

<b>04</b>	<i>Editorial</i>	<i>Marianne Lacomblez</i>
<b>06</b>	<i>Estudios de Caso</i>	<i>Maristela França</i>
<b>18</b>	<i>Discursos sobre lo vivido en el trabajo</i>	<i>Camilo Valverde, Liliana Cunha &amp; Fernanda Correia</i>
<b>24</b>	<i>Instrumentos de investigación</i>	<i>Liliana Cunha, Rita Gil Mata &amp; Fernanda Correia</i>
<b>34</b>	<i>Presentación de Obras</i>	<i>Marta Santos</i>
<b>42</b>	<i>Resúmenes de Tesis</i>	<i>Daisy Cunha Pedro Arezes Carla Barros Duarte</i>
<b>52</b>	<i>Recension Crítica</i>	<i>Jussara Brito</i>
<b>55</b>	<i>Arqueología del Conocimiento</i>	<i>Pascal Béguin</i>
<b>62</b>	<i>El Diccionario</i>	<i>Bruno Maggi</i>
<b>64</b>	<i>¿Le importa de repetir?...</i>	<i>François Daniellou</i>

## Ficha Técnica

Comité Ejecutivo:

Dirección:

M. LACOMBLEZ (PT)

Comité:

C. BARROS DUARTE (PT), L. CUNHA (PT), M. SANTOS (PT), C. VALVERDE (PT), R. VASCONCELOS (PT)

Secretariado de redacción:

R. GIL MATA (PT)

Comité Editorial:

C. ARAÚJO (PT), P. AREZES (PT), J. BRITO (BR), A. CADILHE (PT), J. CAMELO (PT), C. CHATIGNY (CA), C. DE LA GARZA (FR), J. FRAGA DE OLIVEIRA (PT), L. GONZAGA (PT), R. GONZALEZ (VE), E. MARTINEZ (BE), A. SEIFERT (CA), C. SILVA (PT), I. TORRES (PT), J. VILLENA (ES), S. RAMOS (PT)

Comité Científico Internacional:

M. ALALUF (BE), M. ÁLVAREZ (CL), E. APUD (CL), M. ATHAYDE (BR), M. BARROSO (PT), D. BERTHELETTE (CA), J. BRONCKART (CH), C. CANEPA (CL), J. CASTILLO (ES), Y. CLOT (FR), E. CLOUTIER (CA), J. CORREIA (PT), D. CRU (FR), F. DANIELLOU (FR), H. DAVID (CA), E. ESTANQUE (PT), P. FALZON (FR), R. GADEA (ES), A. GARRIGOU (FR), L. HANNAKAISA (FI), M. KEMPENEERS (CA), A. KERGUELEN (FR), L. LEAL FERREIRA (BR), C. LEVESQUE (CA), L. LOPES (PT), B. MAGGI (IT), J. MARQUIÉ (FR), S. MONTREUIL (CA), M. PERREAULT (CA), M. POY (AR), A. RE (IT), N. REBELO DOS SANTOS (PT), Y. SCHWARTZ (FR), A. SIMÕES (PT), C. TEIGER (FR), A. THÉBAUD MONY (FR), L. VOGEL (BE), S. VOLKOFF (FR)

Design y Paginación:

I. SILVA (PT)

R. GIL MATA (PT)

- 
- 4-5** Editorial  
**Marianne Lacomblez**
- 
- 6-17** El trabajo de recepcionista de ventanilla de hospital público universitario: el punto de vista teórico-metodológico de una Comunidad Dialógica de Pesquisa  
**Maristela França**
- 
- 18-23** Lo vivido por un inspector del trabajo en Portugal – João Fraga de Oliveira  
**Camilo Valverde, Liliana Cunha & Fernanda Correia**
- 
- 24-33** Luz, cámara, acción: orientaciones para la filmación de la actividad real de trabajo  
**Liliana Cunha, Rita Gil Mata & Fernanda Correia**
- 
- 34-41** Análisis psicológico del trabajo: de los conceptos a los métodos  
**Marta Santos**
- 
- 42-44** La formación humana entre el concepto y la experiencia de trabajo: elementos para una pedagogía de la actividad  
**Daisy Cunha**
- 
- 45-47** Percepción del riesgo de exposición al ruido  
**Pedro Arezes**
- 
- 48-51** Entre lo local y lo global: proceso de regulación para la preservación de la salud en el trabajo  
**Carla Barros Duarte**
- 
- 52-54** Cimento não é concreto, tamborim não é pandeiro, pensamento não é dinheiro! Para onde vai a produção académica?  
**Jussara Brito**
- 
- 55-61** Acerca de la evolución del concepto de actividad  
**Pascal Béguin**
- 
- 62-63** Bienestar  
**Bruno Maggi**
- 
- 64-72** Entre la experimentación regulada y la experiencia vivida: las dimensiones subjetivas de la actividad del ergónomo en intervención  
**François Daniellou**

- 
- 4-5**      *Editorial*  
**Marianne Lacomblez**
- 
- 6-17**     *O trabalho de recepcionistas de guichê de hospital público universitário: o ponto de vista teórico-metodológico de uma Comunidade Dialógica de Pesquisa*  
**Maristela França**
- 
- 18-23**    *O vivido de um inspetor do trabalho em Portugal - João Fraga de Oliveira*  
**Camilo Valverde, Liliana Cunha & Fernanda Correia**
- 
- 24-33**    *Luz, câmara, acção: orientações para a filmagem da actividade real de trabalho*  
**Liliana Cunha, Rita Gil Mata & Fernanda Correia**
- 
- 34-41**    *Análise psicológica do trabalho: dos conceitos aos métodos*  
**Marta Santos**
- 
- 42-44**    *A formação humana entre o conceito e a experiência de trabalho: elementos para uma pedagogia da actividade*  
**Daisy Cunha**
- 
- 45-47**    *Percepção do risco de exposição ocupacional ao ruído*  
**Pedro Arezes**
- 
- 48-51**    *Entre o local e o global: processos de regulação para a preservação da saúde no trabalho*  
**Carla Barros Duarte**
- 
- 52-54**    *Cimento não é concreto, tamborim não é pandeiro, pensamento não é dinheiro! Para onde vai a produção académica?*  
**Jussara Brito**
- 
- 55-61**    *Acerca de la evolución del concepto de actividad*  
**Pascal Béguin**
- 
- 62-63**    *Bem-estar*  
**Bruno Maggi**
- 
- 64-72**    *Entre a experimentação regulada e a experiência vivida: as dimensões subjectivas da actividade do ergónomo em intervenção*  
**François Daniellou**

- 
- 4-5** *Editorial*  
**Marianne Lacomblez**
- 
- 6-17** *Le travail de réceptionniste de guichet dans un hôpital public universitaire : le point de vue théorico-méthodologique d'une Communauté Dialogique de Recherche*  
**Maristela França**
- 
- 18-23** *Le vécu d'un inspecteur du travail au Portugal – João Fraga de Oliveira*  
**Camilo Valverde, Liliana Cunha & Fernanda Correia**
- 
- 24-33** *Lumière, caméra, action: orientations pour le filmage de l'activité réelle de travail*  
**Liliana Cunha, Rita Gil Mata & Fernanda Correia**
- 
- 34-41** *Analyse psychologique du travail: des concepts aux méthodes*  
**Marta Santos**
- 
- 42-44** *La formation humaine entre le concept et l'expérience de travail : éléments pour une pédagogie de l'activité*  
**Daisy Cunha**
- 
- 45-47** *Perception du risque d'exposition au bruit en milieu professionnel*  
**Pedro Arezes**
- 
- 48-51** *Entre le local et le global: processus de régulation pour la préservation de la santé au travail*  
**Carla Barros Duarte**
- 
- 52-54** *Cimento não é concreto, tamborim não é pandeiro, pensamento não é dinheiro! Para onde vai a produção académica?*  
**Jussara Brito**
- 
- 55-61** *A propos de l'évolution du concept d'activité*  
**Pascal Béguin**
- 
- 62-63** *Bien-être*  
**Bruno Maggi**
- 
- 64-72** *Entre expérimentation réglée et expérience vécue : les dimensions subjectives de l'activité de l'ergonome en intervention*  
**François Daniellou**

4-5	Editorial <b>Marianne Lacomblez</b>
6-17	The work of reception clerk at an university public hospital: the theoretical-methodological point of view of a Dialogic Research Community <b>Maristela França</b>
18-23	The lived of a work inspector in Portugal – João Fraga de Oliveira <b>Camilo Valverde, Liliana Cunha &amp; Fernanda Correia</b>
24-33	Lights, camera, action: guidelines to real work activities filming <b>Liliana Cunha, Rita Gil Mata &amp; Fernanda Correia</b>
34-41	Psychological work analysis: concepts and methods <b>Marta Santos</b>
42-44	Human training between the concept and work experience: elements to a pedagogy of the activity <b>Daisy Cunha</b>
45-47	Perception of the risk of occupational noise exposure <b>Pedro Arezes</b>
48-51	Between the local and the global: regulation process to health at work preservation <b>Carla Barros Duarte</b>
52-54	Cimento não é concreto, tamborim não é pandeiro, pensamento não é dinheiro! Para onde vai a produção académica? <b>Jussara Brito</b>
55-61	About the evolution of the concept of activity <b>Pascal Béguin</b>
62-63	Well-Being <b>Bruno Maggi</b>
64-72	Between the regulated experimentation and the lived experience: the subjective dimensions of the activity of an ergonomist in action <b>François Daniellou</b>

## Editorial

*Marianne Lacomblez*

lacomb@fpce.up.pt

Universidade do Porto – Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação

Rua Dr. Manuel Pereira da Silva

4200-392 Porto

Estimados lectores,

Si el proceso de construcción de una revista on-line es, habitualmente, invisible para los lectores, el apareamiento de un problema al nivel del registro de la marca Plur(e)al, acabó por obligarnos a traer a la luz algunos trámites de ese proceso.

Una revista electrónica debe proceder al registro de su “marca”, como garantía de su efectivación real y de su reconocimiento legal. Se trata de un proceso moroso y algo complejo. Plur(e)al tuvo que someterse a esta obligación legal... Y el proceso terminó de la peor forma: fuimos avisados de la existencia de una “marca” competente que exigía la supresión de la nuestra...

La noticia nos tocó; pero ya hemos tenido que rendirnos a la verdad jurídica y buscar una “marca” alternativa.

En esta pesquisa, intentamos respetar los principios que sobre-determinaron la elección de “Plur(e)al”: una misma significación en español y en portugués; una coherencia con los principios de identidad de la revista.

Optamos por Labor(e)al.

Y el proceso de registro de esta nueva marca ha terminado hace poco – y de una forma positiva. Podemos, entonces, concretizar una nueva fase en la vida de la revista.

Obviamente, el trabajo realizado en el ámbito del primer número de Plur(e)al pasa a integrarse en Labor(e)al. Importaba, efectivamente, mantener la continuidad. Varias medidas han sido por eso asumidas, designadamente:

- Salvaguardar la imagen y el grafismo general de la revista;
- Editar el primer número de Plur(e)al como primer número de Labor(e)al: los autores de los artículos están siendo informados del cambio y todos los lectores encontrarán las nuevas indicaciones para referenciar bibliográficamente estos artículos;
- La dirección electrónica de Plur(e)al se mantendrá activa hasta Junio de 2007, reorientando a los lectores hacia la página web de Labor(e)al.

---

Pero, a pesar (ahora ya sin el pesar) de este cambio, este segundo número de la revista prosigue el proyecto ya definido en el primero.

Y, con este objetivo, procuramos ilustrar, en este número, algunas de las rubricas que aún no habían sido concretizadas. Así:

- La rubrica “Discurso sobre lo vivido en el trabajo” relata la experiencia de un inspector del trabajo en Portugal, incidiendo particularmente en lo que caracteriza el sector de la construcción civil y obras públicas: se trata de un testimonio y, como tal, tiene la riqueza de su especificidad; es por eso un llamamiento a otros testimonios, a otros discursos, designadamente de otros inspectores del trabajo;

- Para la rubrica “Instrumentos de investigación”, optamos por dar a los lectores de la revista la oportunidad de aprovechar la reflexión suscitada en el ámbito de un seminario del realizador Christian Lascaux, a propósito del uso del vídeo, realizado en la Universidad de Oporto en 2004 y 2005;

- Cuanto a la rubrica “Arqueología del conocimiento”, esta benefició de la puerta abierta por la reflexión de algunos autores, a pedido de la Société d’Ergonomie de Langue Française (SELF), sobre el tema “Ergonomie de l’activité et francophonie: héritages, réalités et perspectives” (<http://www.ergonomie-self.org/diffusion/contributions.pdf>). Pascal Béguin desarrolló entonces las ideas centrales de su texto inicial, presentándonos un artículo original que será, sin duda, precioso para todos.

Y si las rubricas de Labor(e)al prolongan las de Plur(e)al, las reencontramos también en este número:

- En la rubrica “Estudios de caso”, la lingüista Maristela França relata una pesquisa conducida en un hospital público de Río de Janeiro, atribuyendo una atención particular a ciertas evoluciones de la actividad de los recepcionistas, en la gestión colectiva del flujo de pacientes. Además del interés de la pesquisa en sí, el artículo revela aún las particularidades del proyecto de una comunidad dialógica de pesquisa;

- Cuanto a la rubrica “Presentación de obras”, Marta Santos nos ofrece la síntesis de una aportación cada vez más actual para muchos investigadores: el de la psicología laboral de Yves Clot, que pretende articular lo real y lo realizado, lo individual y lo colectivo, en una (re)construcción de las reglas de las profesiones;

- Los “Resúmenes de tesis, de comunicaciones, ...” se articulan en tres planteamientos privilegiados en tres tesis de docto-

rado recientemente concluidos, elegidas por la diversidad del anclaje teórico y de la tradición científica, asumidas por los autores: Daisy Cunha ilustra el recorrido teórico de una investigadora que vino del mundo de las ciencias de la educación y se interesó por la ergología; Pedro Arezes, ingeniero, defiende que si existen varios planteamientos en la percepción del riesgo, estos carecen frecuentemente de análisis cuantitativos de factores centrales, tales como, los niveles de presión sonora a los que los trabajadores están expuestos y las pérdidas auditivas que estos presentan; en fin, Carla Barros Duarte nos muestra las ventajas de un planteamiento alargado del campo de acción del psicólogo del trabajo, superando el nivel de la empresa y situándose al nivel de la comunidad local.

- En las “Recensiones críticas de libros”, Jussara Brito invita a los lectores a entrar en el mundo de los físicos y profesores universitarios, gracias a la publicación de Denise Alvarez “¡Cemento no es concreto, tamborín no es pandero, pensamiento no es dinero! ¿Hacia donde va la producción académica?”

- “El diccionario”, que pasó a la letra “B”, se benefició de esta vez de la larga experiencia de Bruno Maggi, que nos demuestra como la redacción de la revista hizo una óptima opción cuando asoció la “B” al Bienestar;

- En fin, la rubrica “¿Le importa repetir?...”, da visibilidad a una nueva sociedad, establecida con la revista electrónica *@ctivités*, definida en los moldes de la colaboración ya concretizada con la revista *PISTES*. Publicamos, entonces, en conjunto, el artículo de François Daniellou que defiende la necesidad de modelizar y referenciar en la enseñanza las dimensiones subjetivas de la actividad del ergónomo. Este artículo está ya *online*, en lengua francesa, en <http://www.activites.org> y queda aquí en lengua portuguesa: “Entre la experimentación regulada y la experiencia vivida: las dimensiones subjetivas de la actividad del ergónomo en intervención”.

A todos, les deseamos una buena lectura a la luz de las miradas que estas pesquisas vehiculan sobre lo real laboral, que es como quien dice, sobre lo labor(e)al...

Por el Comité Ejecutivo de la revista.

Marianne Lacomblez



## Estudio de Caso

### *O trabalho de recepcionistas de guichê de hospital público universitário: o ponto de vista teórico-metodológico de uma Comunidade Dialógica de Pesquisa*

Maristela França

mbfranca@hotmail.com

Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro – UNIRIO

Avenida São Sebastião, 105/304 Rio de Janeiro

#### Resumo

El trabajo en hospitales públicos en Río de Janeiro vino sufriendo, desde el final de la década de los noventa, con el aumento de pacientes atendidos, reducción de efectivos y de recursos estatales. Todos los servicios prestados fueron afectados de una forma o de otra. Las situaciones de trabajo, sin embargo, de aquellos que se enfrentan cara a cara al paciente en la sala de espera de exámenes se transformaron en una arena de tensión y conflicto. Crear situaciones para que los propios protagonistas analicen su trabajo desde la perspectiva de la historia de su desarrollo e impedimentos se volvió el objetivo de acción realizada en el campo de la ergología dialógica. Desde este punto de vista teórico metodológico se propone la conceptualización del trabajo realizado entre investigadores y trabajadores expresada en el concepto de comunidad dialógica de investigación.

**Palavras-Chave:** Trabajo en hospital, salud del trabajador; intervention ergológica, actividad dialógica, comunidad dialógica de investigación

#### 1. Introdução: Transformar e compreender as atividades de trabalho de recepcionistas de guichê de hospital público universitário no espaço-tempo de uma comunidade dialógica de pesquisa

Este artigo enfatiza a metodologia de abordagem de um estudo e intervenção em um hospital universitário público (daqui por diante HU) da cidade do Rio de Janeiro, Brasil, realizado no contexto de um programa de formação em ergonomia hospitalar, a partir de conceitos advindos das ciências do trabalho e da linguagem (Figueiredo et al, 2005). Com o objetivo geral de atender à demanda de conhecer e melhorar o processo de marcação, realização e arquivamento de exames complementares de diagnóstico, nossa ação partiu do problema do excessivo tempo de espera dos pacientes e suas conseqüências para o trabalho de recepcionistas de guichê do Serviço de Radiologia (Raios X), para quem, fisicamente posicionados face a face ao

paciente na ante-sala, a gestão da espera transforma-se em delicada tarefa entre as diversas a gerir. A análise ergonômica da atividade dos recepcionistas trouxe à tona, para além das atividades de marcar e de registrar exames, uma gestão de fluxo de pacientes como atividade-chave para a realização do exame. Regular e prever problemas relativos ao tempo de espera dos pacientes é núcleo central de investimentos de si no trabalho de recepção. Pautada como rotina pela ordem de chegada ou pela menção de urgência carimbada no pedido de exame, a gestão do fluxo de pacientes segue concomitantemente uma ordem própria, baseada em valores sem dimensão, ou seja, valores que, ligados à própria história dos sujeitos, orientam suas ações (Schwartz, 1997).

