

VIII Encontro Nacional de Estudos do Consumo
IV Encontro Luso-Brasileiro de Estudos do Consumo
II Encontro Latino-Americano de Estudos do Consumo
Comida e alimentação na sociedade contemporânea
9, 10 e 11 de novembro de 2016
Universidade Federal Fluminense em Niterói/RJ

Articulando a *Transformative Consumer Research* e a Comunicação Não-Violenta para Redução da Fome entre Grupos Vulneráveis

Gustavo Tomaz de Almeida¹

Georgiana Luna Batinga²

Bruno Medeiros Ássimos³

Marcelo de Rezende Pinto⁴

Resumo

A *Transformative Consumer Research* – TCR se apresenta como um movimento que apoia e divulga pesquisas que busquem melhorar a qualidade de vida de todos os envolvidos ou afetados por práticas de consumo ao redor do mundo, com vistas a promover o bem-estar pessoal e coletivo dos consumidores. Sabendo disto, este trabalho tem como objetivo descrever as contribuições da Tecnologia Social – TS denominada Comunicação Não-Violenta - CNV para o desenvolvimento e fortalecimento da TCR, na tentativa de reduzir a fome entre grupos vulneráveis. Buscando atingir este objetivo, a revisão de literatura foi dividida em quatro partes: na primeira, discute-se o termo Tecnologia, com foco na Teoria Crítica da Tecnologia, encarando-o de forma ampla, como resultado da aplicação de conhecimentos para a redução de conflitos; a seguir, apresenta-se uma breve revisão de TS fazendo um paralelo com a Tecnologia Convencional - TC. Adiante, apresenta-se a CNV, termo cunhado por Marshall Rosenberg em 1964, no campo da Psicologia, como uma TS que possui grande aderência aos propósitos da TCR, seguida da descrição detalhada dos passos metodológicos sugeridos pela CNV e suas contribuições ao fortalecimento da TCR na academia, enquanto abordagem interpretativa, reflexiva e crítica do consumo. No cerne das conclusões acreditamos que a CNV possui um potencial colaborativo para a TCR, ao trabalhar a emancipação da pessoa através da empatia em detrimento da simpatia.

Palavras-chave: TCR; Tecnologia Social; Comunicação Não-Violenta

¹ Doutorando em Administração; pesquisador do GEMACONS; gtalmeida@sga.pucminas.br

² Doutoranda em Administração; pesquisadora do GEMACONS; georgianaluna@yahoo.com.br

³ Mestrando acadêmico de Administração; pesquisador do GEMACONS; bruno.assimos@gmail.com

⁴ Doutor em Administração; pesquisador-coordenador do GEMACONS; marcrez@hotmail.com

1. Introdução

O consumo é um tema que desperta, já há algum tempo, a atenção de diversos pesquisadores. No presente trabalho, considera-se consumo como um espaço de negociação, no qual se formulam diferentes linguagens, com um conjunto de rituais ou significados socialmente compartilhados, o que corresponde à dimensão material e imaterial do cotidiano (MCCRACKEN, 2010). Ele tem o poder classificatório de compartilhar a diferença e se transformar em um mecanismo de relacionamento e comunicação, contribuindo para o estabelecimento e a manutenção das relações sociais (DOUGLAS, 2007). Nessa cultura, as pessoas consideram seus objetos como parte de si, tornando-se aquilo que possuem, reforçando a ênfase dada à posse e ao uso dos bens materiais.

Essa visão do consumo, aliada ao olhar interpretativista, busca compreender o mundo cotidiano do ponto de vista das pessoas submersas nos processos sociais, empoderando e dando voz a elas (BURRELL; MORGAN, 1979). Embora isso, o interpretativismo também possui limitações, uma vez que compreende o fenômeno, mas não é comum que se alcance uma visão emancipatória, transformando, de fato, a realidade observada (BURRELL; MORGAN, 1979). Diante disso, surge no ano de 2005, a proposta de estudar o consumo aliado as diretrizes da *Transformative Consumer Research* – TCR ou Pesquisa Transformativa do Consumidor, em tradução livre. Trata-se de um movimento embrionário, cunhado por pesquisadores da *Association for Consumer Research* –ACR e que vem ganhando peso por acadêmicos de diversos países (ACR, 2015). No último encontro promovido pela ACR, estudiosos de dezesseis países defenderam o desenvolvimento da TCR e *Journals* internacionais renomados na área do marketing têm publicado pesquisas sobre este assunto, evidenciando seu potencial na atualidade (ACR, 2015).

Vale esclarecer também que a TCR elegeu o bem-estar do consumidor como seu tema direcionador e dominante, assumindo a importância do equilíbrio entre as necessidades físicas, psicológicas, econômicas e sociais nos ambientes de consumo, ao mesmo tempo que contribui à igualdade, justiça social, distribuição de recursos e oportunidades. Essa pluralidade é um dos seus compromissos, mantendo o rigor que possa robustecer o desenvolvimento e aprimoramento da visão transformativa (MICK *et al.*, 2012). Contudo, do ponto de vista metodológico, como atingir essa transformação sem impor ao participante da pesquisa uma realidade baseada no julgamento moral do pesquisador, daquilo que é certo ou errado?

Diante dessa reflexão, surge a motivação de aliar a TCR as Tecnologias Sociais - TS, pela congruência entre as duas abordagens; e nos interessamos mais especificamente pela TS denominada Comunicação Não-Violenta – CNV exatamente pelo respeito a emancipação do participante através da obtenção da consciência de si e do outro,

neste caso, pesquisado e pesquisador. Dessa motivação, surge o **problema** que este trabalho se dedicou a estudar: **Como a Tecnologia Social denominada Comunicação Não-Violenta pode contribuir para o desenvolvimento e fortalecimento da TCR?** Vale esclarecer que, neste artigo, os termos Comunicação e Discurso são tratados como sinônimos, embora haja diferenças teóricas entre eles. Além disto, como motivação, esse problema de pesquisa pode levar a tentativa de reduzir a fome entre grupos vulneráveis, já que a comida é abundante no mundo, mas ausente em certas regiões, pelas disputas de território.

Dentre as demais justificativas que nos fazem acreditar no potencial deste trabalho, observamos a forte aderência da CNV à TCR, uma vez que ambas se preocupam em atender as necessidades de indivíduos em situações de vulnerabilidade. A CNV, contudo, traz contribuições complementares, que serão mais discutidos no desenvolvimento, quer sejam: a) a interação compassiva e seu poder para contribuir com o bem-estar do indivíduo; b) a comunicação violenta, enquanto cultura legitimada de dominação do discurso que justifica o uso da violência e reduz o potencial transformativo; c) contribui para a delimitação do conceito de transformação, reduzindo as críticas que lhe são caras, pois tanto a CNV quanto a TCR não objetivam educar a pessoa para transformá-la, antes, se comprometem a despertá-la a fim de que ela transforme-se.

