aprendizagem*. São Paulo: Atlas, 2007.
- DENZIN, N. K.; LINCOLN, Y. S. *Handbook of qualitative research*. London: Sage Publications, 2000.
- DUTRA, F. A. F.; ERDMANN, R. H. Análise do Planejamento e Controle de Produção sob a ótica da Teoria da Complexidade. *Produção*, São Paulo, v. 17, n. 2, p. 407-419, 2007.
- FLEURY, M. T. L. e SANSUR, A. M. Nenhum a menos: desvendando conceitos sobre gestão por competências. In: DAVEL, E.; VERGARA, S. C.; GHADIRI, D. P. (Orgs.). *Administração com arte: experiências vividas de ensino-aprendizagem*. São Paulo: Atlas, 2007.
- FLICK, U. *Uma introdução à pesquisa qualitativa*. Porto Alegre: Bookman, 2004.
- GILL, R. Análise de discurso. In: BAUER, M. W.; GASKELL, G. *Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som – um manual prático*. Rio de Janeiro: Vozes, 2002.

- GODOI, C. K. Perspectivas de análise do discurso nos estudos organizacionais. In: GODOI, C. K.; BANDEIRA-DE-MELO, R.; SILVA, A. B. (Orgs.) *Pesquisa Qualitativa em Estudos Organizacionais: Paradigmas, Estratégias e Métodos*. São Paulo: Saraiva, 2010.
- IPIRANGA, A. S. R. A narração fílmica no ensino de gestão de pessoas e de comportamento organizacional. In: DAVEL, E.; VERGARA, S. C.; GHADIRI, D. P. (Orgs.). *Administração com arte: experiências vividas de ensino-aprendizagem*. São Paulo: Atlas, 2007.
- LEITE, N. R. P.; LEITE, F. P. Um estudo observacional do filme *Denise Está Chamando* à luz da Teoria de Ação de Chris Argyris e Donald Schön. *Revista de Gestão USP*, São Paulo, v. 14, n. especial, p. 77-91, 2007.
- LEITE, N. R. P.; LEITE, F. P. A linguagem fílmica na formação e no fortalecimento de grupos, equipes e times de trabalho: aplicações do estudo observacional. *Revista de Gestão da USP*, São Paulo, v.17, n.1, p. 75-97, 2010.
- LEITE, N. R. P.; LEITE, F. P.; NISHIMURA, A. T.; CHEREZ, R. L. Educação tutorial: revitalizando ensino-aprendizagem e pesquisa em Administração. *Faces - Revista de Administração*, Belo Horizonte, v. 9, n.4, pp. 87-104, 2010.
- LEITE, N. R. P.; NISHIMURA, A. T.; LEITE, F. P. O estudo do construto amor em Administração: ciência ou senso comum? *Reuna*, Belo Horizonte, v.15, n.2, pp. 59-81, 2010.
- MACHADO, R. *Deleuze, a arte e a filosofia*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editora, 2009.
- MARTINS, G. A. *Estudo de caso: uma estratégia de pesquisa*. São Paulo: Atlas, 2008.
- MATURANA, H.; VARELA, F. *Autopoiesis and Cognition*. D. Reidel, Dordrecht: Holanda, 1980.
- MENDONÇA, J. R. C.; GUIMARÃES, F. P. Do quadro aos “quadros”: o uso de filmes como recurso didático no ensino de Administração. In: ENCONTRO DE ENSINO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO E CONTABILIDADE – EnPQ, 1., 2007, Recife. *Anais...* Recife: ANPAD, 2007.
- MINAYO, M. C. (Org.) *Pesquisa social: teoria, método e criatividade*. Petrópolis: Editora Vozes, 2004.
- NAPOLITANO, M. *Como usar o cinema na sala de aula*. São Paulo: Contexto, 2009.
- NASCIMENTO, K. *Comunicação interpessoal eficaz: verdade & amor*. Rio de Janeiro: INCISA – Informação Científica Sociedade Anônima – Série Desenvolvimento de Executivos, nº. 13, 1977.
- OLIVEIRA, A. L.; REZENDE, D. C.; CARVALHO, C. C. Redes Interorganizacionais Horizontais Vistas como Sistemas Adaptativos Complexos Coevolutivos: O Caso de uma Rede de Supermercados. *Revista de Administração Contemporânea*, Curitiba, v. 15, n. 1, p. 67-83, 2011.