Essa gestão, porém, não funciona com as equipes de plantão de dois dos dias da semana. “Com esses”, diz Mauro, um dos recepcionistas voluntários em co-elaborar a pesquisa, “eu não tenho chegada”. O que isso significaria? No futebol, não ter chegada é não conseguir aproximar-se da grande área, ficando o jogador sem possibilidade de visar ao gol. O que representaria esse gol para os recepcionistas? O que estaria no centro de seu modo de atualizar, na atividade, uma orientação nova para o serviço, orientação que, “para funcionar”, deveria ao mesmo tempo fazer parte de formas preexistentes, situadas na memória coletiva, disponíveis para o coletivo (Clot & Faïta, 2000)? Com as equipes de terça e quinta-feira, essas formas não combinavam, mas com as dos outros dias da semana, aparentemente, sim. Criar situações para intervir no problema pareceu-nos uma oportunidade de colaborar com o desenvolvimento do poder de agir no trabalho (Clot, 1999), criando e conduzindo um dispositivo metodológico de falas sobre o trabalho. Neste artigo são apresentados os procedimentos para montagem dos textos que serviram de base a esse dispositivo no interior da proposta de conceitualização do trabalho realizado entre investigadores e trabalhadores expressa no conceito de comunidade dialógica de pesquisa (França, 2002).

#### 2. Metodologia: Sob a perspectiva de constituição de uma comunidade dialógica de pesquisa

Um estudo como este, feito por uma investigadora externa ao

meio estudado, visando produzir conhecimento e transformação em determinadas situações de trabalho a partir de um ponto de vista coletivo só teria possibilidade de se desenvolver na perspectiva desejada se contasse, evidentemente, com o apoio das pessoas desse campo. Apoio, porém, não é a palavra adequada. É preciso compartilhar de um espaço dialógico com os trabalhadores para transformar as atividades de trabalho no núcleo do desenvolvimento de uma situação de pesquisa. Partimos do princípio de que não

basta colocar face a face dois *homo sapiens* quaisquer para que os signos se constituam. É fundamental que esses dois indivíduos estejam organizados, que formem um grupo (uma unidade social): só assim um sistema de signos pode se constituir (Bakhtin/Volochinov, 1929a/1988).

Nesse sentido, a primeira etapa metodológica implicou em retomar, ainda que parcialmente, a história dos sujeitos e acontecimentos relativos às situações de trabalho no serviço alvo de nossa intervenção. Essa retomada foi realizada ao longo de toda a análise ergonômica realizada, através do diálogo-confrontação de diferentes pontos de vista (Brito & Athayde, 2003). Além da perspectiva local dessa história em escala micro, visamos a escala macro relativa à política e aos valores sociais, realizando pesquisa em documentos sobre a história do funcionário administrativo, servidor público em hospitais no Brasil (França, 2002). O que vamos, porém, apresentar são exemplos do modo como certos textos, recolhidos em situação de trabalho, dão prova do que formulamos em nossa tese em termos de “comunidade dialógica de pesquisa (*ibidem*)”.

Trata-se da síntese de uma postura ética e epistemológica em relação à pesquisa situada no domínio das Ciências Humanas que considera:

- todos os que fazem parte da pesquisa como sujeitos dialógicos, o que inclui o próprio investigador;
- a idéia de texto como condição para as ciências Humanas;
- a atividade de linguagem sob a perspectiva da história e do desenvolvimento micro-social da significação das palavras;
- a pluralidade de objetos e destinatários de cada enunciado como central em uma teoria da interação verbal;
- a dinâmica de construção de sentido produzida pela relação proposta por Bakhtin entre forças centrípetas e centrífugas, entre significado e tema e pelo conceito de plurilingüismo como macro suportes conceituais de análise.

No caso da intervenção que agora divulgamos, focalizamos nossa ação enquanto especialistas em ergo-lingüística no objetivo de propor uma dinâmica de transformação e construção de saberes sobre as situações de trabalho a partir de uma produção dialógica que se constituiu em várias etapas de observação, co-análise de situações, produção de novos textos e confrontação do coletivo a estes textos “tratados”. Tais textos, ou seja, transcrições dos diálogos gravados<sup>[1]</sup>, foram “tratados” em termos de montagens especificamente direcionadas em função de temas constituídos discursivamente sob formas que sustenta-

ram nossas hipóteses como potencialmente reveladoras de conflito, constituindo, portanto, a base para os diálogos de confrontação e desenvolvimento do poder de agir no trabalho.

## 2.1 O estatuto dos textos produzidos

Lingüistas que praticam seu ofício em situações particulares de trabalho estão cientes de que seu desafio é o de fazer emergir, em colaboração com outros especialistas e com os trabalhadores, uma linguagem sobre o trabalho de um novo gênero (Nouroudine, 2002), capaz de pôr em movimento os temas mobilizadores de coletivos, colocando em desenvolvimento gêneros e estilos de atividade (Clot e Faïta, 2000). Nesse processo, cabe ao investigador apontar os conflitos e contradições próprios às situações profissionais, incentivando os protagonistas do trabalho a constituí-las como objeto e meio de transformação.

É importante destacar que nos textos usados para serem suporte do desenvolvimento de diálogos profissionais, trabalhadores e pacientes tornaram-se personagens, na medida em que foram inseridos a partir de suas falas em outro tempo-espaço, compondo uma obra que, embora não seja de ficção, é fruto de um processo criador. Enquanto “autora” desses novos textos, na montagem efetuada, nossa posição se assemelharia, por exemplo, à de um romancista, que poderia pretender ver tudo e saber de tudo o que se passa no contexto da obra criada. No entanto, a pretensão de fornecer uma visão do todo não é possível quando o assunto é a atividade de trabalho humana. Isso porque ela se insere numa dinâmica de acontecimentos em que cada dia consiste numa nova possibilidade de transformar o enredo e de descobrir novas formas de agir e de ser. Na dinâmica da atividade, a fiel repetição é impossível (Schwartz, 1997), pois, vivas, as pessoas estão na situação de mudar e recriar sua própria história. Apenas no plano de um enunciado como este artigo, por exemplo, é possível simular um princípio de conclusão sobre um tudo, dos “personagens” em seu trabalho e dos acontecimentos que constituem sua existência. Nesse sentido, o analista pode tirar vantagens em conservar sua posição externa ao contexto e em guardar suas distâncias a fim de reunir os elementos num conjunto, apresentando um espaço e um tempo em que tudo se passa, dando-lhe um sentido em particular. Porém, como num romance polifônico, é necessário, para ser fiel ao lugar que os trabalhadores-personagens ocupam numa pesquisa como esta, que o analista se insira no espaço do seu discurso enquanto uma segunda pessoa, enquanto alguém que alterna com outros a perspectiva de análise-criação de um mundo em particular.

A noção de romance polifônico foi desenvolvida por Bakhtin que, ao analisar o romance de Dostoiévski, percebe que o narrador não fala a respeito de seu herói, mas com ele. Nas palavras de Bakhtin (1929b/1997a, pp.4), Dostoiévski “não cria escravos mudos (...) mas pessoas livres, capazes de colocar-se lado a lado com seu criador, de discordar dele e até de revelar-se contra ele”. Sua análise da obra do referido autor mostra como ele rompe com a categoria de narrador onipresente e onisciente, e revela um narrador não de terceira, mas de segunda pessoa.

Tendo em mente essa arquitetura não apenas textual, mas que corresponde ao posicionamento que visamos em situação de pesquisa que envolve intervenção na vida de outros (Schwartz, 2005), propusemos o conceito de comunidade dialógica de pesquisa, visando, na esteira de Faïta (2005),

- promover relações dialógicas profundas;
- potencializar a circulação dialógica entre o mundo da experiência e o mundo do conhecimento;
- privilegiar trocas verbais que são ao mesmo tempo o cruzamento de atividades e experiências;
- tornar a atividade objeto de discurso do grupo,

No espaço deste artigo, optamos por dar ênfase aos procedimentos metodológicos pertinentes à idéia de comunidade dialógica de pesquisa [2]. Por essa razão, o leitor atento observará uma não linearidade temporal na apresentação dos fatos de pesquisa no que tange ao tratamento da demanda ergonômica, que, no plano do tempo real, constituiu o primeiro movimento dialógico da pesquisa.

## 2.2 Os participantes do diálogo na atividade de atendimento ao paciente

Para explicar os critérios utilizados na montagem dos textos usados como fonte para o potencial desenvolvimento dos discursos sobre o trabalho, é preciso trazer elementos que permitam ao leitor ter uma visão da situação de trabalho dos recepcionistas, principais protagonistas da pesquisa-intervenção em questão.

Da definição essencial do trabalho dos recepcionistas de guichê de atendimento faz parte o fato de que ele se inscreve numa dinâmica de interações com o público que comparece ao serviço. Trata-se de uma situação de encontro que pode ser considerada potencialmente assimétrica (Goffman, 1967).

No HU, ela acontece num guichê de atendimento, onde os interlocutores estão separados por um vidro. De um lado, está alguém que, além de consciente da precariedade do serviço público de saúde, está sensivelmente vulnerável aos acontecimentos pelo fato de se encontrar ou de estar supostamente doente, em estado de submissão ao saber médico que lhe prescreve a realização de um exame; de outro, está o/a recepcionista, a quem cabe marcar e registrar esse exame, ajustando as conveniências do dia a ser marcado às necessidades dos pacientes. Por sua vez, está também à frente de uma situação cujos bastidores é o cenário de uma batalha diária devido a máquinas quebradas, quadro insuficiente de funcionários e precária organização do trabalho em termos de gestão de fluxo de pacientes, escala de técnicos e de residentes. Tudo isso agravado por significativa demanda de exames radiológicos.

Do lado do público alternam-se outras pessoas: os familiares dos pacientes ou seus representantes; pessoas que procuram outras pessoas ou informações sobre aquele ou diferentes serviços do hospital; outros funcionários ou médicos (residentes ou não) do mesmo, ou de diferentes serviços do hospital, com suas demandas pessoais ou relativas ao serviço num sentido amplo.

Além de todas essas pessoas, a nossa presença transforma o cenário do trabalho em cenário de pesquisa.

### 2.2.1 Os outros no discurso dos recepcionistas

O contexto narrativo da história da consulta que originou o pedido de exame está potencialmente infiltrado nos discursos dos diálogos de atendimento, estando, assim, a enunciação do médico no centro da unidade narrativa. Assim, da definição da situação de atendimento nos guichês de recepção como um espaço de circulação discursiva, observa-se a enunciação de pelo menos três fontes principais: o recepcionista, o paciente e o médico (cuja referência é marcada no texto por setas e destacada em negrito), como visa ilustrar o exemplo a seguir (A=atendimento; R=recepcionistas e P=paciente):

A3 – Mauro, 19/10

R: tá com cartão aí, senhora? [recebendo o pedido de exame] quando é que volta no médico?

--> P: **ele pediu pra hoje**

R: mora longe?

P: Belford Roxo...

--> R: vou marcar pro dia 23. **avisa a ele que** tem muita gente aqui, hoje não dá não.

Evidentemente, já que somos sujeitos industriais/dialógicos (França, 2005), no sentido de que nosso discurso reflete e refrata diferentes mundos sociais, outros “personagens” aguardam silenciosos o momento em que se tornará possível fazê-los vir à tona do enunciado verbalizado. No que diz respeito à tarefa a cumprir, no discurso do guichê podem ocorrer trocas diretas com médicos, técnicos e enfermeiros, eventualmente presentes no espaço físico do guichê. Em outros, eles são trazidos no discurso, quando seus ditos são citados e comentados.

### 2.2.2 O investigador como destinatário das atividades de linguagem no guichê de atendimento

Numa pesquisa como essa, caracterizada por longo período de observação, o direcionamento do discurso, bem como a recorrência à retomada do discurso do outro testemunham a transformação da situação de trabalho também em situação de pesquisa. Durante a primeira fase de observação, as ações são orientadas para realizar as tarefas do serviço: marcar, registrar e encaminhar exames. Mas, no desenvolvimento discursivo dos diálogos da atividade, os sujeitos/locutores – os recepcionistas – constituem seu trabalho como objeto de discurso e dirigem sua fala na direção de falar seu trabalho e levam em conta, na atualização dos enunciados, o ponto de vista dos outros – seu interlocutor oficial, a investigadora e a médica chefe do serviço que participa dos encontros de restituição coletiva onde a montagem de textos é utilizada – sobre cada objeto do sentido, o que fazem colocando em discussão as questões do trabalho.

Da experiência, principalmente, de um dos recepcionistas e seu encontro com as possibilidades conceituais e técnicas de se desenvolver o poder de agir de um coletivo, já surgem diálogos

Maristela França

interiores que estão prestes a ecoar, a se confrontar com a de outros de uma maneira dirigida. Assim existem temas que estão em circulação, que anseiam por serem trocados, elucidados, tratados e transformados em outras formas de viver o trabalho.

Algumas pessoas envolvidas na situação de trabalho são chamadas, principalmente pelos recepcionistas, a “participar” dos diálogos que se estabelecem.

De acordo com Bakhtin (1929a/1988), o fenômeno da relação dinâmica entre o discurso a transmitir e aquele que serve para transmiti-lo reflete a dinâmica da inter-relação social dos indivíduos na comunicação ideológica verbal, como o exemplo a seguir visa demonstrar, em que um recepcionista, num dado momento de suas atividades de trabalho, cita a fala do então ministro da saúde no Brasil, José Serra (destacada no texto por setas e negrito), supostamente dita em uma entrevista divulgada na noite anterior, num programa de televisão (Fantástico) de muita audiência em todo país, alvo recorrente de muitas polêmicas devido ao tratamento sensacionalista que dá às matérias que produz:

A4 - 16/10

R: viu o Fantástico ontem? [dirigindo-se à investigadora] viu o que o ministro falou?

--> **ele deu a entender...**

--> **ele dá razão aos pacientes...**

tu já viu como é que isso vai ficar!

outro dia o cara chegou revoltado, quem pagava o nosso salário era ele

“então é por isso que eu tô ganhando tão pouco... há cinco anos sem aumento...”

ele foi ficando bem calmo.

“o senhor está me pagando,

o senhor sabe que eu não ganho bem...”

O enunciado acima é um notável exemplo de que, ao entrar na cadeia enunciativa, o sujeito vai procedendo a recortes, a escolhas, criando um modo particular de dizer a realidade. O que se percebe que vai sendo colocado na situação enunciativa é toda a estrutura social tal como ela é vivida subjetivamente. Isso não significa dizer que o indivíduo tem nele a sociedade de sua época estruturada de modo específico. Mas indica que essa estrutura existe em tensão permanente entre o discurso social e o discurso interior (e vice e versa), vivenciada por um locutor no curso dialógico e ideológico das atividades de linguagem em que se engaja.

Esse exemplo não representa simples menção a determinada matéria de um programa de televisão. Ao trazer esse comentário para o espaço de seu trabalho e para o tempo em que está instalada uma situação de pesquisa, o recepcionista encontra um lugar de onde dizer ao outro seu trabalho, já objeto de seu discurso interior, e não apenas objeto do investigador.

Ao dizer o que diz do modo que diz, ele se institui como aquele que toma a fala do ministro como um ataque a seu mundo de trabalho e, ao mesmo tempo, como um recurso para falar de

seu trabalho, desenvolvendo-a pela retomada de uma suposta fala de um paciente “**outro dia o cara chegou revoltado, quem pagava o nosso salário era ele**”, bem como de sua própria suposta resposta “**então é por isso que eu tô ganhando tão pouco... há cinco anos sem aumento...**” ele foi ficando bem calmo. **o senhor está me pagando, o senhor sabe que eu não ganho bem...**”

Desse modo, ele projeta para o plano da narrativa ditos que parecem impossíveis de serem pronunciados no plano do “real”, indicando como as atividades que exerce, no contexto em que as exerce, são afetadas pelo discurso da política de Saúde. Ao se dirigir à investigadora do modo como o faz – **já viu tudo, né?** –, o recepcionista evoca o fato de que nós compartilhamos (ele e a investigadora) aquilo que ele concretamente já faz para regular as demoras no atendimento, bem como aquilo que não é possível fazer, que não dá para fazer. Procedendo assim, ele se inscreve como sujeito nesse diálogo social maior, em que usuários do serviço público são colocados contra os servidores. As vozes oficiais atribuem a estes últimos a culpa pela demora no atendimento, apagando, assim, a questão que envolve as precárias condições em que trabalham e a responsabilidade governamental.

Trata-se de um acontecimento verbal ocorrido entre um atendimento e outro, dirigido diretamente à investigadora. Há, porém, exemplos em que esse direcionamento é subentendido. No exemplo a seguir, embora seja uma médica (que está no guichê de atendimento, aproveitando da presença de um técnico para dirigir-lhe um pedido) a destinatária “oficial” de uma troca que se dá entre um atendimento e outro, certas ocorrências verbais nos permitem levantar a hipótese de sermos um outro destinatário, na qualidade de alguém que desenvolve um estudo em ergonomia da atividade (R=recepcionista; P=paciente; M=médica; T=técnico; parênteses em branco = trecho inaudível; setas e negrito=fenômeno em destaque na análise lingüística; dois pontos= gradação de vogal prolongada; número entre parênteses= pausa em segundos entre uma fala e outra; pontos no final da seqüência=gradação de pausa menor do que um segundo), traço da comunidade dialógica que vai sendo trabalhado

R: tá bom?

P: tá.. eu venho

na outra semana então (4)

M: ( ) esse paciente

aqui tá dependendo desse

raio-x pra ter alta. ( )

T: leva ele lá pra sala e ele

vai fazer ( )

--> R: **ah, depois eu queria perguntar à senhora por que tem uns clister opaco que estão na sala..**

M: é porque quebrou uma ( ) hoje

--> R: ah!..

M: o que está marcado a gente tá tentando fazer.. entendeu?