Finalmente, esse trabalho está organizando do seguinte modo: no início discute-se o termo Tecnologia, de uma forma mais ampla, focando em especial a Teoria Crítica da Tecnologia pela congruência com a proposta deste trabalho; na sequência é feita uma revisão do termo Tecnologia Social - TS. Neste trecho, fizemos um paralelo entre a TS e a Tecnologia Convencional - TC, acreditando que esta estaria engendrada na promoção do bem-estar como privilégio de poucos indivíduos, descrevendo a TS com valores mais emancipatórios e distributivos, a partir de ações que busquem melhorar a qualidade de vida de grupos sociais específicos e que se encontrem vulneráveis ao mercado. Adiante, apresenta-se a CNV, suas origens, findando com a descrição detalhada dos passos metodológicos sugeridos pela CNV e suas contribuições ao fortalecimento da TCR na academia.

2. Revisão da Literatura

2.1 O termo Tecnologia

Desde início, vale esclarecer que diversos conceitos são atribuídos ao termo Tecnologia, ao longo da história. Nesta discussão, Feenberg (2005) organiza as diversas construções conceituais em dois eixos e quatro visões, segundo as quais se podem examinar as relações entre tecnologia e sociedade: a) Horizontalmente, uma tecnologia por ser controlada pelo ser humano ou autônoma deste controle; b) Verticalmente, uma tecnologia pode ser

carregada de valores, que formam um estilo de vida ou totalmente neutras, o que equivale a separação completa entre meios e fins; c) Da combinação dos eixos horizontal e vertical, surgem quatro visões distintas, ou seja, uma tecnologia pode ser encarada via Instrumentalismo, Determinismo, Teoria Crítica ou Substantivismo (QUADRO 1).

QUADRO 1
Concepções do conceito de tecnologia:

A tecnologia é:	Autônoma	Humanamente controlada
Neutra (separação completa entre meios e fins)	Determinismo (Por exemplo: a teoria da modernização)	Instrumentalismo (Fé liberal no progresso)
Carregada de Valores (meios formam um modo de vida que inclui fins)	Substantivo (Meios e fins ligados em sistemas)	Teoria Crítica (Escolha de sistemas de meios-fins alternativos)

FONTE: Feenberg (2005, p.6)

Em complemento, para Feenberg (2004, 2005, 2009), uma tecnologia é autônoma quando sua descoberta e desenvolvimento têm leis imanentes próprias, as quais os humanos simplesmente seguem ou interagem neste domínio técnico. Por outro lado, se ela é humanamente controlada, é possível determinar o próximo passo de evolução, de acordo com as intenções humanas.

Passando a abordar as quatro visões oriundas das combinações, a primeira, denominada Instrumentalismo, oferece a visão mais amplamente aceita no senso comum de que as tecnologias são ferramentas prontas para servir as necessidades dos usuários, sendo neutra (sem conteúdo valorativo próprio) e de possível controle humano. A teoria instrumentalista da tecnologia, tanto na forma marxista quanto não marxista, pressupõe que os sujeitos de ação – por exemplo, o consumidor – controlam os meios. Entretanto, uma crítica feita por Feenberg (2004, 2005, 2009) é que a realidade e os meios, incluindo a tecnologia, são dialeticamente interligados. Como exemplo disto, a escola não explora os conhecimentos dos professores como meios para atingir seus fins educacionais, mas se constitui enquanto ator por mediação destes meios. Por esse motivo, em contraposição ao Instrumentalismo, surge a Teoria Crítica da Tecnologia, da qual centra nosso interesse e será descrita mais adiante.

Já no Determinismo, embora a neutralidade seja aceita, é combinada com a autonomia. Isso indica que a tecnologia não é controlada pelo homem, sendo ela que molda a sociedade, em termos de exigências de eficiência e progresso (FEENBERG, 2004, 2005, 2009). Nesta abordagem, a tecnologia emprega o desenvolvimento do conhecimento do mundo natural para servir às características universais de natureza humana. Como exemplos, o

carro é uma extensão dos nossos pés, enquanto os computadores estendem nossa inteligência. Cabe ao homem adaptar-se à tecnologia como expressão mais significativa da humanidade.

Na terceira abordagem, a visão denominada Substantivismo, se atribuem valores substantivos à tecnologia, demonstrando um compromisso com uma concepção específica de uma vida boa. No entanto, a autonomia preservada pelo Substantivismo caracteriza um perigo, já que “a tecnologia uma vez libertada fica cada vez mais imperialista, tomando domínios sucessivos da vida social” (FEENBERG, 2005, p.8). Nesta perspectiva, o sistema tecnológico promove uma instrumentalização total de indivíduos e se apresenta como necessidade e destino. Logo, se a tecnologia é o veículo de uma cultura de dominação, a sociedade está condenada a seguir seus avanços em direção à distopia, isto é, “um mundo no qual a individualidade humana foi completamente suprimida” (FEENBERG, 2005, p. 8).

Na última visão, a Teoria Crítica da Tecnologia, os valores incorporados na tecnologia são socialmente específicos, não sendo representados por abstrações como eficiência ou controle. Essa afirmação, contraria o Substantivismo, no qual os valores presentes na tecnologia são exclusivos dela e incluem metas de produtividade e poder. Na Teoria Crítica, uma tecnologia não molda só um modo de vida, mas muitos estilos diferentes de vida. E, igualmente ao instrumentalismo, considera que a tecnologia pode ser controlada pelo ser humano, contudo, não como ferramentas, mas como meio para alcançar estilos de vida (FEENBERG, 2004, 2005, 2009). E, por este motivo, esse estudo se adere ao conceito de Tecnologia na visão da Teoria Crítica. Em outras palavras, essa opção ocorre, pois, nesta visão as escolhas estão abertas para as pessoas e é possível a humanidade escolher o mundo no qual deseja viver.

A teoria crítica da tecnologia sustenta que os seres humanos não precisam esperar um Deus para mudar a sociedade tecnológica num lugar melhor para viver. A teoria crítica reconhece as consequências catastróficas do desenvolvimento tecnológico ressaltadas pelo Substantivismo, mas ainda vê uma promessa de maior liberdade na tecnologia. O problema não está na tecnologia como tal, senão em nosso fracasso até agora em inventar instituições apropriadas para exercer o controle humano dela (FEENBERG, 2005, p.9).

Deste modo, neste trabalho o termo “Tecnologias” deve ser compreendido de forma ampla, como o resultado da aplicação de conhecimentos para a solução de problemas práticos, buscando o bem-estar de todos. Esse conceito permite compreender as TS como inclusivas, emancipatórias, distributivas, e assim por diante (DAGNINO, 2009).