- PUTNAM, L.; FAIRHURST, G. Discourse analysis in organizations: issues and concerns. In: JABLIN, F. M.; PUTNAM, L. (Ed.). *The new handbook of organizational communication: advances in theory, research and methods*. Thousand Oaks: Sage, 2001.
- REBELO, L. M. B.; ERDMANN, R. H. Modelo de Formação de Estratégia de Gestão em Instituições de Ensino Superior sob o enfoque da Teoria da Complexidade. *RAI – Revista de Administração e Inovação*, São Paulo, v. 4, n.1, p. 05-20, 2007.
- RICHARDSON, R. *Pesquisa social: métodos e técnicas*. São Paulo: Atlas, 1989.
- ROGERS, C. R. *Um jeito de ser*. São Paulo: EPU, 1983.
- ROGERS, C. R. *Tornar-se pessoa*. São Paulo: Martins Fontes, 1999.

- ROGERS, C. R. ROERHLISBERGER, F. J. Barreiras e portas para a comunicação. In: ARGYRIS, C.; BARTOLOMÉ, F.; ROGERS, C. R. [et.al] Comunicação eficaz na empresa. *Harvard Business Review Book*, p. 31-39, partes I e II. Rio de Janeiro: Campus, p. 31-42, 1999.
- RUELLE, D. *Chance and Chaos*. Princeton: Princeton University Press, 1991.
- SARAIVA, L. A. S. Tempos modernos, Metrópolis e Rashomon no ensino de teorias da administração. In: DAVEL, E.; VERGARA, S. C.; GHADIRI, D. P. (Orgs.). *Administração com arte: experiências vividas de ensino-aprendizagem*. São Paulo: Atlas, 2007.
- SERVA, M. O Paradigma da Complexidade e a Análise Organizacional. *RAE - Revista de Administração de Empresas*, São Paulo, v. 32, n. 2, p. 26-35, 1992.
- SERVA, M.; DIAS, T.; ALPERSTEDT, G. D. Paradigma da Complexidade e Teorias das Organizações: Uma reflexão epistemológica. *RAE - Revista de Administração de Empresas*, São Paulo, v. 50, n. 3, p. 276-287, 2010.
- STACEY, R. D. *The Chaos Frontier: Creative Strategic Control for Business*. Oxford: Butterworth Heinmann, 1991.
- STACEY, R. D. *Complexity and Creativity in Organizations*. San Francisco: Berrett-Koehler, 1996.
- STADNICK, K. T.; ERDMANN, R. H.; REBELO, L. M. B. A Produção de Serviços em Saúde Sob a Ótica da Teoria da Complexidade: Estudo do PCP do Setor de Análises Clínicas de um Hospital Universitário. *Revista de Administração e Inovação*, São Paulo, v. 3, n.2, p. 83-102, 2006.
- VALENÇA, A. C. *Eficácia Profissional: obra em homenagem aos 23 anos da publicação de Theory in Practice de Chris Argyris e Donald Schön*. Rio de Janeiro: Qualitymark Editora Ltda., 1997.
- VALENÇA & ASSOCIADOS. *Brubaker: Um caso em Teoria de Ação*. Recife: Edições Bagaço, 1999.
- VERGARA, S. C. *Métodos de pesquisa em administração*. São Paulo: Atlas, 2005.
- VERGARA, S. C. Arte cenográfica, vídeos, dramatizações e música no ensino de teoria das organizações. In: DAVEL, E.; VERGARA, S. C.; GHADIRI, D. P. (Orgs.). *Administração com arte: experiências vividas de ensino-aprendizagem*. São Paulo: Atlas, 2007.
- WHEATLEY, M. J. *Liderança e a Nova Ciência*. São Paulo: Editora Cultrix, 1999.
- WOOD JR. T. A utilização de filme e fotografia na discussão do conceito de liderança, In: DAVEL, E.; VERGARA, S. C.; GHADIRI, D. P. (Orgs.). *Administração com arte: experiências vividas de ensino-aprendizagem*. São Paulo: Atlas, 2007.
- YIN, R. *Estudo de caso: planejamento e métodos*. São Paulo: Bookman, 2005.
- ZEMECKIS, R. *Náufrago (Cast Away)*. DreamWorks SKG / 20th Century Fox / Image Movers / Playtone. EEUU: 2000.