--> R: a:h!..  
 M: mas daqui pra frente tá tentando  
 Diminuir, colocar dois, dois ou três,  
 entendeu?  
 --> R: a::h!  
 M: porque nenhuma sala ( )  
 --> R: ah! tá quebra::do..  
 M: tá quebrada a sala, e a::: tá  
 com um toquinho pra fora do  
 negócio que desce, machucou um  
 paciente, o paciente veio reclamar,  
 machucou mesmo, machucou ( )  
 então a gente tá com uma sala só.  
 --> R: ah! então tá, então só tá podendo  
 marcar quantos?  
 M: só marcar dois (1.5)  
 R: dois clister (4)  
 --> porque eu vi riscado é:: a gente  
 --> queria saber o porquê  
 --> porque a gente- ninguém avisou  
 --> nada aqui pra gente. (4)

R: dia dois do nove, tá?

[dirigindo-se ao paciente que está diante do guichê aguardando a conclusão do seu atendimento]

P: tá obrigado

O enunciado **“ah, depois eu queria perguntar à senhora por que tem uns clister opaco** (nome de um determinado exame aqui designador de pacientes que vão realizá-lo) que estão na sala”, dito por um dos recepcionistas na primeira fase do diálogo com a médica residente, desperta a curiosidade de uma lingüista, sobre sua temporalidade própria, que pode nada ou pouco ter a ver com a temporalidade real das experiências.

Na situação em questão, pode-se dizer, ocorre um “desvio” na função dêitica (função que aponta realidades fora do texto) da referência temporal em depois, pois o que Mauro enuncia que fará **depois “eu queria perguntar à senhora...”** é feito no fio do discurso **“... por que tem uns clister opaco que estão na sala”**. A “auto-representação do dizer se fazendo” por meio de uma configuração enunciativa da reflexividade metaenunciativa (Authier-Revuz, 1988) indica um determinado estilo e composição. A partir das formas da língua, situadas no campo da heterogeneidade mostrada no discurso, Authier-Revuz observa, em certos enunciados, o fenômeno da mudança da função mediadora do signo no fio do discurso. Nesses enunciados, o signo “em vez de preenchê-lo, transparente no apagamento de si (...) interpõe-se como real, presença, corpo” (1998, pp.14).

A forma metaenunciativa que traz um dizer sobre o dito **“depois eu queria perguntar à senhora”** (digo X, dizendo que o farei depois) atravessa o enunciado, manifestando uma posição enunciativa particular a um gênero, a um sujeito. No enunciado, a palavra do recepcionista parece sofrer uma ruptura em relação à do médico, indicando o fato, talvez, de não se constituir num território comum, em termos de relações de poder. O enunciado **“ah, depois eu queria perguntar à senhora por que**

**tem uns clister opaco que estão na sala”**, segundo Authier-Revuz (*ibidem*), é a manifestação de um modo enunciativo marcado por uma distância interna, uma forma do desdobramento metaenunciativo que assume uma função específica. O discurso do recepcionista, na situação mostrada, parece ser revelador da distância social e profissional entre sua categoria e a dos médicos do HU.

É preciso esclarecer que o fato lingüístico da modalização autonímica não é visto aqui apenas como fato de língua (como na visão de Authier-Revuz), antes, ele é tomado, na esteira de Bakhtin, como um fato de **estilo** referente à expressividade própria a um gênero e, ao mesmo tempo, individualizada na valoração apreciativa do locutor em cada enunciação.

Atestando a operacionalidade das categorias lingüísticas descritas pela autora, queremos, no entanto, chamar atenção para o risco que se corre ao atribuir um valor modal imanente a certas formas. Os inventários de fenômenos lingüísticos são extremamente úteis aos analistas do trabalho, mas não devem ser tratados como fenômenos atrelados a manifestações valorativas exclusivamente fixas. Essas manifestações devem ser consideradas em sua historicidade, em sua mobilidade e evolução, portanto, do interior da comunidade dialógica formada em cada pesquisa-intervenção realizada.

A segunda fase do enunciado do recepcionista no diálogo com a médica em questão, representa um desses casos em que o tema, segundo Bakhtin, “realiza-se completa e exclusivamente através da entoação expressiva, sem ajuda da significação das palavras ou da articulação gramatical” (1929a/1988, pp.134). A entonação expressiva é um dos recursos do locutor para lidar com um enunciado acabado, adotando em face dele uma atitude responsiva ativa.

Os enunciados de Mauro **“ah!.. a:h!.. a::h! ah!.. ah!”** (introduzidos por setas no exemplo) formam um conjunto de enunciados avaliatórios padronizados em um gênero do discurso valorativo. Nas palavras de Mauro, eles assumem sua dupla vida, individualizando-se e acentuando-se por meio da gradação e da ironia: **ah! - a:h - ah::! - ah tá quebra:do - ah!, então tá**. O tema de Mauro desenvolve-se a partir das experiências vividas com a demora no atendimento a pacientes, mas está ancorado na história do conflito entre médicos e funcionários técnicos administrativos. Por meio da orientação valorativa que impregna seu enunciado, Mauro direciona seu discurso ao tema da desconsideração com que julga serem tratados: riscam-se planilhas, não se chamam pacientes (que não param de ir ao guichê perguntar sobre as razões da demora e para saber quando serão chamados para realizarem o exame) e **“ninguém avisa nada a gente”**:

(...)

é:: a gente queria saber o porquê.

porque a gente- ninguém avisou nada aqui pra gente.

É interessante notar que nos últimos enunciados dirigidos, inicialmente, à médica, Mauro empresta a forma a **gente**. Por meio da movimentação discursiva do diálogo que se desenvol-



Maristela França

ve, recebo os enunciados de Mauro como dirigidos também a mim, num dizer do trabalho e não apenas de seu trabalho, mas o trabalho “da gente”, dos recepcionistas, daqui do guichê de marcação.

### 2.2.3 Os critérios para a montagem dos textos

Apesar de já termos apresentado alguns exemplos do modo como em nossa comunidade dialógica são encaminhadas as análises para a montagem de textos (a passagem acima, por exemplo, foi escolhida para compor uma das montagens privilegiadas nos encontros de confrontação sobre o tempo de espera do paciente e o problema recorrente de avaria de máquinas), faz-se necessária a precisão sobre o conjunto de critérios utilizados.

As pessoas em geral sabem que os diálogos da atividade de guichê de marcação de exames têm uma orientação, um tema que caracteriza a tarefa que se intenciona concluir. Assim, quando um enunciado, por algum motivo, não corresponde ao que se espera naquele lugar, pelo menos na forma que se espera, provoca reação àquilo que faz despertar, de acordo com Bakhtin, “ressonâncias ideológicas ou concernentes à vida” (1929a/1988, pp.95).

Normalmente, os diálogos no guichê de atendimento são dirigidos a pacientes ou a seus representantes com o intuito de marcar ou encaminhar o processo de realização de exames.

Numa situação de pesquisa, construída ao longo do tempo, porém, os diálogos se dirigem também ao/à investigador (a), seja de forma direta ou indireta. Assim, a alternância de destinatários caracterizada pelas variantes de “atitude responsiva” em cada enunciação acabada leva em conta o ponto de vista de outros, o que inclui o da investigadora sobre o mesmo objeto. O objeto do discurso determina a escolha dos recursos lingüísticos feitas pelo locutor que visa a uma “atitude” por parte de seu interlocutor: de concordância ou discordância, de adesão, de execução. Esse processo tomou um sentido particular no contexto da análise ergonômica realizada, na medida em que nos permitiu resgatar, no curso dos diálogos da atividade, a dinâmica da inter-relação do grupo de trabalho e as questões ergonômicas privilegiadas na abordagem da problemática dos exames.

Os diálogos de que participam os recepcionistas constituem-se, portanto, o objeto privilegiado num estudo como este que visa produzir textos disparadores de falas sobre o trabalho que funcionem como potencial fonte de desenvolvimento dos sujeitos em relação ao seu poder de agir no trabalho. Para sermos mais precisos, interessa-nos particularmente os gestos verbais apreciáveis que se destacam do que acontece cotidianamente. Esses gestos observados referem-se:

- à voz: variações de altura, de ritmo, de entonação;
- à posição das palavras: a maneira pela qual as palavras são colocadas lado a lado no enunciado;
- às palavras em si: certas escolhas lexicais efetuadas;
- ao discurso citado: especificamente as ocorrências de discurso direto, de discurso direto de substituição, de discurso direto

retórico, de discurso indireto, de discurso indireto livre (Bakhtin, 1929a/1988) e de intertexto (Sant’Anna, 2004);

- ao interdiscurso: a partir da história das ocorrências de certos enunciados em situações de trabalho e o que revelam quanto a um caso especificamente analisado como índice de uma atividade contrariada em curso.

A montagem de textos a que nos referimos anteriormente tem por critério a relação entre a ocorrência de tais fenômenos lingüísticos e os temas retirados da análise ergonômica realizada em parceria com o coletivo de trabalho. Isso significa que não interessa descrever, nem abordar todas as recorrências de recursos apreciáveis presentes nos materiais coletados. Interessa à montagem a justaposição de um conjunto de textos nos quais essas ocorrências nos permitam a formulação de hipóteses sobre invariantes que podem provocar o desenvolvimento (Clot, 1999) de falas sobre o trabalho potencialmente provocadoras de desenvolvimento dos sujeitos, no que tange às suas possibilidades de agir no trabalho.

O trabalho discursivo de construção de um tema, tal como concebido neste estudo, ocorre no movimento possível da relação entre significado e tema:

Vamos chamar o sentido da enunciação completa de tema. (...) determinado não só pelas formas lingüísticas que entram na composição (as palavras, as formas morfológicas ou sintáticas, os sons, as entoações), mas igualmente pelos elementos não verbais da situação. (...) Somente a enunciação tomada em toda a sua amplitude concreta, como fenômeno histórico, possui um tema. (...) O tema é um sistema de signos dinâmico e complexo (...) A significação é um aparato técnico para a realização do tema (Bakhtin, 1929a/1988, pp.128-129).

Na investigação sobre o tema, é necessário visar ao sentido contextual de uma dada palavra, nas condições de uma enunciação concreta, no interior de uma comunidade dialógica de pesquisa. Já o estudo da significação requer a pesquisa do sentido da palavra no sistema da língua. Formular hipóteses sobre o que se está fazendo com o que se diz é identificar esses dois níveis e estabelecer relação entre eles numa situação concreta. É importante, ainda, frisar que o recurso à noção de tema não significa dizer que se está concebendo um processo de comunicação que tenha como ponto de partida uma origem em que certos temas são explicitados, e seus sentidos recebidos e acolhidos pela investigadora. Os recepcionistas atualizam seus enunciados, do modo como atualizam, mas o fazem de uma maneira que, de nossa parte, na comunidade dialógica estabelecida, podemos, a partir da análise da movimentação discursiva entre forças centrípetas e centrífugas (Bakhtin, 1975/1998, 1976/1997b; Di Fanti, 2004) – isto é, entre tendências que monologizam ou abrem o discurso a outras possibilidades – levantar hipóteses sobre pontos de conflito ligados à problemática ergonômica.

## 2.2.4 Outro exemplo de texto escolhido na montagem para confrontação com os técnicos sobre a impossibilidade de reorganizar a tarefa com as equipes de terça e quinta-feiras

O exemplo de troca a seguir ocorre entre um recepcionista e um dos técnicos responsáveis pela realização do exame, que se aproxima do guichê aparentemente para fazer uma “brincadeira”, simulando ser um paciente (T=técnico e R=recepcionista):

T: ( )  
 R: bom dia.  
 T: eu queria marcar um clister opaco, como é que eu faço?  
 R: trazer o papel pra cá  
 T: mas é o seu próprio.. vai fazer?  
 R: não, não gosto não  
 T: [retirando-se]  
 --> R: péra aí, Fernando,..**faz um favor pra mim**  
 T: não, vou tomar café  
 R: não, péra aí, Fernando..  
 T: vou tomar café, meu chapa  
 R: Fernando [mostrando um formulário de pedido de exame]  
 --> T: **não é assim que a banda toca**  
 R: péra aí.. não, isso aqui é meu..  
 T: é o quê?  
 --> R: é meu tio aqui..  
 T: é teu tio? (2)  
 R: tem gente na sala 10 tórax? (2)  
 --> **pede lá pra mim, lá, pô, que eu já pedi uma vez.. é meu tio, pô.. trouxe ele agora de manhã** (3)  
 T: [afasta-se do guichê, sem pegar o pedido]

Essa troca verbal que acontece entre o recepcionista e o técnico responsável por efetuar o exame radiológico no paciente é um exemplo da tentativa de regulação da passagem de um paciente, cujo atendimento o recepcionista julga ser prioritário. Estamos numa quinta-feira, ou seja, no dia de plantão da equipe com a qual eles se queixam não conseguirem trabalhar “**do jeito que deve ser**”.

É de interesse notar o desenvolvimento discursivo que ocorre a partir do trecho em que o recepcionista traduz a regulação da passagem de um paciente ao exame na expressão “**faz um favor pra mim**”. A resposta vem sob a forma “**não é assim que a banda toca**”, que parece revelar um conflito entre modos de trabalhar. O enunciado parece estar fechando ao recepcionista a possibilidade de gerir o fluxo de pacientes segundo os valores que utiliza e que “funcionam” com as equipes de plantão dos outros dias da semana.

De mais interesse ainda para nosso olhar analítico é a tentativa que faz o recepcionista de responder a si mesmo e ao outro sobre “**como é que a banda toca**”, indicando ser o paciente um familiar, o que concretamente não corresponde à realidade.

Na montagem de textos realizada para tratar o tema “Atividade impedida”, privilegiamos, portanto, a ocorrência de passagens

como essa em que se percebe, no plano do interdiscurso, um bloqueio em termos dos modos possíveis de se trabalhar, ou das variantes de gêneros profissionais possíveis para aquele “coletivo” de trabalho.

Com esse item, concluímos a exemplificação dos critérios utilizados na montagem dos textos, nos quais os “atores” foram transformados em personagens, recebendo, portanto, outros nomes.

Contudo, é importante ainda dizer que tais critérios só se preenchem de significado uma vez que se entra no processo de constituição do que reconhecemos como uma comunidade dialógica de pesquisa, o que requer um importante trabalho de observação. Tal observação, em nosso caso, se deu ao longo de uma detalhada análise ergonômica do trabalho sobre a qual nos dedicamos, a partir deste ponto, a explicar.

## 3. Retomando a abordagem ergonômica: breve história

Os anos 90 marcam a história brasileira e mundial como um período de mudanças radicais na estrutura das sociedades. Engendradas pelas esferas político-econômicas dominantes, essas mudanças são apontadas por aqueles que as defendem como essenciais não só para se reter a crise econômica como também para que se possa caminhar no ritmo dos “avanços” [3] tecnológicos. Visando diminuir o papel do Estado na administração econômica e social do país, empresas e serviços são privatizados, diminuem-se os montantes das verbas destinadas ao gasto público e se aumentam as formas de controle de gestão das finanças. O âmbito dos serviços públicos de saúde no Brasil não representa exceção, havendo redução e corte de verbas e implementação de programa de incentivo à demissão do efetivo. Nesse cenário, dirigentes de hospitais públicos são pressionados a encontrar formas de adaptar os serviços prestados à utilização ainda mais racional e parcimoniosa dos recursos econômicos disponíveis, cada vez menos garantidos. No que se refere ao Hospital Clementino Fraga Filho, da Universidade Federal do Rio de Janeiro (HU), a estratégia para lidar com as novas exigências inclui a contratação de uma ação ergonômica em sua qualidade de prática voltada para o estudo de situações de trabalho singulares e socialmente situadas, tendo como objetivo a compreensão da atividade e a transformação da situação profissional (Benckroun, 1994; Bellemare, 1994).

O parceiro técnico escolhido foi o Grupo de Ergonomia e Novas Tecnologias – Gente[4]. Desde 1991, o grupo tem como central em suas pesquisas e intervenções o papel que os coletivos humanos exercem no sucesso/insucesso da modernização de processos de trabalho em indústrias de processamento contínuo, na agricultura e nas organizações de serviços.

No caso do HU, a demanda verbalizada pela direção veio ao encontro de uma proposta específica do Gente: alargar a competência coletiva referente às atividades de serviços hospitalares com relação à prática de uma ergonomia que, partindo da análise ergonômica do trabalho e passando pela construção de modelos de funcionamento, pudesse chegar à concepção de ferramentas de assistência ao trabalho.

Maristela França

Para essa primeira ação no âmbito da ergonomia hospitalar, constituiu-se um coletivo de pesquisa formado por sete pós-graduandos – mestrands e doutorandos – em Engenharia de Produção (v. Muniz, 2000), na linha da ergonomia conduzida pelo Gente, entre eles três psicólogos, dois engenheiros e uma *designer*, um engenheiro do HU, somando-se, um pouco mais tarde, esta lingüista com a finalidade de abordar a problemática escolhida pelo grupo também sob a ótica da atividade de linguagem[5].

### 3.1 A abordagem ao problema dos exames

Em ergonomia, a análise da demanda requer a identificação das especificações do problema abordado sob o ponto de vista das atividades desenvolvidas pelos diferentes trabalhadores nos diversos pontos do fluxo de produção. O contexto e o conhecimento das dificuldades vividas para o cumprimento da tarefa levam à reformulação da demanda para o modo que melhor traduz, em situação, o problema e as possíveis soluções. Nesse sentido, na estratégia adotada, cada um dos oito investigadores que compuseram o coletivo em ação ficou responsável pela análise ergonômica em um dos serviços envolvidos na produção de exames, aqueles considerados importantes, segundo os objetivos traçados, a saber: laboratório de análises clínicas, laboratório de radiologia, serviço de documentação médica, um ambulatório, duas enfermarias e serviço de marcação externa de exames.

Tendo ficado sob nossa responsabilidade a condução da análise ergonômica no Laboratório de Radiologia, verificou-se que a variedade de técnicas e finalidades de exames de radiodiagnóstico requer sistemas de produção discriminados e independentes uns dos outros, com conseqüências para a organização não de um laboratório, mas de diversos laboratórios de radiologia que, no HU, além da unidade de Raios X, divide-se em (1) medicina nuclear, (2) ultra-som e tomografia, e (3) hemodinâmica. A análise global das situações nesses diferentes laboratórios teve como resultado a escolha por:

- destacar a unidade de Raios X como serviço alvo da ação no Laboratório de Radiologia, devido à grande quantidade de exames diariamente realizados e aos casos de perdas a eles associados;
- focalizar o sistema produtivo a partir das demandas de exames originadas nos ambulatórios – deixando, portanto de lado, a das enfermarias e da emergência – devido à possibilidade de verificar a influência da atuação dos pacientes nos processos de marcação de exames.