2.2 As Tecnologias Sociais (TS)

As relações políticas e sociais em sociedades capitalistas são marcadas por Tecnologias Convencionais - TC que reflitam a redução dos custos de mão de obra (por exemplo, pela busca de Tecnologias que substituíssem o trabalho manual pelo mecânico), maximização dos resultados, acúmulo de capital dos acionistas, ao mesmo tempo em que contribuem para o desemprego e a exploração do trabalhador (ABRAMIDES, CABRAL, 2003). Em contraposição a essa lógica, surge a Tecnologia Social – TS, com origens no final do século XIX, quando Gandhi iniciou o processo político revolucionário em busca da independência da Índia, a partir de três princípios: a autossuficiência; a crítica ao consumo “desnecessário” e a ausência do medo (BARBIERI, 1989; HERRERA, 2010). Porém, nesta época o nome dado era Tecnologia Apropriada (TA), equivalente ao trabalho em que Gandhi aplicou e disseminou um processo de fiação desenvolvido em uma roça, que primava a ampliação do trabalho humano e permitisse o sustento das populações, reduzindo a importância do sistema industrial na economia local (HERRERA, 2010; BARRETTO, PIAZZALUNGA, 2012).

Por sua vez, as ações da TA levaram a criação das Tecnologias Intermediárias (TI) por Schumacher (1973), buscando equalizar o desenvolvimento econômico, social e ambiental de países subdesenvolvidos através de tecnologias com baixo custo, fácil uso e que permitissem a produção em pequena escala e primasse o meio ambiente. O conceito foi introduzido pelo autor num relatório elaborado em 1963 para a *Indian Planning Commission* e depois apresentado em 1964, à *Cambridge Conference on Rural Industrialization*. A TI teve início em 1966, quando um grupo de profissionais e industriais do Reino Unido fundaram uma companhia limitada sem fins lucrativos, preocupados com os perigos decorrentes do aumento do desemprego que ocorria em quase todos os países pobres. Diferente das demais abordagens, eles não queriam dar a eles o que lhes faltava, mas desenvolver meios para vencerem a pobreza com seus próprios esforços (SCHUMACHER, 1973).

Os conceitos relacionados às TA e TI disseminaram rapidamente, pautados em ações possíveis de inclusão social e participação das nações periféricas no mercado internacional. Apesar disto, os elementos estruturais do sistema econômico ainda eram mantidos na prática (DAGNINO, 2009). Por isso, na tentativa de evoluir conceitualmente em relação as TA e TI, visando o surgimento de uma outra lógica econômica, surgem as Tecnologias Sociais. A mudança conceitual em relação as duas abordagens anteriores, está no fato de que a transformação se daria através do fortalecimento da economia solidária – ES, com formas mais colaborativas da relação do trabalho e sustento da sociedade. Desde sua origem, o desenvolvimento de uma TS segue com as seguintes premissas: deve fomentar

a sustentabilidade social, econômica e ambiental; fortalecer a ES como opção diante da economia capitalista e, por último, articularem-se com o contexto do desenvolvimento da Tecnologia e Ciência (DAGNINO, 2009).

Ainda em termos conceituais, embora não haja um consenso na academia, uma das abordagens mais utilizadas é que a TS compreende o resultado da ação coletiva dos produtos sobre um processo de trabalho, em função de um contexto socioeconômico e um acordo social que permitam criar um controle (autogestão) ao mesmo tempo em que gera uma cooperação voluntária e participativa, que modifica o produto gerado a ponto de ser apropriado segundo a decisão do coletivo (DAGNINO, 2009).

No Brasil, o uso das TS teve início no ano de 2000 (DAGNINO, 2009) e, desde então, pesquisadores tem se dedicado a difundir seus conceitos e práticas, em especial os vinculados a UnB e Unicamp (QUADRO 2).

QUADRO 2
Trabalhos que buscam difundir a TS no Brasil:

Obras:	Principais contribuições:
Júnior <i>et al.</i> (2004)	Considerado um trabalho marco à conceituação e análise da aplicação da TS no país, por meio de textos de seis articulistas de diferentes setores que defendem a Rede de Tecnologia Social - RTS, trazendo debates teóricos e relatos empíricos.
Dagnino (2008)	Discute a possibilidade de se construir um estilo de desenvolvimento socialmente justo e economicamente viável sobre estruturas diferentes das concebidas pela visão tecnológico-científica. Baseia-se em valores e interesses prevalecentes da sociedade que se planeja transformar.
Dagnino (2009)	Reúne obras de estudiosos latino-americanos dos Estudos Sociais da Ciência e Tecnologia, preocupados com a relação entre desenvolvimento social e tecnologia, focando os vários agentes, sejam eles acadêmicos, políticos, representantes de movimentos sociais e outros. Além disso, o autor traz abordagens analítico-conceituais da TS, seus arranjos institucionais e as dificuldades enfrentadas para sua disseminação.
Otterloo <i>et al.</i> (2009)	Trazem uma discussão profunda dos membros integrantes da RTS, refletindo sobre o papel das TS para o desenvolvimento do Brasil, pensando nas individualidades e potencialidades de cada região, bem como em relação aos modos como distintos atores podem se articular por meio de TS, sugerindo a criação de uma plataforma compartilhada de ações.
Neder (2009)	Analisa como o marco regulatório de Ciência, Tecnologia e Inovação influenciam as inovações, as TS e as políticas públicas relacionadas. O autor analisa ainda as condições para que os recursos destinados às políticas de inovação empresarial possam ser direcionados igualmente para ambientes de políticas públicas de desenvolvimento e inclusão social, através de uma regulamentação adequada da política de Ciência, Tecnologia e Inovação.

FONTES: Elaboração própria

Contudo, o desenvolvimento da TS no Brasil ainda é um movimento bastante embrionário, visto que a TS pouco se desenvolveu inclusive no mundo e avançaram timidamente em formas de associativismo ou cooperação (DAGNINO, 2010), urgindo a necessidade de alianças que aprofundem esta discussão e reduzam os impasses

para sua disseminação. É neste intuito que se discute no próximo trecho a Comunicação não-violenta – CNV para, mais adiante, harmonizá-la com a TCR.

2.3 A Tecnologia Social: Comunicação Não-Violenta - CNV

Antes de explicar a CNV, é preciso contextualizar o que seria uma Comunicação Violenta – CV, para essa TS. Neste sentido, para Rosenberg (2006) a CV é uma expressão trágica de uma necessidade não atendida, sendo o discurso (o meio pelo qual as pessoas se conectam) a expressão explícita da violência. Esse discurso violento está legitimado historicamente, datado há mais de oito mil anos, quando o homem desenvolveu o pensamento selvagem de matar para sobreviver. Em momentos históricos posteriores, a violência se vê presente na comunicação como demonstração de poder e supremacia: agora, os homens lutam em nome de Deus e a morte dos membros de uma cultura religiosa é aceita, justa e esperada por representantes da cultura oposta. Outro exemplo está no poder dos reis, em que as deliberações em nome da coroa foram legitimadas ao longo de séculos, independente dos malefícios que possam ocasionar aos súditos ou a outra monarquia. A própria estrutura da linguagem, se vista no espectro da Antropologia, também remete a cultura de dominação, quando categoriza os grupos em peões e realeza. Em todos esses exemplos a punição é aceita como um discurso que reifica a violência (ROSENBERG, 2006).