### 3.2 Contingente e organização geral do trabalho no Serviço de Raios X

Nas diversas funções necessárias ao processo de trabalho de realização de exames (Boolier, 1995), atuam técnicos em Raios X, médicos residentes e pessoal administrativo responsável pela marcação, registro do fluxo, identificação, difusão de resultados e laudos. O serviço realiza cerca de 150 exames diários de radiografias ósseas – realizadas por técnicos – e cerca de dez

exames contrastados, como urografia, cintilografia, seriografia – realizados por médicos residentes – de pacientes hospitalizados ou externos.

A unidade está dividida em oito setores: (1) a recepção, onde os exames são marcados e registrados na ordem do dia; (2) câmara clara, sala em que os exames são validados a partir da avaliação das imagens obtidas e são realizadas várias outras atividades, como a distribuição dos pedidos de exames em escaninhos – feita pelos recepcionistas –, o registro de fluxos, aulas espontâneas, etc.; (3) as salas de realização de exames; (4) a câmara escura, onde os filmes são revelados; (5) o setor de identificação; (6) a sala de laudos; (7) a Administração e (8) o Arquivo de Radiografias.

Sob o ponto de vista de sua localização, a unidade de Raios X está situada como as demais unidades de radiologia do HU no subsolo do edifício, ocupando espaço de aproximadamente 1800m<sup>2</sup>.

### 4. Primeiros resultados e abertura de canais de circulação de discursos

Na primeira fase de observações efetuadas no Serviço de Raios X, em que se buscou conhecer o funcionamento global do sistema, o pedido de exame foi identificado como um escrito central (Feitosa, 1996; Souza-e-Silva 2001) para a articulação de processos elementares, aqueles que representam uma função básica no sistema (Vidal, 1993). Nesses escritos, os pacientes são identificados por meio de seus nomes e números de prontuário no HU. Eles são o canal de comunicação entre o médico demandante do exame e o serviço que irá realizá-lo, transmitindo informações sobre o diagnóstico que se deseja confirmar, a unidade de procedência da consulta que gerou o exame e seu grau de urgência.

A forma manuscrita empregada nesses instrumentos foi rapidamente identificada como origem de falhas de desempenho, causadas pela ilegibilidade das informações. A recepção, setor onde é feita a marcação e o registro de exames, nesse sentido, revelou-se ponto-chave de regulação de variáveis com conseqüências para a identificação dos exames.

Em certos momentos do atendimento, ao registrar um exame na ordem do dia, o recepcionista avalia o grau de legibilidade do nome e/ou do número de prontuário do paciente escritos no formulário de pedido de exame, copiando esses dados, caso julgue necessário, na margem do formulário a partir das informações que obtém indagando o próprio paciente ou copiando do cartão impresso de identificação que este lhe apresenta. Essas informações são indispensáveis para garantir a eficácia da produção. O reconhecimento do nome e do número de prontuário do paciente, preenchidos à mão no formulário, é a única forma de identificação do exame ao longo de seu fluxo de produção.

Assim, sem regulações como essas feitas pelos recepcionistas no posto de marcação de exames do Serviço de Raios X, além da dificuldade em localizar um exame, podem ocorrer trocas de nomes e de números ao longo do fluxo de produção. A leitura equivocada impedirá a identificação do paciente no Serviço de



Documentação Médica, resultando na impossibilidade de arquivamento do laudo do exame no devido prontuário e trazendo consequências para o tratamento do paciente.

#### 4.1 Co-produção de sub-temas a serem abordados

Discutir o problema da escrita médica foi objetivo dos recepcionistas nas primeiras reuniões de restituição da pesquisa, das quais participaram diferentes profissionais envolvidos no coletivo de produção de exames de Raios X: técnicos, médicos e pessoal administrativo. O tema identificado por meio da análise da movimentação discursiva produzida sublinhava o atraso no atendimento ao paciente que representava a incorporação, a sua tarefa, da reescrita de nomes e números ilegíveis, a partir do cartão impresso do paciente.

As funcionárias do fluxo identificavam a “tradução” – modo como designam essa reescrita – feita por alguns recepcionistas como um índice de cooperação no trabalho, que deveria ser adotado por todos. Argumentavam serem eles os únicos capazes de questionar diretamente o paciente sobre seu nome e seu número de prontuário. Trabalhando em posto situado na câmara clara, as funcionárias do fluxo ficavam muitas vezes impedidas de realizar sua tarefa de registro e de preparação dos envelopes dos exames, diante da impossibilidade de identificar o paciente por meio do formulário preenchido pelo médico.

Como estratégia para diminuir ou eliminar o problema, a médica-chefe do Serviço de Raios X propôs uma campanha para “conscientizar” os médicos sobre a necessidade de se garantir clareza nos escritos do trabalho. A proposta, entretanto, não foi recebida com entusiasmo (como não poderia deixar de ser), principalmente pelos recepcionistas, que alegaram estarem os médicos tão habituados a escrever de forma ilegível, que consideravam ser obrigação dos funcionários do HU aprender a ler essa escrita.

Como contraproposta, reivindicavam a volta ao sistema de etiquetas de identificação impressas. Um deles estava particularmente motivado pelo projeto de informatização do serviço, supondo que o computador seria a solução, se não de todos, de quase todos os problemas. Sua colega de recepção não compartilhava desse entusiasmo, identificando a inovação como ameaça a seu trabalho, pois receava não conseguir dominar o uso do computador.

Segundo o recepcionista que demonstrava entusiasmo pelo projeto de informatização do serviço, o programa utilizado deveria, além de gerar códigos de identificação do paciente, indicar a disponibilidade de vagas para exames. Para ele, tratava-se de uma questão de tempo: logo que a rede informática estivesse instalada, estaria eliminada qualquer possibilidade de troca ou perda de exame; além disso, sem as “traduções”, poderiam atender no guichê com mais rapidez, evitando a formação ou o aumento das filas.

#### 4.2 A constituição da demanda a partir do tema do tempo de espera do paciente

O tempo gasto pelos pacientes em todo o processo de realização de exames foi tema recorrente nos discursos dos recepcionistas: a demora no atendimento, alegavam, afetava diretamente a qualidade das relações de serviço que mantinham com os pacientes. Tanto os recepcionistas do quadro efetivo quanto os estagiários, que iam “passando” pela recepção (falaremos sobre isso adiante), constantemente elegiam o tema como objeto das discussões. Os demais funcionários reconheciam o problema e as dificuldades dele geradas. Da parte dos técnicos, isso se manifestava na informação de que, depois de ter esperado muitas horas, alguns pacientes, tão logo passando pelo exame, iam embora, sem esperar o resultado da avaliação da imagem obtida, já não estando lá para refazer a radiografia caso a primeira não fosse aprovada, o que prejudicaria tanto o processo de diagnóstico quanto o eventual tratamento.

De acordo com os técnicos radiologistas, no centro das discussões deveriam estar as precárias condições de trabalho e a ineficiente organização espacial do serviço, a que atribuíam os atrasos nos atendimentos. Para eles, a questão de manutenção das máquinas era a causa principal da demora. De nossa parte, percebia também a organização das escalas de plantão como fator de influência no ritmo dos atendimentos, mas o assunto se manteve como tema não privilegiado nas discussões.

O coletivo era unânime em reconhecer que a espera afetava a realização dos exames. Começamos, então, a abordar a problemática dos exames também sob o ponto de vista do tempo de espera dos pacientes, com enfoque nas consequências para o trabalho dos recepcionistas, para quem, fisicamente posicionado face a face ao paciente na ante-sala, a gestão da espera transformava-se em delicada tarefa entre as diversas a gerir.

Dentre todos os trabalhadores da unidade de Raios X, os recepcionistas destacavam-se como os mais colaboradores, sinalizando o desejo de criar um canal para que suas questões e suas contribuições fossem ouvidas e reconhecidas. Interessados em discutir o problema da demora no atendimento ao paciente sob a perspectiva das consequências para sua atividade profissional, não se queixavam de sobrecarga de trabalho ou de não estar conseguindo mais lidar com a situação dos pacientes – referiam-se antes a uma série de problemas da instituição, que os impedia de trabalhar do modo como gostariam.

No guichê de recepção, estavam expostos à precária situação social e de saúde dos pacientes, com eles vivendo uma cena diária de longas esperas. Pacientes e seus acompanhantes frequentemente se dirigiam à recepção para se informar sobre tempo de chamada e razões da demora. Segundo minhas observações, em 1998, podia-se ter de esperar até quatro horas para se submeter a Raios X na coluna lombar, por exemplo. Em muitas situações, recepcionistas e estagiários dispunham de poucos elementos de resposta para justificar a espera, reforçando a situação de tensão, que não raro gerava conflitos e mesmo gestos de violência.

### 5. Resultados: o trabalho invisível

O desenvolvimento de uma pesquisa em torno de um objetivo em comum – neste caso, colocar em discussão a demora no

Maristela França

atendimento aos pacientes e as consequências para o trabalho dos recepcionistas e para a realização dos exames pelos pacientes –, se dá no campo de uma circulação discursiva que possibilita a construção de outros pontos de vista para as situações de trabalho. Por meio de uma ação no tempo (permanência em campo de seis meses), observamos que questões levantadas na análise ergonômica, relacionadas às condições e à organização do trabalho, aos poucos começavam a se constituir como temas dos diálogos da atividade, objetos de discurso compartilhados por recepcionistas e a investigadora. Avaria de máquinas, falta de informação, problemas gerados pela ilegibilidade de documentos, dificuldades na gestão da espera e do fluxo de pacientes, com consequências tanto para a realização do exame pelo paciente quanto para a atividade de trabalho dos recepcionistas, foram temas em circulação nos diálogos profissionais de recepcionistas realizados nas situações criadas ao longo das próprias situações de atendimento aos pacientes, em diálogos dirigidos ora a estes últimos, ora a colegas, ora a médicos e ora a investigadora.

Enfrentando dificuldades impostas pela precarização do sistema de saúde pública, os recepcionistas do serviço de Raios X desdobram-se para encontrar formas de continuar trabalhando, esforçando-se para gerir o sistema de marcação e a passagem dos pacientes aos exames, acionando meios de reorganização coletiva da tarefa.

Sob a perspectiva da atividade, o conhecimento das problemáticas que envolvem a realização de exames, demanda geral desta intervenção, ganhou contornos específicos. A pesquisa promoveu discussão sobre a precarização do trabalho indicada pela contratação de estagiários, convocados a desempenhar complexas tarefas (ligadas ao conhecimento sobre preparos de exames, determinação sobre se um paciente pode realizar mais de um exame por dia, decidir sobre priorização de exames etc) sem nenhuma formação específica.

A questão da legibilidade da escrita dos médicos foi outro ponto sistematizado pela pesquisa. Ao lado de problemas como esse, a demora no atendimento e as consequências para o trabalho dos recepcionistas representaram o tema central dos textos que a pesquisa gerou e montou.

Com o posto de trabalho localizado diante do salão de espera dos pacientes, esses recepcionistas são incessantemente confrontados com o modo perverso pelo qual a engrenagem estatal e social trata a grande população que sobrevive com salários mínimos que não lhe deixa opção de buscar cuidado médico que não o exponha a tantas dificuldades.

O recepcionista é aquele que “vê”. Sua visão é única, seus olhos são singulares, e o que ele vê o faz agir, tentando regular o tempo de espera dos pacientes em piores condições. Para isso, é preciso deixar outros de lado, minimizar o problema alheio. Uma doença como pneumonia deixa de ser grave em um paciente idoso, diante de outras mais graves, para as quais é preciso agilizar o tratamento.

No dia a dia do trabalho, entretanto, esse modo de se investir no trabalho permanece invisível. Tal invisibilidade, provocada pelas condições precárias de trabalho, reforçam a ideologia dominante sobre a ineficiência do servidor público.

## 6. Considerações finais

Ao tratar as situações de trabalho de recepcionistas de guichê de recepção hospitalar, constatamos a necessidade metodológica de reconhecimento de uma comunidade dialógica de pesquisa construída como lugar de encontro de saberes e das diversas influências dos mundos constitutivos do trabalho como o mundo político e o econômico. Nesse sentido, o percurso de nosso estudo sofreu forte influência dos trabalhos de Daniel Faïta, lingüista francês para quem o estudo das situações de trabalho conduzidos pela Lingüística deve buscar seus fundamentos em um arcabouço teórico-conceitual que permita olhar a linguagem sob a perspectiva da essência da atividade humana, afastando-se de abordagens que se dedicam a análises baseadas unicamente na descrição de mecanismos discursivos ou de interações localmente situadas. Faïta (1989) defende a tese de que a produção discursiva dos trabalhadores participa da atividade, é atividade em si mesma e não uma contrapartida lingüística da ação, que se deixaria isolar e analisar à distância do processo do qual ela participa, mesmo se às vezes esse processo a ela se resume.

Para nossa tese sobre a metodologia implicada no conceito de Comunidade Dialógica de Pesquisa, os estudos de Faïta representaram um ponto de partida. Ao postular essa continuidade intrínseca entre as atividades dos trabalhadores, de linguagem ou não, sejam elas simultâneas, concomitantes ou provisoriamente independentes, Faïta aponta para a necessidade metodológica de se entrar na cadeia discursiva na qual o ser humano, no exercício de suas atividades, fala sobre seu trabalho. Isso tem consequências tanto para o modo de participação do lingüista na situação pesquisada quanto para a rede que lança aos materiais de análise, que deve ser tecida no fio dos diálogos em situação. Assim, o lingüista, além de explorar o modo como o estudo do sentido pode ajudar na condução e na compreensão dos diálogos da atividade, focaliza a linguagem nos próprios processos de transformação e de compreensão do trabalho (*ibidem*).

Em situação de trabalho, o objetivo primeiro do lingüista é ocupar um lugar de interlocutor ativo na esfera da comunidade dialógica que se estabelece. Assim, no lugar de visar à constituição de um *corpus*, ele visa participar do desenvolvimento da história do sujeito no trabalho e, junto com ele, propor alguns textos.

O sentido de texto, nesse enquadramento teórico e metodológico, corresponde a uma atitude epistemológica em face das ciências humanas. Consoante a Bakhtin, essa atitude considera que o homem não só se torna conhecido por intermédio dos textos, como também neles/por eles se constrói.

As ciências humanas são ciências que estudam o homem em sua especificidade, e não uma coisa sem voz ou fenômeno natural. O homem e sua especificidade humana sempre está se expressando (falando) isto é, está criando texto (ainda que um texto em potencial). Quando o homem é estudado fora do texto e independentemente do texto, já não se trata de ciências humanas (mas de anatomia, de fisiologia humana) (1976/1997, pp.334).

Tendo em vista a posição epistemológica assumida neste estudo, a abordagem das situações de trabalho visou estabelecer um campo em que o diálogo tem primazia como objeto teórico. Desse modo, a compreensão responsiva, enquanto forma de diálogo, torna-se método de abordagem das situações de trabalho. Nas palavras de Bakhtin, a compreensão “está para a enunciação como uma réplica está para a outra no diálogo. Compreender é opor à palavra do locutor uma contrapalavra” (1929a/1988, pp.131).

A análise do trabalho realizada no movimento dos discursos em circulação nos levou a propor algumas situações em diálogo – relativas à demanda de colocar em evidência a problemática da gestão de fluxo de pacientes sob a perspectiva das situações de trabalho dos recepcionistas – entre aquelas que estavam mobilizando os sujeitos na construção ininterrupta de sua história no trabalho.

A abordagem dos diálogos da atividade considerou a observação dos recursos apreciativos da qualidade da voz, da escolha lexical, das colocações metaenunciativas e das formas de citação do discurso do outro, com o que eles implicam para a ênfase nas questões destacadas pela análise ergonômica. A análise das ocorrências dessas categorias lingüísticas orientaram o recorte das situações que constituíram o texto base para o desenvolvimento dos diálogos profissionais no espaço-tempo de uma comunidade dialógica de pesquisa.

[1] Na origem do conceito de “comunidade” aqui empregado, ver os trabalhos de Odonne et al. (1977) e de Schwartz (1996, 1999) sobre as condições de encontro de saberes, transformações e produção de conhecimento nos mundos do trabalho.

[2] Estamos utilizando uma forma de transcrição com base em Tannen (1984). Desse modo, os exemplos transcritos não devem ser lidos sob os mesmos critérios como são lidas frases (com determinado papel da letra maiúscula, do ponto etc). Sempre que necessário, a decodificação dos sinais usados antecede o texto transcrito.

[3] Alain Gras (2002), antropólogo e sociólogo, oferece uma interessante discussão sobre o conceito-valor de “avanço e progresso”, discutindo a hipótese de que a tecnologia é socialmente construída e de que é vã a procura de um devir autônomo de técnicas, orientado pela eficácia.

[4] O coordenador do GENTE é o Prof. Dr. Mario Cesar Vidal, engenheiro e ergonomista.

[5] Nossa participação no grupo GENTE foi formalizada em termos de um acordo de cooperação com nosso grupo de origem. Trata-se do grupo Ateliê Linguagem e Trabalho, coordenado pela professora Maria Cecília Pérez de Souza-e-Silva da PUC-SP. Além desse grupo, realizamos trabalhos em colaboração com a RAPT (Rede de Análises Pluridisciplinares do Trabalho) que reúne investigadores da UERJ, ENSP, UFF, UFPB e UNIRIO.

## Referencias bibliográficas

- Authier-Revuz, J. (1998). *Palavras incertas. As não-coincidências do dizer*. (C. Pfeiffer et al., Trad.) Campinas: Editora da UNICAMP. (Trabalho original publicado em 1992).
- Bakhtin, M. (V.N. Volochinov) (1988). *Marxismo e Filosofia da Linguagem*. (4ª ed.) (M. Lahud & Y. Vieira, Trad.) São Paulo: Hucitec. (Trabalho original publicado em 1929a).
- Bakhtin, M. (1997a). *Problemas da poética de Dostoiévski*. (2ª ed.) (P. Bezerra, Trad.) Rio de Janeiro: Forense Universitária. (Trabalho original publicado em 1929b).
- Bakhtin, M. (1997b). *Estética da criação verbal*. (2ª ed.) (M. E. Pereira, Trad.) São Paulo: Martins Fontes. (Trabalho original publicado em 1976).
- Bakhtin, M. (1998). *Questões de literatura e de estética. (A teoria do romance)*. (4ª ed.) (A. Bernardini et al., Trad.) São Paulo : Editora UNESP. (Trabalho original publicado em 1975).
- Bellemare, M. (1994). *Action ergonomique et projets industriels: de la coopération dans le travail à la coopération pour la transformation du travail. Le cas du travail à la chaîne*. Thèse de doctorat. Conservatoire National des Arts et Métiers, Paris.
- Bencheikroun, T. H. (1994). *Modelisation et simulation des processus intentionnels d'interlocution*. Tese de Doutorado. Conservatoire National des Arts et Métiers, Paris.
- Boolier, D. (1995). Du patient à l'image radiologique: une sociologie des transformations. *Techniques & Cultures*, 25-26, 19-34.
- Brito, J & Athayde, M. (2003). Trabalho, educação e saúde: o ponto de vista enigmático da atividade. *Trabalho, Educação e Saúde*, 1,(2), 239-265.
- Clot, Y & Faïta, D. (2000). Genres et styles en analyse du travail. Concepts et méthodes. *Travailler, Revue Internationale de Psychopathologie et de Psychodynamique du Travail*, 4, 7-42.
- Clot, Y. (1999). *La fonction psychologique du travail*. Paris : PUF.
- Di Fanti, M. G. (2004). *Discurso, trabalho e dialogismo: a atividade jurídica e o conflito trabalhador/patrão*. Tese de doutoramento. PUC, São Paulo.
- Faïta, D. (2005). *Análise dialógica da atividade profissional*. Rio de Janeiro: Express Editora.
- Faïta, D. (1989). Mondes du travail et pratiques langagières. Parole(s) ouvrière(s). *Langage*, 93, 110-123.
- Feitosa, V. C. R. (1996). *Os escritos e o trabalho. Um ensaio de ergonomia*. Tese de Doutorado. COPPE, UFRJ, Rio de Janeiro.
- Figueiredo M., Athayde, M., Brito, J. & Alvarez, D. (2005). *Labirintos do trabalho*. Rio de Janeiro: DP&A.
- França, M. B. (2002). *Uma comunidade dialógica de pesquisa no front da saúde pública brasileira*. Tese de Doutorado. EDUC, São Paulo.
- França, M. B. (2005) No principio dialógico da linguagem, o reencontro do homo loquens com o ser humano industrial. In M. Figueiredo, M. Athayde, J. Brito & D. Alvarez (Orgs.), *Labirintos do Trabalho* (pp. 115-131). Rio de Janeiro: DP&A.
- Gras, A. (2002). L'illusion de la fatalité technique. *L'Ecologiste*, 5, 32-45.
- Goffman, E. (1967) *Interactional Ritual: essays on face to face behavior*. New York: Panteon.
- Nouroudine, A. (2002). A linguagem: dispositivo revelador da complexidade do trabalho. In M. C. P. Souza-e-Silva & D. Faïta (Orgs.) *Linguagem e Trabalho: construção de objetos de análise no Brasil e na França* (pp. 17-30). São Paulo: Cortez.
- Muniz, H. P. (2000) *A gestão do tempo de permanência do paciente de neurocirurgia no Hospital Universitário Clementino Fraga Filho*. Tese de doutoramento. COPPE/UFRJ, Rio de Janeiro.
- Oddone, I, Re, A. & Briante, G. (1977). *Redécouvrir l'expérience ouvrière*.

*Vers une autre psychologie du travail?* Paris: Messidor/ Éditions sociales.

Sant'anna, V. L. A. (2004). *O trabalho em notícias sobre o Mercosul*. São Paulo: Educ.

Schwartz, Y. (2005). Intervenir dans la vie des autres. *Revista Calidoscópio*, 3 (2), 88-96.

Schwartz, Y. (1999). La communauté scientifique élargie et le régime de production des savoirs. Les Territoires du Travail. *Les continents de l'expérience*, 3, 79-87.

Schwartz, Y. (1997). Travail et ergologie. In Yves Schwartz (Org.) *Reconnaissances du travail. Pour une approche ergologique* (pp.1-37). Paris: PUF.

Schwartz, Y. (1996) Ergonomie, philosophie et exterritorialité. In François Daniellou, (Org.) *L'ergonomie en quête de ses principes* (pp. 141-182). Toulouse : Octarés.

Souza-e-Silva, M. C. P. (2001, Setembro). *Os escritos no trabalho*. Comunicação em simpósio do I Congresso e IV Colóquio da Associação Latinoamericana de Estudos do Discurso. Recife, Brasil.

Tannen, D. (1984) *Conversational style: analysing talk among friends*. Norwood, N.J.: Ablex.

Vidal, M. C.(1993). *Ergonomia*. GENTE/PEP/COPPE/UFRJ: Mimeo.

## El trabajo de recepcionista de ventanilla de hospital público universitario: el punto de vista teórico-metodológico de una Comunidad Dialógica de Pesquisa

### Resumo

O trabalho em hospitais públicos no Rio de Janeiro veio sofrendo, desde o final da década de noventa, com o aumento de pacientes atendidos, redução de efetivo e de recursos estatais. Todos os serviços prestados foram afetados de um modo ou de outro. As situações de trabalho, porém, daqueles que ficam face a face ao paciente na ante-sala de exames, se transformaram numa arena de tensão e conflito. Criar situações para que os próprios protagonistas analisem seu trabalho sob a perspectiva da história de seu desenvolvimento e impedimentos se tornou o objetivo da ação realizada no campo da ergo-lingüística dialógica. Sob o ponto de vista teórico-metodológico é feita a proposta de conceitualização do trabalho realizado entre pesquisadores e trabalhadores expressa no conceito de comunidade dialógica de pesquisa. Sob o ponto de vista dos resultados, podemos dizer que a pesquisa abriu um espaço de circulação de textos e de desenvolvimento de novas conformações de coletivos de trabalho.

**Palavras-chave:** trabalho em hospital; saúde do trabalhador; intervenção ergo-lingüística; atividade dialógica; comunidade dialógica de pesquisa

## Le travail de réceptionniste de guichet dans un hôpital public universitaire: le point de vue théorique-méthodologique d'une Communauté Dialogique de Recherche

### Résumé

Le travail dans les hôpitaux publics de Rio de Janeiro subissent, depuis la fin de la décennie quatre-vingt-dix, une crise de

précarité face à l'augmentation du nombre de patients accueillis, de la réduction des effectifs et des ressources assurées par l'État fédéré. Tous les services s'en sont trouvés affectés. Toutefois, les situations de travail de ceux qui sont face à face avec le patient dans la salle d'attente d'examen ont fini par se transformer en une arène de tension et de conflit. Reconnaître les conditions dans lesquelles se déroule la gestion collective du flux de patients et créer les situations permettant aux protagonistes eux-mêmes d'analyser leur travail est devenu l'objectif de l'action réalisée dans le champ de l'ergo-linguistique dialogique. C'est sous cet angle théorique et méthodologique qu'est faite la lecture du travail réalisé parmi les chercheurs et les employés qu'exprime le concept de communauté dialogique de recherche. Du point de vue des résultats, nous pouvons dire que cette recherche a ouvert un espace de circulation de textes et de développement de nouvelles conformations de collectifs de travail.

**Mots-clés:** travail à l'hôpital; santé du travailleur; intervention ergo-linguistique; activité dialogique; communauté dialogique de recherche.

## The work of reception clerks at a university public hospital: the theoretical-methodological point of view of a Dialogic Research Community

### Abstract

Since the end of the nineties the work in public hospitals in Rio de Janeiro has been suffering from an increase in the number of patients treated and the reduction of staff and state resources. All the services provided have been affected in one way or another. The work situations, however, of those that deal directly with the patient in the exam waiting room, have become an arena of tension and conflict. To create situations so that the protagonists themselves analyze their work from the historical perspective of its development and impediments has become the objective of the work being performed in the field of dialogic ergo-linguistics. The proposal for conceptualizing the work carried out between researchers and workers expressed in the concept of a dialogic research community is done from a theoretical-methodological viewpoint. In view of the results, it can be said that the research study has opened up a space for the circulation of texts and the development of new collective work arrangements.

**Keywords:** work in hospital; workers' health; ergo-linguistic intervention; dialogic activity; dialogic research community

### Como referenciar este artículo?

França, M. (2005). O trabalho de recepcionistas de guichê de hospital público universitário: o ponto de vista teórico-metodológico de uma Comunidade Dialógica de Pesquisa. *Laboreal*, 2, (1), 06-17. <http://laboreal.up.pt/revista/artigo.php?id=48u56oTV6582233762;4222782>

Manuscrito recibido en: marzo/2006

Aceptado tras peritaje en: julio/2006



## Discursos sobre lo vivido en el trabajo

### *O vivido de um inspector do trabalho em Portugal - João Fraga de Oliveira*

Camilo Valverde, Liliana Cunha & Fernanda Correia

cvalverde@porto.ucp.pt

Universidade Católica Portuguesa

Faculdade de Economia e Gestão

Rua Diogo Botelho, nº 1327

4169 - 005 Porto

Realização de entrevista por Camilo Valverde

lcunha@fpce.up.pt ; fcorreia@fpce.up.pt

Universidade do Porto

Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação

Rua Dr. Manuel Pereira da Silva

4200-392 Porto

João Fraga de Oliveira é, há 35 anos, inspector do trabalho na Inspeção-Geral do Trabalho (IGT) no Porto.

Participou na concepção, organização e execução de uma campanha para a melhoria das condições de segurança e saúde do trabalho (SST) no sector da construção.

Para além da contínua acção inspectiva no terreno, é formador interno na IGT, no âmbito da formação inicial e contínua de inspectores do trabalho e tem contribuído, em nome da IGT, para a formação de técnicos e técnicos superiores de SHST.

É responsável pela Direcção de Estudos da ENEFIT – Escola Nacional de Estudos e Formação da Inspeção do Trabalho, para cuja instalação e dinamização contribuiu, em 2004.

Foi dirigente da APIT – Associação Portuguesa de Inspectores do Trabalho e, nessa qualidade, fundador, em 1994, juntamente com representantes de outras associações de inspectores do trabalho de outros países da União Europeia, do CPE – Comité Europeu de Profissionais de SST.

Tem publicado artigos em vários jornais e revistas (nomeadamente ver bibliografia).

Participou na elaboração de diversas brochuras versando temáticas da área da SST, tais como Coordenação de Segurança, Planeamento de Segurança e formação de representantes de trabalhadores e de empregadores para a SST.

Tem apresentado comunicações e animado dezenas de eventos públicos sobre a Inspeção do Trabalho e a SST, quer em Portugal, quer noutros países da União Europeia.

Nesta rubrica “Vivido no Trabalho” apresentamos uma reflexão sobre as concepções e as práticas da inspecção do trabalho no domínio da segurança e saúde ocupacionais em Portugal, particularmente no sector da construção civil e obras públicas.

O enquadramento legal que regula a intervenção neste domínio tem uma marcada influência da União Europeia (UE), particularmente através das directivas que os diversos Estados-membros têm vindo a adoptar. As abordagens subjacentes a esta produção regulamentar salientam concepções de prevenção que visam sobretudo adaptar o trabalho ao homem (M/F), nomeadamente através de intervenções estruturadas a partir da avaliação dos riscos profissionais, cuja adequada realização solicita a

análise do trabalho na sua globalidade e a participação dos actores envolvidos.

Daqui decorrem novas formas de perspectivar e concretizar a acção dos vários actores da prevenção, interpelando-os claramente no plano profissional, sugerindo que reequacionem a adequação das suas posturas, dos seus conhecimentos e do seu profissionalismo. Os inspectores do trabalho são particularmente solicitados a analisarem e reflectirem a sua missão e a sua própria identidade, interrogando-se concretamente sobre se:

- Perspectivam o seu papel como controladores de conformidades face aos diplomas regulamentares?

- Ou se percebem a sua acção sobretudo como instrumento ao serviço da promoção e consolidação da prevenção?

Para ajudar a reflectir sobre estas questões transcrevemos uma síntese do “vivido no trabalho” tal como enunciado por um destes actores, o inspector João Fraga de Oliveira. Apesar da diversidade da sua experiência, solicitamos-lhe que contextualize os seus comentários no sector da construção civil e obras públicas: procurámos conferir maior significado ao seu discurso, aproveitando a riqueza da sua vivência num sector que possui inquestionável relevância sócio-económica e marcado impacto na segurança e no bem-estar de um número considerável de trabalhadores.

A estruturação deste “vivido no trabalho” inicia-se com o modo como João Fraga de Oliveira percebe o sector da construção. De seguida, refere as consequências que considera decorrerem da legislação para as formas de conceber a inspecção e para a formação dos inspectores. Situa depois as concepções da prevenção que orientam as práticas neste domínio, para concluir com a descrição de algumas estratégias profissionais que os inspectores desenvolvem em Portugal e com a análise de algumas dimensões do significado que conferem à sua actividade laboral.

### 1. Um olhar sobre o sector da construção

Vale a pena começar por referir algumas das características do trabalho no sector da construção civil e de obras públicas quotidianamente vividas pelos inspectores do trabalho. Especial-

mente significativas e explicativas do risco acrescido nesta actividade e da maior exigência nas medidas de prevenção, para além da especial perigosidade intrínseca dos equipamentos, materiais e processos de trabalho que lhes são típicos, destacam-se, como exemplos não exaustivos, as seguintes características:

- A permanente mobilidade dos locais de trabalho, das empresas, dos responsáveis e dos trabalhadores, mobilidade esta que é indutora de uma percepção de provisoriedade que, frequentemente, legitima a improvisação e precarização das soluções preventivas.
- O ambiente envolvente dos locais de trabalho (tráfego, redes técnicas aéreas e subterrâneas, construções vizinhas, exiguidade de espaços, etc.);
- A desorganização permanente dos locais de trabalho;
- A complexidade de algumas opções arquitectónicas e os riscos inerentes à sua execução;
- A diversidade das situações de trabalho no espaço e no tempo. As situações podem parecer repetitivas e habituais, mas nunca são idênticas, visto que resultam de uma multiplicidade de componentes que nunca se relacionam de modo idêntico;
- A sobreposição de operações e actividades de risco;
- A competição económica, quase sempre assente no estrangulamento de custos e prazos; ora, o mais barato e o mais depressa significam, em regra, menos segurança;
- A influência de condicionalismos de ordem económica, social e política (sobretudo quando estão em causa obras públicas), conduzindo à modificações crónicas dos projectos, planos e programas e, consequentemente, à fragilização da organização, processos, métodos, equipamentos e gestos exigíveis para garantir um trabalho seguro.

Ao nível de organização da produção e do trabalho, é especialmente no sector da construção que se verificam situações de trabalho marcadas pela precariedade (e, até, pela clandestinidade), bem como pela intensificação do trabalho (em termos de ritmo e duração).

Acresce que a construção é, talvez, o sector de actividade em que a organização da produção e do trabalho é mais embrulhada pela subcontratação em cascata. Ora, a subcontratação neste sector, para além de dificultar a coordenação, dilui a noção -e sobretudo o reconhecimento- das responsabilidades implicadas (cujo apelo não deixa também de constituir um recurso, um instrumento, para a acção dos inspetores do trabalho).

Em suma, no sector da construção, é especialmente recorrente o inspetor do trabalho encontrar-se no confronto – que Yves Schwartz nos ajudou a evidenciar – entre os valores sem dimensão da segurança e saúde do trabalho e os valores mais dimensionáveis (de ordem económica ou mesmo meramente mercantil) que, do ponto de vista da prevenção, se expressam em:

- Cortes nos investimentos na prevenção, na sustentação económico-financeira das pessoas, nos meios necessários para uma organização adequada, acabando muitas vezes por reforçar a ideia que o crime compensa e que o *dumping* social permite ganhar a obra;
- Encurtamento (estrangulamento) dos prazos adequados e exigíveis para um trabalho seguro.

Paradoxalmente, o encurtamento dos prazos resulta, muitas vezes, por precedente alargamento de prazos (para o que poderão contribuir vários factores: o clima, a falta de financiamento atempado, etc.). Mas, subjaz-lhe sobretudo a pressão económica dos prémios e multas estabelecidos nos contratos de (sub)empreitada que reforçam as já existentes deficiências de planeamento.

Este estrangulamento dos prazos merece especial destaque, não só pela frequência com que se verifica (e que transparece dos inquéritos de acidentes de trabalho, sempre especialmente vividos por qualquer inspetor do trabalho), mas porque está camuflado por (mais) um equívoco: o de que, no trabalho (especialmente no sector da construção), acelerar é apenas fazer a mesma coisa mais depressa.

Ora, no meu trabalho, o quotidiano do terreno tem-me vindo a evidenciar sistematicamente que acelerar, fazer mais depressa, é fazer já de outra forma, com outro processo, com “outras” pessoas (apesar de fisicamente poderem ser as mesmas), com outra organização, enfim, no trabalho, acelerar é já fazer **outra** coisa, de outro modo, que requer outra resposta preventiva.

Porque especialmente vividas por qualquer inspetor do trabalho envolvido no domínio da SST na construção, vale a pena sublinhar esta característica da frequente pressão temporal porque dela muito sobra em termos de desgaste implicado pela dificuldade da acção. Mas julgo importante sublinhar também o quanto no trabalho na construção são cada vez mais evidentes as implicações em matéria de segurança e saúde (ou melhor, de riscos) do trabalho decorrentes de condicionalismos macrosociais, designadamente:

- O desemprego (não só na construção mas, em geral), na medida que, claramente, é um factor indirecto de risco; costumo dizer que, do desemprego, há dois tipos de vítimas: os desempregados e os empregados, pela aceitabilidade (submissão) a condições de SST degradadas que induz e pelo quanto inibe os trabalhadores na exercitação dos inerentes direitos laborais;

- A crescente precariedade das relações de trabalho (a construção é, em Portugal, emblemática do recurso ao trabalho temporário), quase sempre associada a intensificação de trabalho em termos de ritmo e duração, configurando uma relação directamente proporcional do subemprego com o sobretrabalho.