Nos dias mais recentes, o discurso político também reforça esta prática. A comunicação é que a política vai promover a transformação do bem-estar das pessoas, com o pressuposto que as necessidades de todos estão em perigo e precisam ser protegidas. Mas será que a política de fato atende as necessidades de todos? Será que não é feito um jogo de razão para definir “quem é o quê” “quem está no comando” e “quem está certo”? Rosenberg (2006) complementa que não é preciso ir muito longe para pensar no quanto a sociedade legitima a violência: desde a infância a criança apreende uma cultura de que o herói tem o direito a matar o bandido e a morte é um caminho benquisto. Segundo o autor, o resultado desta cultura reflete, durante toda a vida, em julgamentos morais se esse fato atende ou não as necessidades de quem julga, e não a transformação de quem é julgado. Deste jogo, surge ou a recompensa ou a punição, tornando a competição como algo naturalizado e inerente ao indivíduo. Nessa lógica, a sociedade vive numa “agradável” (no sentido de aceita) cultura de violência, desumanizando o outro e negando seu direito, na visão de Rosenberg (2006).

Em contraposição a esse cenário, a CNV é uma abordagem que visa desenvolver no sujeito a consciência desta cultura violenta. Afinal, se todos a tivessem, não faltariam nem comida ou medicamento, dado que ambos podem ser abundantes se não houvesse a disputa de território (ROSENBERG, 2006). A origem da CNV está na

Psicologia e o termo foi cunhado por Marshall Rosenberg em 1976, inspirado nos contatos que ele teve no seu doutorado com a psicologia clínica e os avanços dos estudos do seu orientador, que se opunha a ideia de que tudo seria melhor explicado por fatores patológicos. Seu conceito foi disseminado no campo profissional e acadêmico, incluindo na agenda palestras realizadas por todo o mundo pelo próprio fundador do conceito. No Brasil, sua obra foi traduzida no ano de 2006 e, embora Rosenberg tenha falecido em fevereiro de 2015, na atualidade existem mais de cem certificadores da temática filiados a sua Associação, dando continuidade aos trabalhos (CNVC, 2015).

O objetivo central desta TS é o indivíduo gerenciar suas decisões, resolvendo conflitos e promovendo o bem-estar a partir da necessidade de todos, por meio da interação compassiva (ROSENBERG, 2006). Foca o poder que a sociedade tem para contribuir com o bem-estar das pessoas, entendendo que este dar natural (a interação compassiva) possui mais valor que a recompensa cultural da troca de bens materiais. O cerne da CNV está na busca do sujeito pela transformação via empatia e não por simpatia, equivalente a transformação do sujeito ao adquirir a consciência de si e do outro, agindo com base num ato de própria vontade: sem ser coagido por um terceiro, mas por uma vontade que vem, segundo Rosenberg (2006) nomeia, do fundo do seu coração. Deste modo, é mais do que uma abordagem metodológica: pesquisadores que se aventuram na CNV tem, por princípio, que a alegria deste dar natural é mais importante que o poder, reconhecimento ou dinheiro.

Para ficar mais nítida a diferença entre CV e CNV, um exemplo pode ser dado e em ambos existem a transformação - a princípio, contudo em um ocorre via simpatia e noutro por meio da empatia. Imagine a seguinte situação: numa visão CV a depressão pode ser encarada como uma doença mental, essas pessoas possuem um duplo sofrimento - uma vez que julgam por se julgarem e permanecem engessadas nas estruturas reificadas do pensamento. O resultado deste processo é a pessoa se atacar ou envergonhar-se. E o papel de um terceiro, nesta visão CV, é transformar essa pessoa. O movimento da transformação, portanto, parte do pesquisador para o pesquisado, com base no julgamento moral do primeiro do que seria o melhor para o pesquisado, ou seja, com base na simpatia, colocando o outro a satisfazer o seu dispor, isto é, que ele perceba o que quero e assim faça (ROSENBERG, 2006).

Já numa visão CNV a depressão pode ser encarada mais como um distúrbio químico e físico resultante da violência do planeta. Assim, o que reforça o conflito é a linguagem que a pessoa conta a si mesmo. A CNV atua, neste processo, questionando esses julgamentos, para entender quais as necessidades não são atendidas. A visão transformativa neste caso é que o próprio participante se transforme, isto é, transforme o pensamento sobre ele mesmo por meio da empatia: tenha consciência de si e do outro no contexto, por um ato de própria vontade,

perceba quais necessidades não estão sendo atendidas para todos e transforme-se. O movimento, portanto, inicia e está mais presente na consciência e vontade própria do pesquisado (ROSENBERG, 2006).

Em termos práticos esse estágio é alcançado quando um terceiro (o pesquisador, por exemplo) questiona o participante (que pode ser o consumidor) sobre: Quais as necessidades não são atendidas? Esta é a única pergunta. Nesta fase, surge o primeiro empasse, pois, a mente humana está histórica, cultural e socialmente programada para diagnosticar patologias e categorizar as coisas (por exemplo, assassinos *versus* dominadas). Desta etapa, os aparatos das construções sociais reificadas são trazidos à tona pelo participante, para legitimar sua resposta, referindo-se a lei (a constituição federal, por exemplo) para justificar suas posições por meio de julgamentos intelectuais. Contudo, a pergunta feita pelo pesquisador não tem relação com essa resposta. A questão era bem simples: Quais as necessidades não estão sendo atendidas? (ROSENBERG, 2006).

Neste ínterim, o autor descreve ser difícil encarar suas necessidades quando se vê o outro como inimigo. Por isso, via discurso, o pesquisador deve ter uma sensibilidade suficiente para compreender o que está por trás destes julgamentos morais (podendo, por exemplo, refletir uma necessidade de segurança não atendida) e trazer isso para discussão entre os participantes daquela comunicação. Se a análise do pesquisador estiver incorreta a pessoa ou o grupo, conforme o caso, pode corrigir. Embora isso, a maior dificuldade deste processo é conseguir que a pessoa se conecte, isto é, que ela te ouça e seja ouvida. Mas, depois de várias rodadas de conversa, em que se foque as necessidades que não estão sendo atendidas, o pesquisador consegue atingir um estágio em que o outro encare suas necessidades e resolva os conflitos via interação compassiva, e não por luta, disputa ou julgamentos morais (ROSENBERG, 2006). Essas rodadas demandarão tempo, paciência e longas viagens do pesquisador, de acordo com o contexto; por isso se ele dispor a transformar o campo via CNV, deverá ter essa disponibilidade, também como princípio, para desenvolver estudos longitudinais de anos ou décadas, até conseguir que a pessoa ou grupo foque em suas necessidades.