Este condicionalismo (mais) social do trabalho (na construção e, em geral), é especialmente vivenciado no terreno pelos inspetores em Portugal, bem como pelos seus colegas de outras inspecções do trabalho da Europa do sul (França, Espanha, Itália), as quais adoptam um modelo dito generalista. Na verdade, estas diferem significativamente, na forma como integram as relações sociais na sua acção, das concepções das inspecções do trabalho em vários países da Europa do norte (Dinamarca, Alemanha, Reino Unido), que adoptam um modelo mais técnico, dito especialista.

## 2. As oportunidades das normas comunitárias

Até há dez anos atrás, em muitos países da União Europeia, a abordagem de segurança e saúde na construção tinha referenciais completamente diferentes daqueles que se passou a ter,

em Portugal, a partir de 1992/93. Isto tem muito a ver com a Directiva Quadro (89/391/CEE) e também com a Directiva Estaleiros (92/57/CEE) que perspectivam a integração dos condicionamentos organizacionais e sociais, especialmente marcantes na construção.

Porque, a partir dos anos oitenta e até meados dos anos noventa, a União Europeia foi especialmente rica na reflexão social e nomeadamente nas questões das condições do trabalho e da segurança e saúde de trabalho. Vemos isso através do desenvolvimento normativo que nessa altura se verificou.

Neste contexto de alterações legais, ao nível da Comissão organizaram-se as denominadas “semanas europeias”. A primeira semana europeia, tal como a primeira Directiva específica num sector de actividade, e não é por acaso que isso acontece, foi a da construção.

Nessa altura, justamente sentindo isso, um grupo de trabalho constituído por seis inspetores resolveram desenvolver um projecto de reflexão em Portugal sobre a abordagem da inspecção à segurança e saúde na construção. Estive nesse grupo que, na verdade, apareceu por iniciativa e por voluntarismo das pessoas que o constituíam, mas também por decorrência das directivas referidas, que estabeleciam marcos impulsionadores de novas oportunidades.

## A estruturação da formação e da intervenção dos inspetores

No que respeita à Inspeção do Trabalho, este enquadramento foi especialmente importante porque possibilitou a concepção de formação para os inspetores do trabalho neste domínio. Até então essa formação não existia e a acção, no terreno, para além de não ser estruturada, era meramente formal e incipiente, desvalorizada mesmo, pela própria instituição.

A concepção desta formação (1993/1994) teve a colaboração de inspetores do trabalho franceses, formadores no INTEFP (Institut National du Travail, de l'Emploi et de la Formation Professionnelle), que apoiaram um estágio para dez inspetores, entre os quais também estive. A partir desse estágio, esse grupo de inspetores portugueses construiu um módulo de formação e realizou a preparação, no domínio da SST no sector da construção, de todos os inspetores do trabalho.

Este módulo, se bem que posteriormente reformulado e enriquecido (a partir da progressiva experimentação e tendo em conta as alterações organizacionais, técnicas e normativas entretanto verificadas) tem sido referência das sucessivas acções de formação realizadas para os inspetores no domínio da SST. Tendo estado como formador em todas essas acções, considero isso um marco da minha vivência da actividade como inspetor do trabalho. Aliás, uma linha fundamental dessa formação foi e é, justamente, ter como referência fundamental a questão: O que é o trabalho da construção? Essa procura do conhecimento do trabalho da construção é que, tanto quanto possível, permitiu dar resposta às questões mais directamente decorrentes do prescrito dos inspetores do trabalho, ou seja: Que riscos? Que prevenção? Que normas? Que procedimentos? Que metodologias? Enfim, que estratégias institucionais e profissionais?

Expressando o meu vivido do trabalho (mas com alguma garantia de generalização a outros inspetores do trabalho), esse maior conhecimento (e, mesmo mais do que isso, reconhecimento) do trabalho na construção suscitou a emergência, o desenvolvimento e a consolidação de convicções, de valores em matéria de segurança e saúde do trabalho que, especialmente marcantes, me foram determinantes na (re)definição da representação do papel do inspetor do trabalho neste domínio.

Depois, sob o ponto de vista mais operativo, o progressivo maior (re)conhecimento do trabalho, objecto da acção inspectiva, fez emergir, desenvolver e consolidar um quadro mental de ordem metodológica, operacional: o ponto de partida é, essencialmente, a compreensão da natureza e do contexto desse trabalho como suporte da compreensão da sua transformação (ou seja, dos riscos que lhe estão associados e das medidas de prevenção que se impõe promover) e não, meramente, a inerente legislação (in)existente de que se imporá controlar a aplicação.

Foi uma formação que teve como base de partida essencialmente o conhecimento do trabalho da construção e isso é que permitiu dar resposta à questão das relações entre a prevenção e o trabalho. Tínhamos que conhecer este trabalho. Ao ensaiar metodologias para a formação, como não podia ir toda a gente para a obra, tentamos trazer a obra para a sala de formação. Nomeadamente, fazendo filmes, diapositivos, envolvemos pessoas, técnicos de terreno, e trabalhadores, que proporcionaram um bom aprofundamento dos condicionalismos técnicos, sociais, económicos, normativos do sector.

Isto começou desde logo a criar referenciais do que tem que ser feito, quanto a mim, ao nível dos conceptores deste projecto. Desenvolveu-se a implicação das pessoas na construção, mais do que em qualquer outro sector de actividade. Isto porque, como já o referi, a construção é especialmente rica em termos de características de mobilidade, de organização. Na construção, não podemos dizer que temos empresas, temos um empreendimento. Portanto, temos sempre várias empresas ligadas e depois temos metodologias de produção muito específicas, muito variadas; se quisermos um pouco “deslumbrantes” para os inspetores. Mas o aspecto fundamental na construção era que o inspetor numa hora via as coisas aparecerem, e noutra mudarem. Isto porque uma obra neste momento é uma obra e daqui por uma hora já é outra obra. Enquanto que numa grande unidade de produção, numa fábrica, as questões já não são bem assim, as questões que se põe em termos de materiais e de equipamentos complexos em que há prazos, há condicionamentos económicos complicados e difíceis de resolver e, portanto, há ali uma espera em que não se vê as coisas mudarem de um momento para outro.

E depois há uma outra coisa: a intervenção nesse sector de actividade veio estruturar, quanto a mim, a própria inspecção do ponto de vista da sua missão, da sua estratégia, da sua estrutura, dos seus meios. Eu acho que a formação e a acção devem ser subversivas relativamente à organização. Deve mudar a organização. Por isso é uma intervenção que deve fazer reflectir.

### 3. Concepções de prevenção: que orientações para a acção?

Todo o debate que foi desenvolvido, na União Europeia e também em Portugal, à volta destes novos referenciais normativos suscitou um outro olhar, não só sobre o que, profissional e institucionalmente, se deveria passar a fazer mas, mesmo, do que se poderia fazer com uma legislação mais sustentada na realidade técnica e, sobretudo, organizacional, económica e social da actividade da construção, enfim, uma legislação mais instrumental da prevenção.

Aparentemente, há neste referencial metodológico uma certa “secundarização” da lei, na medida em que esta é entendida como um meio e não como um fim, e isto choca com um certo estereótipo do que faz, deve fazer, um inspetor do trabalho. O que não é inócuo, do ponto de vista do que, do trabalho, é vivido por quem tem esta profissão, tendo em conta a pressão de uma sociedade em que o jurídico prepondera.

Podemos dizer que passou a haver um pensamento sobre a inspecção do ponto de vista de concepções de prevenção e do ponto de vista de uma certa modificação do estereótipo da missão da inspecção do trabalho, de controlo da conformidade. Ou seja, modificou-se um pouco a perspectiva dos inspectores de trabalho relativamente à segurança e saúde em termos de um pensamento que pode ser assim transcrito: “*eu tenho a lei e vamos ver se arranjo aqui uma situação para caber na lei*”, passando depois a uma outra concepção: “*eu tenho aqui esta situação e ela tem que ser modificada e depois vou ver que lei é que se adequa*”. A orientação para a acção a ser completamente diferente: o referencial é agora o real.

O inspetor tem o dilema de procurar modificar, arranjar estratégias relativamente a constrangimentos que são os da própria organização mas também são os que decorrem de um contexto mais abrangente.

Significa isto que, independentemente do que é pedido neste domínio aos inspectores do trabalho, pode ser contraproducente e perigosa a criação ou alimentação duma certa representação policial, justiceira, messiânica da acção da Inspecção do trabalho, da ideia de que prevenção é somente inspecção e de que inspecção é apenas sanção.

Tal representação, não obstante o quanto possa parecer apelativa (sobretudo mediaticamente), justamente porque não pondera o trabalho real, a sua especificidade e complexidade, parte de equívocos e de comparações irrealistas e impertinentes:

- O equívoco de que a “*estratégia*” para a segurança do trabalho (e, especialmente, a segurança do trabalho na construção), sendo comparada com outros domínios da *segurança* em que as características (humanas, sociais, económicas, técnicas, organizacionais, etc.) das situações e dos seus contextos são totalmente distintas (como é, por exemplo, o caso da segurança na estrada), é despropositadamente reduzida ao mero tolerância zero, segurança máxima;
- As situações de trabalho são perigosas e insalubres (apenas) porque são ilegais;
- A existência de condições de SHST depende (apenas) do cumprimento da lei.

Estes equívocos vivenciados pelo inspetor do trabalho no terreno, consubstanciam-se em práticas (formalismos, “papela-da”...), cuja estratégia subjacente é, mais do que prevenir os riscos, prevenir as coimas.

Ora, a acção inspectiva suscita, frequentemente, ao inspetor a vivência da dificuldade de ter que se confrontar com estas “concepções”, na medida em que o progressivo conhecimento da realidade do trabalho lhe induz concepções da prevenção em que, tendo a lei como necessária (na medida em que se constituiu como um imprescindível instrumento de prevenção), não a reconhece como suficiente.

### Os inspectores devem fazer tudo, não devem fazer nada... o que fazer?

Os inspectores do trabalho vivem claramente as implicações de um certo equívoco político-cultural que ainda se mantém sobre o papel do Estado em geral e, em especial, sobre o papel da inspecção do trabalho e do que é pedido aos inspectores do trabalho. Quanto a mim, este equívoco radica numa questão fundamental que é o não discernimento e, sobretudo, o consequente reconhecimento social e económico (e, necessariamente, político) do conceito de *condições de trabalho*.

É da inexistência do suficiente e adequado reconhecimento político deste conceito que, aliás, depende muito o desenvolvimento de específicas políticas de inspecção do trabalho no domínio da SST a que apelam referenciais internacionais (Convenções da OIT) e europeus (por exemplo, a *Directiva Quadro*, a que há pouco me referi).

Esse menos bom discernimento e reconhecimento deste conceito induz pressupostos, concepções, mais ou menos contraditórios e generalizados (por políticos, empregadores, trabalhadores, sindicatos...) acerca, justamente, da missão da inspecção do trabalho e do papel dos inspectores do trabalho:

- Uma linha destas concepções é a de que, no domínio da prevenção, devem ser os inspectores do trabalho a identificar e avaliar os riscos, bem como a preconizar as medidas de prevenção, não apenas numa perspectiva de resultado, de impacte preventivo a prosseguir mas, mesmo, numa perspectiva de meios a rezeitar. Isto é, **devem fazer tudo**.

Esta primeira linha de concepções acerca da prevenção e do papel dos inspectores do trabalho significa, no caso da construção, dadas as já referidas características da natureza, diversidade e mobilidade do trabalho realizado neste sector de actividade, ser-lhes pedida a permanência de, pelo menos, um em cada obra e desde o início desta até à sua conclusão. Ou seja, como disse, significa, para os inspectores do trabalho, fazer tudo o que, afinal, no domínio da SST, é ao empregador e/ou ao utilizador do trabalho que é (como deve ser) pedido;

- Outra linha dessas concepções (que, verdadeiramente, no essencial, não difere da precedente, se bem que menos notória que a primeira), é a de que a segurança e saúde do trabalho é uma questão meramente contratual, apenas dos empregadores e dos trabalhadores, sendo dispensável a acção dos inspectores do trabalho. Isto é, estes **não devem fazer nada** (pelo menos no local de trabalho).



O significado desta segunda linha radica na negação do cariz eminentemente social, público, dos valores associados e implicados pela segurança e saúde do trabalho. Ou seja, como disse, significa, para os inspectores do trabalho, não fazerem nada sobre o que, no domínio da SST, ao empregador e utilizador do trabalho é (como deve ser) pedido.

Ora, o que é pedido aos inspectores do trabalho no domínio da prevenção, não é que façam tudo, como também não é, com certeza, que não façam nada do que é sobre o que ao empregador e/ou utilizador do trabalho é pedido. O que aos inspectores do trabalho é, como deve (estatutária e logicamente) ser pedido é, sim, que **façam fazer**.

#### 4. Das concepções às estratégias/práticas dos inspectores: os diferentes significados do trabalho e da inspecção em debate

Todos os inspectores do trabalho são frequentemente confrontados com o paradoxo de ter a legalidade como indiscutível referencial profissional e assumir um discurso e uma prática de aparente desvalorização da lei, de posicionar-se e agir mais do que em seu nome, sobretudo, em nome do **trabalho**. Ou seja, a vivência profissional das situações de trabalho abordadas tendeu a orientar-se para ter como prioritário o questionamento preventivo dessas situações em todos os aspectos relacionados com o trabalho, e depois, só depois, se questionar e reflectir o quadro normativo susceptível de servir de suporte às medidas ou transformações a promover.

#### A legislação e a acção na prática inspectiva

Mas, quanto ao impacte da legislação sempre “presente” na acção inspectiva dos inspectores do trabalho no domínio da segurança e saúde do trabalho, é preciso não escamotear que essa legislação não se limita ao seu estatuto profissional e às directivas europeias e à sua transposição para o direito português, nem sequer à legislação, mais geral, que tem como objecto directo a segurança e saúde do trabalho.

De facto, quotidianamente, confronto-me a mim próprio e sou confrontado pelos outros (os trabalhadores, os empregadores, os colegas, a hierarquia, os tribunais, ...), por um lado, como já referi, com a premência de “observar”, de “compreender” o trabalho (**o real**) em que a actividade de inspector do trabalho incide; mas, por outro, com vários tipos de legislação e regulamentação (**o prescrito**) que, pelo menos do ponto de vista da sua insuficiente instrumentação preventiva, nem sempre é actualizada, congruente e coerente (quando não é, mesmo, contraditória já que, paradoxalmente, a regulamentação se traduz frequentemente em desregulamentação), quer entre si, quer, sobretudo, com a realidade compreendida desse trabalho. E, especialmente, quando esse trabalho é o trabalho da construção. Sendo que, o impacte desta legislação e regulamentação é vivido pelo inspector do trabalho como uma concreta dificuldade na promoção da aplicação da legislação e regulamentação de segurança e saúde do trabalho.

É neste contexto que se justifica a vivência dramática, pelo

inspector do trabalho, da procura de estratégias circunstanciais e mais ou menos informais (para não dizer ilegais, no sentido literal desta expressão) que, do ponto de vista da prevenção dos riscos em causa nessas situações, supram a manifesta falta de resposta adequada (de instrumentação) do seu estatuto e da legislação a um real complexo (técnica, organizacional ou relacionalmente) e responsabilizador como o real do trabalho na construção é.

Este dilema entre fazer o que, normativamente, “deve ser” e fazer o que, preventivamente, “deve ser feito”, entre o fazer o que literalmente prescreve a legislação e fazer o que a realidade das situações impõem (em termos de riscos e prevenção que é necessário promover), entre “ser competente” e ser “preventor”, é um drama clássico dos inspectores do trabalho que, necessariamente, também eu tenho vivido.

Uma questão que se me põe é se não será que vivo de forma mais acentuadamente esse drama porque o trabalho dos outros, sendo o objecto da minha actividade profissional, é, afinal, também dela objectivo, na medida em que, de algum modo, é a sua mudança, a sua transformação que a minha actividade prossegue.

Não obstante a tendência para utilizar um discurso mais personalizado, diria que foi neste sentido que, para mim, como inspector do trabalho, mas também ao nível pessoal, foi especialmente marcante este (des)envolvimento da acção dos inspectores do trabalho portugueses no domínio da SST na construção, sempre regulada pelo Estado.

Ora, neste eixo de intervenção do Estado, a inspecção do trabalho, não é dissociável do desenvolvimento organizacional (significando qualificação empresarial e profissional e responsabilidade social) do sector da construção, como importante realidade económica e empresarial que é.

Toda a estratégia (estrutura, organização e meios) de acção do sistema de controlo público das condições de trabalho deve visar um reforço (sempre insuficiente) da presença nos locais de trabalho e da operacionalidade dos inspectores do trabalho, da intensidade e rigor da sua acção no domínio da segurança e saúde do trabalho - especialmente no sector da construção, tendo em conta o que, atrás, já disse quanto às características deste sector de actividade.

Contudo, o que é pedido aos inspectores do trabalho não pode ser dissociado da intervenção, integrada, dos outros eixos do sistema público cujas abordagens, de uma forma ou de outra, directa ou indirectamente, têm repercussões nas condições de SST na construção.

Por mais que se intensifique a inspecção (o limite será ter um inspector do trabalho em cada obra, desde o início ao fim da obra?), não haverá uma melhoria consolidada da segurança e saúde do trabalho, se não se tiver em conta quem – que trabalhadores e, sobretudo, que técnicos e que empresas – são (e não apenas estão) na construção, se não se garantir, promovendo-a e controlando-a, a capacidade (técnica, económica, organizativa, de gestão), a idoneidade ética, a qualificação e o profissionalismo de quem, da concepção à execução, do projecto ao estaleiro (dono de obra, projectista, entidade executante, empregadores/subempreiteiros, técnicos), directa ou indirectamen-

te, concebendo, decidindo, organizando ou executando, é interveniente na obra. Tenho especial noção do que isso é, pela vivência de várias situações dessa ordem, algumas delas relacionadas com acidentes de trabalho mortais. Colocam-se ao inspetor do trabalho inúmeros e sérios problemas ao nível do controlo preventivo nesta matéria, desde logo porque, por regra, não dispõe de qualquer informação sobre quando, onde, por quem e como está ser feito o projecto de determinada obra.