Nesta tarefa, ainda do ponto de vista metodológico, ao adquirir consciência, o participante também percebe a responsabilidade que ele possui no “contexto do contexto”. Mas é difícil chegar a este estágio pelas limitações humanas, isto é, sem perder a autoestima. O trabalho do pesquisador, segundo Rosenberg (2006) entende, é contribuir para que o sujeito encare a verdade e perceba que suas ações resultam de sua vontade, o que não significa que suas opções e escolhas sejam boas. No âmbito da gestão, a ausência dessa responsabilização é vista pelo que o autor chama de *Linguagem Amtsprache*, que na tradução livre do alemão, representa uma linguagem do burocrata. Em nome desta linguagem, ações são praticadas como se a pessoa não tivesse opção ou responsabilidade, pois só está seguindo ordens superiores e as políticas organizacionais.

É, portanto, um papel difícil para o pesquisador, mas Rosenberg (2006) e seus seguidores acreditam que a transformação é mais possível deste modo. Afinal, querer ensinar o sujeito para mudá-lo pode criar resistência, pois reflete seu sentimento impondo algo ao outro, de forma violenta, visto ser baseada no seu julgamento. É preciso que a pessoa se transforme por um ato de vontade própria, e não por coerção. É preciso, para que a transformação ocorra, que o participante da pesquisa se livre da imagem dos julgamentos e diagnósticos para justificar suas posições e comportamentos, passando a observar os fatos sem avaliar moralmente, sendo esta a mais elevada forma de inteligência humana para Rosenberg (2006).

Embora todas as dificuldades descritas, o pesquisador que se aprofunda na CNV consegue perceber a comunicação que bloqueia a transformação. De acordo com Rosenberg (2006) não é possível chegar a essa visão transformativa, sem que antes o pesquisador tenha uma sensibilidade em perceber a violência presente no discurso. Por exemplo, quando o participante relata ao pesquisador que diante de uma dada situação ele se sente intimado, incompreendido, usado, manipulado, julgado, criticado, ignorado, rejeitado, traído, ou ainda que o outro “faz-me sentir” ou “sinto-me assim porquê você”, isso reflete uma interpretação suicida. A esse fato, o autor nomeia de Cultura Chacal, em que os sentimentos são prestativos o bastante para colocar a culpa como forma de manipular as pessoas, ou seja, de querer que ela se transforme por coerção ou simpatia. Numa cultura violenta, a manipulação antecede a culpa, que pode levar ao convencimento e num movimento em que a transformação ocorre partindo do pesquisador ao pesquisado ou simplesmente não ocorre. O que, para Rosenberg (2006) é algo suicida já que, como dito, ensinar para mudar pode criar resistência e uma transformação que não se sustente, pois não inicia no pesquisado.

Sintetizando o que foi dito, numa estrutura em que o pesquisador eleja a CNV para trabalhar, parte-se do pressuposto de que, independente da estrutura, o participante possui agência suficiente (ainda que os valores estejam esquecidos no inconsciente), há liberdade e responsabilidade por suas escolhas e, por isso, a pessoa não permite que as instituições determinem o que deve ou não fazer, desenvolvendo esse pensamento via empatia.

2.4 As contribuições da CNV à TCR

A TCR é um movimento desenvolvido desde o ano de 2005, por pesquisadores do campo do comportamento do consumidor pertencentes à *Association for Consumer Research - ACR* (MICK *et al.*, 2012). Estuda as experiências de consumo por grupos de consumidores vulneráveis, tais como pessoas com dificuldades de acesso a uma alimentação adequada (ACR, 2015). Ela nasce do descontentamento com o modo pelo qual o positivismo aborda temas relacionados a sujeitos socialmente desfavorecidos e/ou excluídos (MERTENS, 2007). Neste

contexto, o passo inicial para tentar amenizar os problemas de alimentação no planeta é compreender que essas pessoas possuem necessidades diferentes e, por esse fato, podem enfrentar limitações distintas.

Dentre as justificativas de se trabalhar nesta perspectiva, Coelho (2015) cita a possibilidade de o pesquisador assumir uma postura distinta do marketing convencional, preocupando-se mais com a transformação do que outras “lógicas” do campo acadêmico, haja vista as seguintes questões: a) a pressão do campo por publicações; b) a falta de diálogo entre os grupos de pesquisa; c) o distanciamento entre academia e a sociedade; d) o maior foco gerencial na produção científica; e) a linguagem acadêmica incompreensível, por vezes, para àqueles que estão fora. Além disto, a abordagem transformativa em marketing é escassa, quando comparada à medicina, enfermagem, terapia ocupacional e outras. A intenção, portanto, é promover a justiça social nos ambientes de consumo, a partir de um equilíbrio das necessidades físicas, psicológicas, econômicas e sociais (COELHO, 2015).

Seu precursor, David Mick, aliado a Simone Pettigrew, Cornelia Pechmann e Julie Ozanne descrevem a *TCR* como um movimento de pesquisas que primem à qualidade de vida dos atingidos por demandas, potencialidades e efeitos do consumo, com certa visão emancipatória, no sentido de promover mudanças no indivíduo ou grupo objeto do estudo (MICK *et al.*, 2012).

Para os autores, os compromissos da *TCR* envolvem: a) promoção do bem-estar, concentrando-se nos problemas e oportunidades sociais; b) promoção da diversidade de paradigmas, teorias e métodos que sejam capazes de retratar os problemas encontrados a campo; c) emprego de teorias e métodos rigorosos: utilizando metodologias distintas de acordo com o objetivo de cada estudo; d) descrição de contextos socioculturais e situacionais, ilustrando os anseios das pessoas inseridas em uma conjuntura, na qual a Antropologia e Sociologia contribuem para o debate; e) formação de parcerias com consumidores, a partir da aproximação com instituições que serão beneficiadas pelos resultados da pesquisa e; f) divulgação dos resultados não apenas ao campo acadêmico, mas também às instituições e participantes envolvidos com a pesquisa. Nota-se, com isso, que o uso da *TCR* se inova na academia do marketing, uma vez que seus pressupostos se diferenciam dos seus aspectos tradicionais.

Dentre os tipos de problema socialmente relevantes, a *TCR* tem se dedicado especialmente ao consumo impulsivo, alcoolismo, tabagismo, obesidade, drogas, pobreza, materialismo, alergias de alimentos, vulnerabilidade de grupos, como pessoas com deficiência, analfabetos, negros, idosos e a vulnerabilidade de consumidores de serviços financeiros (ACR, 2015). Para estudar estes temas, ela se alicerça em quatro diretrizes, proposta pelo seu precursor Mick et al. (2012): 1) Conhecimento prático: para soluções imediatas dos problemas sociais por meio do consumo, já que os pesquisadores transformadores prometem que a mudança social será realizada; 2)

Contribuições de construções teóricas: embora não seja prioridade, clama-se por um designer inovador de pesquisa. Como exemplo, pode-se incluir a TCR nos estudos nos programas de doutorado em Administração, mas em parceria com outras áreas inter e transdisciplinares; 3) Aproximação dos pesquisadores com os agentes da mudança social e; 4) Adoção de estratégias de comunicação alternativas, divulgando para elaboradores de políticas públicas, organizações sociais e mídia.

Tendo exposto, agora já é possível traçar um paralelo entre as congruências e contribuições da CNV para a TCR (QUADRO 3).

QUADRO 3
Contribuições da CNV à TCR:

Fase da pesquisa	Pesquisa Transformativa	Comunicação não-violenta
Identificação do problema	<ul style="list-style-type: none"> - Examina problemas sociais significativos em sua complexidade; como obesidade, fome, vulnerabilidade de pessoas com deficiência, etc. - Abordagens longitudinais e com múltiplas perspectivas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Examina problemas sociais de consumidores em situação de vulnerabilidade ainda mais profunda, como membros de uma guerra atual, grupos de tribos indígenas, famílias que não se comunicam há décadas, trabalhadores com agência subjugada pela estrutura organizacional. - Abordagem longitudinal, envolvendo paciência, tempo e disponibilidade de longas viagens, conforme o contexto. Foco em uma única perspectiva para identificar o problema: Qual a necessidade não é atendida? O autor entende que focar uma força aumenta as chances de aprofundar no caso e resolução do problema.
Grupo de pesquisadores	<ul style="list-style-type: none"> - Formado por grandes equipes multidisciplinares. 	<ul style="list-style-type: none"> - Todos são convidados a praticarem à CNV. Contudo é preciso ter como princípio individual a promoção do bem-estar e não o status, poder ou ganho de dinheiro, que possivelmente, podem não vir.
Definição dos sujeitos	<ul style="list-style-type: none"> - Amostragem flexível e criativa, equilibrando rigor e relevância. 	<ul style="list-style-type: none"> - São selecionados sujeitos que estão em condição de vulnerabilidade e não possuem a consciência de si e do outro, o que reflete na negação da sua responsabilização, num dado contexto.
Coleta de dados	<ul style="list-style-type: none"> - Adoção de um conjunto amplo de técnicas, buscando maior inovação nos métodos utilizados. 	<ul style="list-style-type: none"> - Trabalha apenas com o processo de conversa em conjunto, com as partes que influenciam a vulnerabilidade. O autor entende que é importante as duas ou mais partes se disporem a ouvir o outro de forma não violenta, para resolver o problema. É o que a abordagem chama de interação compassiva.
Processo de análise dos dados	<ul style="list-style-type: none"> - Análise colaborativa entre pesquisadores e participantes em prol da comunidade. 	<ul style="list-style-type: none"> - Igualmente, promove uma análise colaborativa, entre pesquisadores e participantes em prol dos vulneráveis. Reforçando a dificuldade que os participantes têm de ouvirem e serem ouvidos, mas que atingir este estágio é fundamental para promover a transformação.
Tradução da pesquisa	<ul style="list-style-type: none"> - Aplicação dos resultados 	<ul style="list-style-type: none"> - Igualmente, busca a aplicação dos resultados. O pesquisador sai do campo quando a transformação ocorre, o que demanda uma abordagem longitudinal de anos ou décadas.
Disseminação da Pesquisa	<ul style="list-style-type: none"> - Divulgar os resultados em ampla gama de veículos de comunicação utilizados pelos consumidores. 	<ul style="list-style-type: none"> - Recomenda a utilização por meio de palestras, vídeos e outros meios alternativos das Artes, incluindo o teatro ou uso da música. Contudo, o problema de vulnerabilidade pode ser algo focal, o que demanda uma disseminação inicial para os sujeitos atingidos.

FONTE: Adaptado de MICK *et al.*, 2012; CROCKETT *et al.*, 2013 e ROSENBERG, 2006.

De início, o Quadro 3 acima aliado ao desenvolvimento deste artigo, nos mostra que a TCR e a CNV têm o bem-estar social como ponto importante e o fazem por uma visão transformativa. Contudo, ao ler a obra seminal sobre a TCR de Mick *et al.* (2012), ficam claros os pressupostos do que precisa ser feito em um estudo transformativo, mas não tão claro como metodologicamente seguir este caminho. Neste ponto, a CNV contribui ao indicar que essa transformação deve iniciar de um ato de própria vontade do pesquisado, e não por coação ou julgamentos morais do pesquisador, pois isso poderia levar a resistência, trazendo uma comunicação que bloqueia a transformação (ROSENBERG, 2006).

Nesta linha de raciocínio, a CNV pode ser uma aliança à TCR, ao indicar um caminho discursivo (via comunicação) que o pesquisador inicia seu trabalho tentando compreender quais as necessidades não são atendidas e colocam àquele consumidor na condição de vulnerabilidade. Essa etapa é feita por meio de uma pergunta direta, mas que o pesquisador deverá ter a sensibilidade suficiente para entender o discurso que está por trás daquela Comunicação Violenta, se for o caso, dado que Rosenberg (2006) nos lembra que nossa mente está programada histórica, social e culturalmente para darmos respostas patológicas aos fatos, e não para centrar os esforços em nossas necessidades não atendidas.

Com isso, esse processo dialético é moroso, pois pode demandar uma rodada de conversas de anos ou décadas com o participante ou grupos vulneráveis envolvidos, tentando compreender exatamente como e por qual motivo determinada necessidade não é atendida. Em se tratando dos problemas de má alimentação, Rosenberg (2006) cita o exemplo empírico de duas tribos indígenas que estavam em guerra e com dificuldade de acesso a alimentação, por bloqueio de território pelo grupo dominador. Depois de meses de conversa simultaneamente com os dois grupos no mesmo local, o autor conseguiu perceber que o problema estava relacionado com uma necessidade de segurança não atendida. Isso parece óbvio no contexto, mas as duas tribos não percebiam, pois partiam de uma Comunicação Violenta, categorizando cada parte com base em seus julgamentos morais, que não levavam a transformação desejada e reforçava a fome.