Este tipo de situação é das que faz apelo a uma representação do papel do inspetor como sendo mais de “fazer fazer” do que, propriamente, de “fazer”, na medida em que se apoia no controlo e promoção da garantia da implementação da coordenação de segurança, se não antes, pelo menos aquando do início da obra, processo do qual, desse sim, em regra (depende do número de trabalhadores e duração da obra), tem conhecimento prévio, como está normativamente previsto.

## 5. O vivido em reflexão

Neste sentido, julgo importante prevenir que, ao colocar aqui, de forma crítica, a questão do risco da desarmonização da acção inspectiva dos inspectores do trabalho, isso não significa, bem pelo contrário, que defenda uma uniformização da actividade dos inspectores do trabalho, quanto à qual, aliás, contraproducentemente, vivenciam uma grande pressão para a padronização, tecnocratização e possibilidade de medição do seu trabalho.

Mas quando, nestes termos, se coloca a questão da harmonização da acção inspectiva é porque, para além de ser uma questão que tem sido muito sublinhada pela Direcção da Inspecção do Trabalho, tem-no também sido reconhecida, vivenciada, como pertinente pela generalidade dos inspectores. Esta desarmonização constitui um argumento central do debate em torno das concepções e práticas do inspetor do trabalho e incide, consequentemente, sobre as fragilidades na promoção e desenvolvimento da socialização das experiências profissionais de cada um, dos seus conhecimentos e das suas práticas, concretizando-se essas fragilidades na escassez de sedes, oportunidades, organização e incentivos para a regular reflexão colectiva das experiências profissionais mais marcantes de cada um.

É certo que a formação contínua é sempre oportunidade para, de algum modo, promover essa socialização de experiências profissionais. Todavia, é de ter em conta que os inspectores do trabalho se encontram dispersos, no país, pelas Delegações Regionais da Inspecção do Trabalho e, sobretudo, que sua actividade é assaz diversificada e personalizada e, por isso, o trabalho é vivido de forma significativamente diferente por cada um.

Desde logo, não posso deixar de reconhecer que, de algum modo, vivencio a tentação *pra(gmática)* de agir a partir da “segurança” da existência de uma lei inquestionável ou a partir do “risco” de não compreender uma situação de trabalho mais ou menos sempre enigmática.

A par da intranquilidade, do desassossego que lhe suscita a observação quotidiana nos locais de trabalho dessa realidade,

considero que o inspetor não pode ficar indiferente a um sucessivo, recorrente, discurso da prevenção (seminários, colóquios, congressos...), bem como a uma generalizada garantia de certificações de segurança, qualidade e ambiente.

O pressuposto de princípio é que esse discurso da prevenção e garantias certificadas de qualidade, ambiente e segurança se afiguram um contributo para a prevenção, para o que é o objecto e objectivo do seu trabalho, e, portanto, seria natural que, relativamente àquela realidade que observa e reflecte no terreno conferisse ao inspetor do trabalho, em compensação, um certo “sossego”.

E, todavia, confrontando essa generalização do discurso da prevenção e da garantia da qualidade, ambiente e segurança com aquela realidade que observa, o inspetor vivencia a dúvida, o “desassossego” e reflecte se este discurso generalista não escamoteia a realidade, podendo fragilizar a vontade ou a capacidade de reflectir o que, a vários níveis (micro, meso e macro) se impõe fazer para preventivamente a modificar.

## Referencias Bibliográficas

- Oliveira, J. F. (1999). A inspecção do trabalho ao serviço do desenvolvimento. *Sociedade e Trabalho*, 4, 67-77.
- Oliveira, J. F. (2005). O enquadramento legislativo das responsabilidades e deontologia dos profissionais de segurança e saúde no trabalho. *Segurança*, nº 166-Ano XL Maio/Junho, pp.01-12 da separata.

## Lo vivido por un inspetor del trabajo en Portugal – João Fraga de Oliveira

## Le vécu d’un inspecteur du travail au Portugal – João Fraga de Oliveira

## The lived of a work inspector in Portugal – João Fraga de Oliveira

## Como referenciar este artículo?

- Valverde, C. , Cunha, L. & Correia, F. (2006). O vivido de um inspetor do trabalho em Portugal - João Fraga de Oliveira. *Laboreal*, 2, (1), 18-23.  
<http://laboreal.up.pt/revista/artigo.php?id=48u56oTV6582233762;4245792>

# Instrumentos de Investigación

## Luz, câmara, acção: orientações para a filmagem da actividade real de trabalho

Liliana Cunha, Rita Gil Mata e Fernanda Correia

lcunha@fpce.up.pt ; rgilmata@fpce.up.pt ; fcorreia@fpce.up.pt

Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade do Porto  
Rua Dr. Manuel Pereira da Silva  
4200-392 Porto

### Resumen

En el ámbito de un seminario realizado en la FPCEUP[1], Christian Lascaux, realizador que desarrolla su actividad en equipos de ergonomía y de psicología laboral del CNAM[2], del CNRS[3] y de la Universidad de Paris 8[4], nos permitió adquirir otro punto de vista sobre el uso del vídeo en el análisis de la actividad: el recurso a la película contribuye no apenas para auxiliar la observación de la situación de trabajo, como soporta el desarrollo de otros métodos de análisis del trabajo, ofreciendo una oportunidad de enfrentamiento de los trabajadores con sus prácticas laborales, como nos demuestra el método de autoenfrentamiento (Clot et al., 2000).

Múltiplas cuestiones surgen en el momento de filmar: ¿Cómo y cuando utilizar la película? ¿Cuál es el material necesario? ¿Cuánto debe durar la filmación?

La respuesta a estas preguntas integra el reconocimiento de que no es posible presentar una respuesta única, la cual depende del contexto específico, del pedido formulado, de los objetivos subyacentes y de las opciones metodológicas asumidas.

**Palabras-clave:** Filmación; Análisis de la actividad; Autoenfrentamiento; Estrategias de realización.

### 1. A utilização do vídeo na aproximação ao real

O recurso à gravação de imagens na análise da actividade de trabalho tem uma história relativamente recente. Aquando do surgimento da obra “Analyse du travail” de Ombredane e Faverge (1955), foi pedido à equipa destes autores a realização de um filme sobre análise do trabalho. É então neste contexto que surge a aplicação desta técnica com um fim específico, tratando-se na altura de difundir melhor as pesquisas desenvolvidas.

No entanto, este filme não teve tanto impacto como a obra escrita – apenas recentemente foi (re)descoberto e analisado. Ainda assim, utilizava-se pela primeira vez este procedimento para procurar uma maior aproximação ao que se passava em contexto real de trabalho.

Paralelamente a esta ênfase da *démarche* ergonómica no real,

também no cinema existe uma técnica específica, designada por “técnica do cinema directo”, que nos anos 60 revelou ter uma grande influência na nova vaga de realizadores que surgiu na Europa. O objectivo consistia em filmar a realidade tal como ela aparecia, “fixá-la”, fazer do cinema/vídeo um instrumento ao seu serviço, não havendo guiões nem cenários. É esta a época em que se dá o grande desenvolvimento dos documentários, das filmagens na rua, dos “directos”, com gravação em tempo real da imagem e do som, não manipulando as situações e acontecimentos apresentados ao público – princípio que vem adequar-se à prossecução dos objectivos da ergonomia.

No âmbito da ergonomia, são fisiologistas os primeiros a utilizar este método, pretendendo explicitar em pormenor as posturas, gestos e movimentos do corpo humano. Lascaux (2005) relata uma investigação na qual dois fisiologistas incorporaram luzes de Natal em fatos de trabalho de operadores, filmando depois com o mínimo de luz possível, o que permitiu tirar conclusões sobre os movimentos precisos implicados em determinadas acções.

Desde estes primeiros momentos, as potencialidades da utilização do filme foram ampliadas, tanto mais com a evolução das possibilidades técnicas das câmaras, das técnicas e estratégias do filme e do vídeo e da própria difusão do meio audiovisual. As câmaras de filmar foram sendo tornadas mais leves e mais sensíveis, permitindo a filmagem em situações de reduzida iluminação ou mobilidade. Também a melhoria da película acabou por revolucionar as possibilidades oferecidas pela técnica de filmagem directa: esta viria a permitir captar o real, um real que então passou a incluir também tudo aquilo que permanecia ainda invisível a olho nu.

É sobre o importante papel da gravação vídeo como instrumento de observação e suporte à intervenção que nos debruçaremos seguidamente com mais pormenor.

### 2. O filme ao serviço de uma abordagem compreensiva da actividade

A utilização do filme ao nível da intervenção advém, então, do reconhecimento das suas potencialidades enquanto ponto de partida de alguns métodos de investigação/intervenção e, mais

recentemente, de formação. Por exemplo, através do método de autoconfrontação, em que o vídeo assume um papel determinante, é possível mostrar os elementos visíveis da actividade de trabalho, os quais podem depois servir de suporte para compreender outros elementos de que ela se reveste e que escapam à simples observação – como o significado das actividades impedidas ou contrariadas.

A imagem apenas permite, no entanto, ler uma das dimensões da actividade: à semelhança de um iceberg (Baratta, 1996), a filmagem apenas mostra a parte “emersa”, visível da actividade. Para descobrir os sentidos e significados das estratégias postas em prática, é preciso aceder aos trabalhadores, que nos explicitam os motivos e as opções que os guiam.

De facto, uma das aplicações mais frequentes da filmagem consiste na sua utilização para o desenvolvimento de entrevistas com os trabalhadores, favorecendo a recolha das suas apreciações e comentários emitidos face às estratégias que desenvolvem na actividade. As imagens contribuem para uma reflexão e um questionamento sobre os modos operatórios desenvolvidos em determinadas condições de trabalho, considerando que os saberes-fazer dos trabalhadores nem sempre são conscientes, o que acaba por dificultar a sua verbalização através de um simples questionamento directo (Baratta & Berthet, 2000). O confronto dos trabalhadores com as imagens do próprio exercício da actividade permite ainda desencadear o debate sobre os acontecimentos ou sequências que consideram mais significativas e contribui para atribuir um outro valor à palavra: um valor demonstrativo (*idem*) da eventualidade de considerar outras opções em termos de organização do trabalho, propostas a partir da experiência concreta dos trabalhadores.

O filme pode então contribuir para o processo de transformação das situações de trabalho ao desencadear a produção de conhecimentos fundamentais para a proposta de novas soluções, de medidas preventivas, de modificações ao nível da organização do trabalho. A partir da filmagem podem ser colocados em evidência os elementos concretos, tangíveis, demonstrativos da actividade, que funcionarão como argumentos base, úteis para os investigadores, preventores, conceptores e actores da empresa na modificação das situações de trabalho.

Com efeito, a utilização do filme facilita o desenvolvimento de metodologias de observação diferidas. Pode ainda sedimentar vários traços das mesmas actividades, a fim de que as pessoas filmadas, cuja actividade estamos a analisar, possam passar do estatuto de observados ao de observadores (Clot, 2000), co-actores e também co-autores na produção dos dados recolhidos. A prática do filme no âmbito da ergonomia, constitui uma ajuda no plano de instrumentalização ao nível da análise da actividade mas facilita também o contacto, reforça a colaboração e enriquece a reflexão em comum com os trabalhadores, afirmando-se assim como instrumento de comunicação.

O recurso ao vídeo tem-se revelado também uma mais-valia importante ao nível do desenvolvimento de diferentes modelos de formação orientados para a transformação do trabalho pelos seus actores, a partir da sua análise. Alguns estudos recentes em Portugal (Santos, 2004), têm demonstrado como a tendência dominante em termos de formação profissional continua a

ser a de associar a formação a intervenções desarticuladas dos contextos reais de trabalho, com conteúdos abstractos ou dirigidos ao trabalho prescrito (sem envolvimento dos formandos e dos seus representantes) e com base em programas padronizados, maioritariamente concebidos por consultores externos, frequentemente alheados das actividades reais de trabalho daquelas a quem essa formação se dirige.

É precisamente a concepção de saber que subjaz a este tipo de práticas que tem vindo a ser discutida por diversos autores (Maggi, 1996; Jobert, 2000), e cuja proposta de uma outra abordagem da formação é, em grande parte, enriquecida pela integração do vídeo na análise.

Estes métodos, de que a auto-análise ergonómica (Six & Carlin, 1993) e a autoconfrontação cruzada (Clot et al., 2000) constituem exemplos paradigmáticos, visam suscitar e desenvolver um processo de análise pelo formando, que permita a reconstrução da sua actividade e da sua situação de trabalho por si mesmo, objectivos que são facilitados porque a utilização do vídeo, que constitui uma base integrante desses métodos, favorece e auxilia o regresso mental à actividade real de trabalho.

## 2.1. O papel do vídeo em clínica da actividade: encontro e confronto entre o discurso e o trabalho real

O método clínico tal como enunciado por Clot e Leplat (2005) enceta duas facetas: uma centrada sobre o conhecimento da actividade (prefigurando um objectivo claramente epistémico, orientado para o conhecimento de uma situação de trabalho) e a outra sobre a transformação dessa actividade (encerrando, neste caso, um objectivo de resposta a uma situação particular e, consequentemente, também um objectivo epistémico, pelas implicações que esta transformação acaba por ter no conhecimento que já detínhamos sobre a actividade). Neste caso, e se a “pesquisa assenta sobre o desenvolvimento da actividade e não somente sobre o seu funcionamento, não basta compreender para transformar, mas também transformar para compreender” (Clot, 2000, p.137, tradução livre).

Clot fala-nos, pois, de uma clínica da actividade (1999), considerando a proximidade que a análise do trabalho tem com o método clínico (Clot & Leplat, 2005). Nesta abordagem, o método de autoconfrontação é talvez o melhor exemplo do estatuto do vídeo como ponto de partida para a criação de condições favoráveis ao desenvolvimento de uma outra perspectiva sobre a actividade e sobre a sua transformação. É “através da mediação que a utilização do vídeo possibilita, que se inscreve num processo de co-produção do conhecimento sobre o objecto de pesquisa” (Béguin, 1996, p.41 tradução livre).

O método de auto-confrontação integra, em linhas gerais, o princípio do confronto com a actividade do próprio (no caso da autoconfrontação simples) ou do outro (um par “expert”, no caso da autoconfrontação cruzada), como recurso metodológico na análise das situações de trabalho (Clot et al., 2000; Vieira, 2004).

O objectivo consiste em compreender o que se faz, através da



observação da actividade (de sequências da actividade filmadas e apresentadas em vídeo aos trabalhadores) em confronto com o que se pensa que se faz nessa situação. O pensamento acerca do que se faz realiza-se nos comentários emitidos face às situações de trabalho observadas.

Este confronto visa desenvolver um processo de análise pelo trabalhador, capaz de permitir-lhe reconstruir a sua actividade por si mesmo, recorrendo a processos mentais semelhantes aos da análise guiada (Six & Carlin, 1993), mas auxiliando o regresso mental à actividade de trabalho, neste caso, com o recurso a imagens vídeo.

Trata-se de um método centrado numa perspectiva reflexiva, uma vez que se propõe ao trabalhador um exercício de reflexão sobre aquela que é a actividade habitual de trabalho (sua ou de um par “expert” no mesmo domínio), encontro este que é também ele registado em vídeo.

Falamos de *autoconfrontação simples* na situação em que o trabalhador é confrontado com uma sequência de imagens relativas à sua própria actividade. Os comentários que realiza são, neste caso, dirigidos ao formador ou investigador.

No entanto, o destinatário destes comentários muda quando nos reportamos à autoconfrontação cruzada e esta mudança não é isenta de significado para o trabalhador (Clot, 2000), sendo exemplo disso o facto de o esclarecimento sobre os detalhes da actividade se revestir de particularidades, dependendo do interlocutor.

A *autoconfrontação cruzada* consiste, então, na criação de uma situação na qual, sobre uma mesma actividade filmada, cada trabalhador comenta a actividade dos outros. Ou seja, o recurso ao registo de som e imagem da actividade serve de base aos comentários dos trabalhadores.

A confrontação com modos operatórios diferenciados favorece a explicitação das acções (ênfase em “como se faz”, mais do que em “porque se faz”) e o enriquecimento da actividade “resultante” do processo de análise (Clot, 2000).

Isto significa que, para que a análise da actividade, através do confronto com imagens vídeo de uma sequência de trabalho determinada, se possa revelar um bom instrumento de formação, ou seja, (...) “na condição de se tornar um instrumento de transformação da experiência” (Clot, 2000, p.154, tradução livre) é fundamental que se tenha igualmente em atenção as imagens da actividade e as verbalizações correspondentes. Se por um lado falamos de qualidade das imagens filmadas, por outro lado, o registo áudio não pode ser considerado menos importante. Aliás, é pela atenção atribuída a estes dois elementos que poderemos assegurar a indispensável sincronização entre as imagens e os comentários, entre a experiência vivida e a experiência reflectida.

Os registos vídeo auxiliam a condução do processo de análise e co-análise, pois é em função destes que se constrói o discurso, tornando consciente a actividade de trabalho e os seus constrangimentos, num processo de construção da “(...) imagem sobre a imagem, a palavra sobre a imagem, a palavra sobre a palavra (...)” (Lacoste, 1996, p.9, tradução livre).

### 2.1.1. Os diferentes momentos do método de autoconfrontação

O método de autoconfrontação integra diferentes fases, em que os trabalhadores protagonistas das situações em análise, à partida, seriam, sucessivamente, confrontados com a sua actividade e posteriormente com a actividade dos outros.

Segundo Clot, podemos falar de três importantes etapas na autoconfrontação, intercorrelacionadas: “o que se faz, o que se diz do que se faz e o que se faz do que se diz” (Clot & Leplat, 2005, p.135).

O sentido subjectivo que cada um encontra para adaptar o trabalho prescrito à realidade de trabalho ganha aqui um estatuto privilegiado, comparativamente com a descrição objectiva do que se faz. Ao fazê-lo “muda-se o estatuto do vivido: de objecto de análise, o vivido deve tornar-se meio para viver outras vidas” (Clot, 2000, p.154, tradução livre).

Podemos então resumir o procedimento associado a este método em três grandes momentos:

1. *Constituição do grupo de análise*: fase de observação no terreno, conduzida pelos investigadores com o objectivo de permitir a elaboração de uma representação partilhada com os trabalhadores sobre a sua situação de trabalho (Clot, 2000). Este trabalho de análise da actividade irá permitir escolher as situações de trabalho que constituirão o objecto de análise, em concordância com os critérios especificados por quem fez o pedido de análise.