Afinal, como comentando, Rosenberg (2006) diz ser difícil retirar um grupo de uma situação vulnerável quando tudo que se vê é uma imagem inimiga a sua frente. Essa morosidade, portanto, demandará do pesquisador tempo, dinheiro, paciência e longas viagens, de acordo com o contexto, como demonstramos no Quadro 3. É o mesmo pressuposto da TCR, já que tanto ela quanto a CNV se dedicam a permanecer em campo com estudos longitudinais de anos ou décadas. O que leva a outra convergência entre CNV e TCR que é a coerência de vida do pesquisador, que deve ter valores pessoais que convergem com a interação compassiva sugerida pela CNV, e não citada nas obras da TCR, mas que possui forte sintonia.

Partindo do exemplo da violência entre as tribos indígenas, pode-se observar outra contribuição da CNV para a TCR. O público vulnerável que a TCR trabalha são consumidores idosos, negros, obesos, com deficiência, crianças, etc. Já a CNV trabalha com esse público e avança, estudando grupos ainda mais a margem, são tribos indígenas historicamente marginalizados, grupo localizados em países com guerras constantes, trabalhadores com agência subjugada nas estruturas organizacionais, membros de famílias que não conversam entre si durante toda uma vida, dentre outros. A expressão do término da vulnerabilidade destes grupos, segundo Rosenberg (2006), só finaliza com a morte total de um deles ou do seu líder, em alguns casos, e, daí a importância de instituir uma CNV antes de chegar a este estágio. Essas pessoas, embora também assumam o papel social de trabalhadores, familiares, soldados de uma guerra, dentre outros, são também, antes disto, consumidores, gostem eles ou não (MICK *et al.*, 2012). Assim, a vulnerabilidade no trabalho ou na vida tem reflexos no seu papel enquanto consumidores e, numa visão do Macromarketing, essa aliança entre CNV e TCR parece ser interessante para o campo da Administração e dos estudiosos do consumo, já que incorpora o Marketing à Sociedade e aos seus problemas sociais relevantes.

Em outro ponto, TCR e CNV acreditam ser possível criar um mundo melhor, na visão das pessoas envolvidas. Se pensarmos no conceito de Tecnologia exposto no início do trabalho, as duas abordagens são convergentes com a ideia da Teoria Crítica da Tecnologia. Contudo, a CNV parece focar muito mais na agência do indivíduo (mais humanamente controlada), afirmando que ele possui capacidade de atingir uma consciência de si e do outro, e transformar-se independente da estrutura, a partir do momento em que o participante também encare a verdade e visualize sua responsabilização no contexto. Já a TCR, parece equilibrar um pouco mais o debate entre estrutura e agência. Se pensarmos, por exemplo, que ela acredita que a transformação também ocorre quando criada uma estrutura de políticas públicas (legislações, por exemplo), que busquem garantir os direitos e reduzir a vulnerabilidade antes observada. Ou seja, a pessoa individualmente ou em grupo não possuem tamanha agência prevista pela CNV, se não houver uma estrutura que caminhe e evolua paralelamente ou em passos ainda maiores que sua agência, numa visão inicial.

Finalmente, a última contribuição que vemos da CNV à TCR, está no fato dela afirmar que ensinar o outro para mudar não produz transformação, mas sim aumentam as chances de resistência (ROSENBERG, 2006). O autor coloca que a transformação ocorre quando o participante dá mais foco ao desenvolvimento da empatia, transformando-se por um ato de própria vontade, do que via simpatia, isto é, mudando para agradar o outro. Essa visão transformativa ajuda a compreender a transformação que a TCR propõe e ajuda o pesquisador a trilhar o caminho para alcançá-la.

3. Considerações Finais

Esse trabalho teve como objetivo descrever as contribuições da Tecnologia Social denominada Comunicação Não-Violenta para o desenvolvimento e fortalecimento da TCR, o que pode refletir na tentativa de reduzir a fome entre grupos vulneráveis. Diante disso, a principal contribuição está na forma em que a abordagem transformativa é sugerida pela CNV. Afinal, a transformação não se faz por coerção, manipulação, culpa, convencimento, diagnósticos e julgamentos morais. O que se ganha ao aliar a CNV com a TCR é que a pessoa ao adquirir a consciência de si e do outro, disponha a transformar-se, direcionando seu próprio pensamento às suas necessidades não atendidas, sendo o papel do pesquisador, ser apenas um mediador para ajudar o outro a encará-las.

Contudo, é difícil chegar a essa fase quando se vê o outro como inimigo. Ao ultrapassar este estágio por meio de uma Comunicação Não-Violenta pode-se, por exemplo, reduzir conflitos como a fome, uma vez que a comida é abundante, mas não acessível a todos os consumidores em função das disputas de território, legitimadas pelo discurso de poder e supremacia. Essa proposta possui um potencial colaborativo para a TCR, ao trabalhar por meio da emancipação do participante da pesquisa através da empatia.

A CNV, contudo, traz contribuições complementares, que discutimos ao longo do trabalho, quer sejam: a) a interação compassiva e seu poder para contribuir com o bem-estar do indivíduo; b) a comunicação violenta, enquanto cultura legitimada de dominação do discurso que justifica o uso da violência e reduz o potencial transformativo; c) contribui para a delimitação do conceito de transformação, reduzindo as críticas que lhe são caras, pois tanto a CNV quanto a TCR não objetivam educar a pessoa para transformá-la, antes, se comprometem a despertá-la a fim de que ela transforme-se.

Adiante, como limitações, a proposição apenas teórica nos restringe a um olhar, que empiricamente talvez robusteçam novas contribuições ou nos façam retroceder em algumas afirmações. Além disto, essa é a primeira proposição de aliança entre uma Tecnologia Social denominada CNV para o campo da TCR, o que restringe em reflexões ainda mais profundas, haja vista que nem empiricamente quanto teoricamente alguém se propôs em aliá-las.

Para novos trabalhos, pode-se aprofundar na discussão inicial ilustrada timidamente ao longo do artigo sobre CNV, TCR e Agência e Estrutura. Afinal, parece que a CNV contribui à TCR, pelo menos numa análise inicial, empoderando mais esse sujeito e tornando-o ainda mais autônomo do que tem previsto a abordagem transformativa do consumidor. Isso porquê a CNV acredita ser possível formar o mundo, a partir da consciência

individual e da responsabilização da pessoa, o que é equivalente a abordagem da Teoria Crítica da Tecnologia. Ao passo que a TCR descreve também a necessidade de as políticas públicas avançarem, por exemplo, o que remete a um foco maior na estrutura. Claro que se trata de um pressuposto que precisa ser melhor compreendido empiricamente, sendo, portanto, uma agenda e um convite à academia.

Ao mesmo tempo e aliado novamente a discussão entre Agência e Estrutura, outra agenda pode ser colocada, equivalente a proposição de uma abordagem da Transformative Consumer Research em Movimento, que poderia ser denominada TCR-M, não proposta nacional e nem internacionalmente. Nesta, poderia se estudar qual o movimento (no sentido de fluxo, como uma analogia a um fluxo de um rio), que parte a Transformação prevista na TCR: Essa transformação se movimenta mais da agência para estrutura, ou mais da estrutura para agência? É claro, que não é algo polarizado, pois o poder está distribuído, mas a ideia aqui é entender de onde a transformação se inicia e para quais direções ela parte num dado contexto: se alimentando, retroalimentando e talvez retrocedendo, o que retira ou reforça a vulnerabilidade do consumidor.

Essa proposta parte após a leitura da obra de Mick *et al.* (2012), em que muito se estuda sobre como retirar o consumidor de uma condição vulnerável e, os estudos posteriores, tem afirmado sucesso nessa tentativa. Mas, não encontramos estudos nacionais e internacionais que mostrem quais os movimentos (no mesmo sentido de fluxo) que reforçam a vulnerabilidade do consumidor, ainda que a academia tente alianças para promover uma transformação. Inclusive, não encontramos estudos que revelem a impossibilidade transformativa do consumidor, em um contexto, em virtude de um dado movimento, partindo da TCR: esse movimento inicia mais da presença ou ausência de alianças e vai em direção ao consumidor, ou se inicia do desejo do consumidor ou do grupo de pesquisadores e vai em direção as alianças? Muitos movimentos podem surgir, a partir desta proposição.

Ao compreender histórico, social e culturalmente esse fluxo do movimento transformativo (mapeando-o teoricamente e empiricamente), talvez uma única pesquisa não chegue a uma mudança, mas esse insucesso de um estudo pode levar a outros estudos longitudinais (como prevê a CNV e a TCR), para que demais acadêmicos consigam perceber qual o movimento bloqueou a transformação em um contexto e procure novas soluções transformativas. O que parece ser bastante possível, se chegarmos ao ponto de compreender a abordagem Transformativa do Consumidor - em Movimento, proposta num paradigma Interpretativista ou, talvez, avançando para o Humanismo Radical, e bastante adequada a formação do Administrador, como gestor também capaz de mapear o movimento do contexto do contexto. Lembrando que, nossa proposta da TCR-M para agendas futuras está no “fluxo da transformação” do consumidor, e não isoladamente no indivíduo ou grupo. Finalmente, essa discussão parece ser bem-vinda aliando TCR, CNV e a discussão de agência e estrutura ao Marketing e Sociedade.

REFERENCIAL TEÓRICO

ABRAMIDES, M. B. C.; CABRAL, M. S. R. Regime de acumulação flexível e saúde do trabalhador. **São Paulo Perspec.**, São Paulo, v. 17, n. 1, p. 3-10, Mar. 2003.

ACR - ASSOCIATION FOR CONSUMER RESEARCH. **Transformative Consumer Research**. 2015. Disponível em: <<http://www.acrwebsite.org/web/tcr/transformative-consumer-research.aspx>>. Acesso em: 10 jun. 2016.

BARBIERI, J. C.. Sistemas Tecnológicos Alternativos. In: **RAE**. São Paulo, v. 29, n. 1, p.35-45, Jan.-Mar., 1989.

BARRETTO, S. F. A.; PIAZZALUNGA, R. Tecnologias sociais. **Ciência e Cultura**, v. 64, n. 4, p. 4-5, 2012.

BURRELL, G.; MORGAN, G. In: search of a framework. In: BURRELL, G.; MORGAN, G. **Sociological paradigms and organizational analysis: elements of the sociology of corporate life**. Londres, Heinemann, 1979. Parte I, p. 1-37.

CNVC. Center for nonviolent communication: na international organization, 2015. Disponível em <www.cnvc.org> Acesso em 04 de Jul. 2016.

CROCKETT, D.; *et al.*. Conceptualizing a transformative research agenda. **Journal of Business Research**, v. 66, n. 8, p. 1171-1178, 2013.

DAGNINO, R. P.. **Neutralidade da ciência e determinismo tecnológico: um debate sobre a tecnociência**. Campinas: Unicamp, 2008.

_____. Introdução. In: DAGNINO, R. **Tecnologia social: ferramenta para construir outra sociedade**. Campinas, SP: Unicamp, 2009. 5-16 p.

_____. **A Tecnologia Social e seus Desafios**. In: **Tecnologia Social: Ferramenta para Construir outra Sociedade**. 2. ed. Campinas, SP : Komedi, 2010.

DOUGLAS, Mary. O mundo dos bens, vinte anos depois. **Horizontes Antropológicos**, Porto Alegre, v. 13, n. 28, jul./dez. 2007.

FEENBERG, Andrew. **Teoria Crítica da Tecnologia**. Texto original “Critical theory of technology”. Tradução da Equipe de Tradutores do Colóquio Internacional “Teoria Crítica e Educação”. Unimep, Ufscar, 2004.

_____. **Teoria Crítica da Tecnologia: um panorama**. Texto originalmente publicado em Tailor-Made BioTechnologies, v.1, n.1, abr/maio, 2005.

_____. **Cinco Paradoxos da Tecnologia e da Política de Desenvolvimento**. In: OTERLOO, Aldalice *et. al.* Tecnologias Sociais: caminhos para a sustentabilidade. Brasília: s.n., 2009.

HERRERA, A.. **La generación de tecnologías em las zonas rurales** In: Tecnologia Social: ferramenta para construir outra sociedade. Renato Dagnino (org.). 2. ed. Campinas, SP: Komedi, 2010.

JÚNIOR, Lassance; et al. **Tecnologia social: Uma estratégia para o desenvolvimento**. Rio de Janeiro: Fundação Banco do Brasil, 2004.

MCCRACKEN, Grant. **Cultura & Consumo: novas abordagens ao caráter simbólico dos bens e das atividades de consumo**. 2. ed. Rio de Janeiro: Mauad, 2010.

MERTENS, D. Transformative considerations: inclusion and social justice. **American Journal of Evaluation**, v. 28, n. 1, p. 86-90, 2007.

MICK, D. *et al.* **Transformative consumer research for personal and collective well-being: for personal and collective well-being**, New York: Routledge, 2012.

NEDER, Ricardo T. **Direitos de propriedade comum das Tecnologias Sociais como ambiente de inovação social**. Brasília: UnB, 2009.

OTTERLO, Aldalice; *et al.* **Tecnologias sociais: Caminhos para a sustentabilidade** Brasília: Rede de Tecnologia Social, 2009.

ROSENBERG, M. B. **Comunicação não-violenta:** técnicas para aprimorar relacionais e profissões. São Paulo, Àgora, 2006.

SCHUMACHER, E. F.. O trabalho do grupo de desenvolvimento de tecnologia intermediária. **RAE**, São Paulo, v. 14, n. 3, p. 133-144, Jun., 1974.