2. *O momento de autoconfrontação propriamente dito*: é nesta fase que os trabalhadores esclarecem para o outro (formador, investigador ou colega de trabalho) a sua actividade, através de comentários às imagens observadas.

Tem início com a construção de documentos vídeo que servirão de base às auto-confrontações simples (um sujeito / investigador/ as imagens recolhidas para este sujeito) e cruzadas (dois sujeitos / investigador / as imagens recolhidas para estes sujeitos) em função dos trabalhadores e situações de trabalho escolhidas no primeiro momento (Clot, 2000).

3. *Extensão do trabalho de análise ao colectivo profissional*: finalmente faz-se a devolução da análise efectuada pelos trabalhadores para se promover um diálogo no colectivo que retome as questões da actividade – as regras, as normas e possibilidades de intervenção, que por eles serão sujeitas a validação. Todavia, não se trata de uma restituição da experiência adquirida: “a análise do trabalho confere um valor acrescentado à actividade descrita e é a este título que ela pode ser formadora” (Clot, 2000, p.145, tradução livre).

Estas intervenções devem sempre ser pensadas em articulação com um nível de intervenção colectivo “pois só ele é susceptível de garantir o acompanhamento posterior dos trabalhadores no reconhecimento e seguimento do trabalho realizado – indo contra os riscos de responsabilização individual” (Lacomblez, 2002).

É graças ao movimento entre actividade, representação da actividade e “actualização dos feitos com os ditos”, promovido pelo recurso à filmagem (Vieira, 2004, p.223), que se contribui para a tomada de consciência da actividade e dos seus determinantes e se facilita a apropriação do processo de análise do trabalho (Clot, 2000; Santos 2004).

A utilização do vídeo é finalmente assumida como um instrumento privilegiado para aprender a observar, para desenvolver competências de leitura e interpretação das situações de trabalho, enfim, para servir mais como suporte à observação do que como meio para “mostrar” a actividade, ao permitir que o trabalhador consiga a distância necessária para adquirir um outro ponto de vista sobre a sua actividade.

Nesta perspectiva, o adulto é reconhecido como detentor de uma experiência que integra melhor no seu comportamento, porque é ele próprio quem a reconstrói. Através do registo vídeo, é então possível aproximarmo-nos dos saberes-fazer dos trabalhadores e das estratégias que colocam em prática, com o propósito de os vermos discutidos por eles mesmos.

Finalmente, é graças a ele que se torna possível o confronto do trabalhador com a sua actividade tal como ela é, correspondendo à conjunção de condições favoráveis à explicitação das representações que constroem da sua própria actividade.

Neste sentido, além de se constituir como um instrumento ao serviço da formação, contribui ainda para a afirmação de uma outra concepção de formação – a que decorre do pressuposto de que os trabalhadores são possuidores de uma “inteligência prática” (ou seja, de conhecimentos que se elaboram na acção e são mobilizados nessa mesma acção), construída ao longo da sua experiência profissional, pelo confronto com diferentes tipos de situações e que passa a constituir a matéria-prima da formação.

A partir de um dispositivo comum de trabalho, a actividade real de trabalho, os trabalhadores e os investigadores podem então começar a pensar colectivamente o trabalho para o reorganizar.

E se de facto o vídeo pode contribuir para o desenvolvimento de uma abordagem compreensiva das situações de trabalho analisadas, para a valorização do discurso dos trabalhadores e ênfase no significado que atribuem a determinadas decisões, a sua utilização exige uma atenção particular sobre as condições em que terá lugar e o compromisso de uma interacção permanente entre a equipa de investigação, os trabalhadores e as especificidades inerentes à actividade e ao contexto onde ela é exercida.

### 3. Estratégias de realização na autoconfrontação

O reconhecimento das vantagens da utilização do vídeo implica que se atente sobre um leque de condições, que devem ser tidas em conta em diferentes momentos associados a este método, orientados pela utilização do vídeo, tal como pode ser analisado através da sistematização que apresentamos de seguida.

A discussão acerca das estratégias de realização depende sem-

pre dos objectivos da análise, a cada momento. Assim sendo parece-nos pertinente considerar, simultaneamente, duas fases no método de autoconfrontação:

1. a filmagem de sequências da actividade que constituirão o objecto de análise pelos trabalhadores e que servirão de base aos comentários que irão tecer;
2. a filmagem da entrevista de autoconfrontação (assegurando a sincronização entre os comentários e as imagens de referência às verbalizações).

As indicações técnicas que apresentaremos em seguida serão divididas em função do momento de aplicação: antes, durante ou depois da filmagem, sendo consideradas transversais à maioria das situações que se pretende filmar. No entanto, e uma vez que as duas fases acima explicitadas encerram algumas particularidades técnicas, faremos menção a esses cuidados específicos ao longo do texto.

#### 3.1. A filmagem de sequências da actividade profissional

A opção pela utilização do vídeo no decurso da *démarche* ergonómica merece algumas considerações. Esta técnica não é panaceia (Béguin, 1996) para uma análise exaustiva da actividade. A escolha de uma metodologia, seja ela qual for, deve traduzir-se numa adequação dos meios aos objectivos de estudo e depender do contexto específico de investigação, do pedido formulado e dos objectivos que lhe subjazem.

Assim, o registo de imagens vídeo parece fazer sentido quando tiver já sido elaborado um pré-diagnóstico da situação e com o objectivo específico de usar as imagens como suporte a outro tipo de metodologias (como a autoconfrontação), pretendendo-se ir para além das imagens, para o significado das opções assumidas no trabalho. Na verdade, “(...) a imagem da acção de trabalho produz efectivamente sentido, mas não no-lo diz (...)” (Baratta, 1996, p. 94, tradução livre). Só conhecendo o contexto, registando os primeiros contactos com os trabalhadores no terreno e depois da constituição de um colectivo – que irá ser determinante na construção de um primeiro diagnóstico da situação-problema – é que se poderá decidir se a filmagem será ou não uma técnica a privilegiar na investigação em curso. No caso afirmativo, deve então atentar-se a outros factores, como: a definição das imagens a recolher, pretendendo-se que permitam o desenvolvimento de análises posteriores, ou de metodologias que favoreçam uma outra compreensão dos dados já disponíveis a partir das primeiras observações e contactos com diferentes interlocutores; ou o facto de a própria realização da actividade permitir ou não a possibilidade de captar imagens de qualidade do trabalhador, do seu posto de trabalho, das tarefas que realiza.

## Fase I: Preparação da filmagem Negociação com trabalhadores e direcção da empresa

A partir do momento em que é tomada a decisão de recorrer ao uso da captação de imagens vídeo como instrumento de recolha de dados que sirvam de suporte ao desenvolvimento da investigação, inicia-se um processo que se reveste de cuidados e atenções, para que o seu uso seja o mais proveitoso possível.

De facto, a introdução de uma câmara de filmar nos contextos de trabalho deve ser feita de forma progressiva e cautelosa, sem que se verifique a sua imposição, o que poderia comprometer seriamente os resultados do estudo. A câmara é, sempre, no primeiro impacto, um elemento estranho, que carrega em si um conjunto de simbolismos que é importante “dessacralizar” (Lallier, 1996, p.84), esclarecendo, nomeadamente, que não é pretendido que assuma o papel de controlo do que os trabalhadores fazem ou como fazem.

Um dos primeiros aspectos a ter em conta diz respeito à forma como se propõe a gravação da actividade de trabalho, quer à direcção da empresa onde se pretende efectuar o estudo, quer aos próprios trabalhadores. Nesta primeira fase é fundamental reunir o acordo da direcção da empresa e dos trabalhadores relativamente à utilização deste tipo de metodologia. A decisão da direcção torna-se, efectivamente, determinante para a realização do registo vídeo, na medida em que tem o poder de autorizar ou interditar este tipo de prática, bem como pode permitir que os trabalhadores participem na filmagem. Sem esta garantia, a aproximação às pessoas, que constitui uma das condições basilares para a filmagem e para a análise da actividade de trabalho, fica comprometida.

Aquando desta fase de negociação com a direcção da empresa e com os trabalhadores é conveniente explicitar vários factores:

- *quando, onde e como se prevê realizar as filmagens:* a presença do investigador no local de trabalho deve ser a mais discreta possível, devido às interferências que esta – e especialmente a da câmara – poderão suscitar. A assistência de chefias superiores no momento da filmagem também deve ser precavida (excepto, obviamente, nos casos em que esta é habitual na situação de trabalho), já que poderia constranger ainda mais os trabalhadores. A participação dos trabalhadores será fundamental na escolha das situações que irão constituir objecto de análise, pelo que devem ser definidas garantias que a estes poderão ser dadas e atentar para que estas não sejam nunca violadas. Este aspecto ganha, no entanto, particular relevância nos momentos de entrevista de autoconfrontação. Estas devem ser realizadas num ambiente calmo, sem interrupções, no qual esteja explícito o ambiente de confidencialidade e anonimato, criando uma espécie de “contrato moral” entre o que entrevista, o que filma e o que fala (Lallier, 1996, p. 93).

- *como será apresentada a montagem final do filme:* e a quem, em que condições, sob que formas. O conhecimento concreto dos propósitos da investigação e dos usos que poderão advir das conclusões desta, é muitas vezes motivo de desconfiança e

de retraimento dos trabalhadores, até da própria direcção. Nesta altura é importante clarificar que a filmagem a ser realizada não é para a “televisão”, mas sim um trabalho com preocupações científicas subjacentes que pretende contribuir para a melhoria das situações de trabalho. No entanto, a construção de um vídeo remete directamente para uma assumpção de difusão mediática, que deve ser previamente definida, acordada e transmitida a todos os intervenientes.

Não obstante, mesmo que se verifique a aceitação por parte da empresa e ainda que estejam reunidas e sejam previstas todas as condições necessárias e imprescindíveis, não se poderão realizar as filmagens da actividade de trabalho sem o aval dos trabalhadores. A colaboração e a adesão destes aos estudos que contemplam a realização das filmagens só são possíveis na medida em que o próprio investigador vai ganhando a confiança dos trabalhadores. De acordo com o pressuposto de que a utilização desta técnica apenas surgirá num momento avançado da investigação e em articulação entre momentos de presença no terreno e momentos de filmagem (Ganne & Penard, 1996), esta relação de proximidade e confiança deve ser trabalhada à partida. Por um lado, a presença de câmaras provoca, frequentemente, uma sensação de desconfiança e desconforto na maioria dos indivíduos, a qual é preciso gerir – e aqui a clareza na definição de objectivos poderá trazer segurança – por outro lado, a participação activa destes é um requisito essencial para o prosseguimento da filmagem. O envolvimento dos trabalhadores no processo é fundamental para a passagem de observados a observadores (Clot, 2000), e para que, no momento de entrevista de autoconfrontação, o esclarecimento para o outro – neste caso, o investigador – seja facilitado. É nesta fase que o diálogo entre investigadores e trabalhadores poderá levar à construção de uma concepção partilhada da situação de pesquisa.

Mas o estabelecimento desta relação participativa não se deve estender apenas aos trabalhadores cuja actividade de trabalho irá ser filmada. Importa sim, mobilizar ainda um colectivo que irá acompanhar o trabalho: as decisões finais e intermédias serão aí definidas progressivamente e avaliadas em conjunto, de acordo com as possibilidades e os objectivos associados ao estudo.

Uma vez estabelecido o acordo para a filmagem, há ainda uma série de considerações que devem ser integradas no planeamento da filmagem, nomeadamente, as condições físicas e materiais que a sustentarão.

## O estudo prévio do local de filmagem

Inicialmente deve-se ter em atenção o(s) local(ais) onde terá lugar a filmagem, ou seja, é fulcral que sejam previamente estudados, a fim de se evitar o confronto com determinados imprevistos no momento da filmagem. Na verdade, o conhecimento do local de trabalho, dos obstáculos que lá se encontram, das potencialidades que este comporta ou das possibilidades técnicas ao nível de luz e som, fazem parte integrante das tarefas a realizar nesta fase. Devem ser realizados ensaios, através de pequenas sequências de filmagem, no sentido de perceber

quais as opções que melhor se adequam aos objectivos definidos e evitar possíveis constrangimentos.

## Disposição espacial

O conhecimento pormenorizado da posição espacial dos diferentes elementos torna-se essencial. A posição dos trabalhadores, dos equipamentos, dos fios, os trajectos habituais de cada operador no decurso da sua actividade, são indicadores que irão estruturar a marcação do lugar de filmagem. Podemos considerar, por exemplo, que filmar de um determinado ângulo será uma boa opção, pois teremos uma imagem que abarca tanto o trabalhador como o computador em que ele trabalha, e não sinalizarmos que a passagem de um outro trabalhador por aquele local nos cortará a visibilidade. Por outro lado, poderemos estar a considerar mover a câmara de um ponto para outro e não nos apercebermos que entraremos em conflito com uma mesa, uma cadeira ou com um grupo de fios. Aliás, é devido a este tipo de situações que Lascaux (2005) aconselha a realização da filmagem em pares, na medida em que o investigador que não está a operar com a câmara pode estar mais atento a estes obstáculos e orientar o colega.

A disposição espacial ganha particular relevância nos momentos de entrevista de autoconfrontação, já que vários elementos estarão presentes e a facilidade na visualização das imagens, bem como a sua compreensão, devem ser asseguradas. No caso da entrevista de autoconfrontação simples e considerando que tem de ser prevista a presença de um trabalhador, de um investigador e ainda da televisão que mostrará as filmagens a comentar, deve estar certificado o enquadramento de todos estes elementos na visualização da imagem a filmar (ou, caso não seja possível, a existência de mais que uma câmara de modo a filmar simultaneamente as imagens que a televisão mostra, as reacções do trabalhador perante estas, os seus comentários e as questões colocadas pelo investigador). Para confirmar o enquadramento correcto de todos estes elementos o investigador poderá fazer ensaios com colegas, no local definido para as entrevistas. No caso da entrevista de autoconfrontação cruzada, o cenário será semelhante, já que, apesar de estarem presentes dois trabalhadores, será prescindível a filmagem do investigador. Aqui torna-se mais interessante filmar a interacção entre os dois profissionais, sendo que o registo das questões colocadas pelo investigador está assegurado a nível sonoro (ainda que não necessariamente visível na imagem).

## A iluminação e o som

A iluminação e o ruído constituem dois parâmetros determinantes para a qualidade da filmagem, razão pela qual devem ser cuidadosamente previstos, quaisquer que sejam as situações a filmar.

Relativamente à iluminação há que ter em conta a necessidade de uma boa luminosidade do espaço. Uma das formas de colmatar a não existência desta condição pode traduzir-se pela utilização de uma fonte de luz portátil que, virada para o tecto, recaia sobre a situação a filmar, produzindo-se uma luz indirec-

ta que favorece a qualidade da filmagem. No entanto, torna-se necessário reflectir acerca do posicionamento do foco de luz em momentos de filmagem da situação de trabalho, na medida em que este não deve perturbar o trabalhador no exercício da sua actividade, nem interferir com quaisquer equipamentos com que este trabalhe.

No que diz respeito ao som, devemos estudar o nível de ruído da atmosfera de trabalho. Se a filmagem decorre numa atmosfera com um ruído de fundo pouco significativo, a utilização do próprio microfone da câmara será, em princípio, suficiente. De forma semelhante ao que acontece com a objectiva da câmara, o microfone funciona de modo selectivo, ou seja, não capta todas as fontes de som provenientes de todas as direcções. Por esta razão e segundo Lascaux (2005), a melhor opção ao nível do som consiste em utilizar um microfone semi-direccionial, a ser colocado na câmara de filmar. O tamanho do microfone também deve ser escolhido em resultado do tipo de situação que pretendemos filmar. O microfone canhão, por exemplo, apenas deve ser usado em situações específicas, quando a filmagem é realizada a grande distância – poderá ser útil em contextos de alta segurança, em que o investigador não tem autorização para se aproximar da zona de actividade. De facto, este tipo de sistema tem um efeito de alvo muito semelhante ao de uma arma (daí a sua designação), pelo que deve estar muito bem alinhado para que se verifique a captação de som. Existe ainda o microfone “UHF” (sem fios) que consiste em dois módulos separados: um que é transportado pelo trabalhador no bolso ou na lapela e outro que pode ser acoplado à câmara. Este sistema tem, então, a vantagem de permitir tanto ao trabalhador como à pessoa que está a filmar uma maior liberdade de movimentos, podendo ambos circular sem qualquer impedimento e sem comprometer a gravação do som.

Na gravação das entrevistas de autoconfrontação, ainda que estas se prevejam num local calmo, a qualidade do som deve ser testada, já que haverá simultaneamente o som das imagens mostradas na televisão, das verbalizações dos trabalhadores e do investigador. Uma solução poderá ser o posicionamento central de um microfone que, ligado à câmara, capte em estéreo o ambiente da sala.

## Escolha e organização do material

Outra tarefa importante e que se enquadra nesta fase preparatória prende-se com a escolha e organização do material a ser utilizado, de acordo com as circunstâncias que encontramos no terreno. Entre os materiais a privilegiar na filmagem devemos ter em consideração as vantagens e desvantagens associadas a cada tipo de câmara.

Por exemplo, as pequenas câmaras digitais têm um campo visual bastante reduzido, o que acaba por dificultar a captação de pormenores associados, nomeadamente, com os gestos dos trabalhadores, bem como inviabilizar a possibilidade de obter a filmagem em simultâneo de dois trabalhadores (mantendo fixa a filmagem de um deles e obtendo um segundo plano de um outro trabalhador, que pode, por exemplo, estar a realizar a mesma tarefa). Uma das formas de contornar esta situação



pode ser através da adaptação à câmara de uma lente grande ângulo, capaz de permitir um maior ângulo de captação de imagem e filmar todo o espaço envolvente. No caso de não haver a possibilidade de conseguirmos uma lente de grande ângulo, teremos que nos movimentar constantemente, o que pode interferir na captação de uma boa imagem. A lente grande ângulo pode também ser uma solução para a dificuldade de enquadramento de todos os elementos presentes nas entrevistas de autoconfrontação. Assim, dado que o campo de visão é alargado, possibilitará, no mesmo enquadramento, a captação do(s) trabalhadores/investigador/televisão (de acordo com o tipo de entrevista de autoconfrontação), o que facilitará o posterior visionamento e garantirá a relação temporal entre as imagens mostradas na televisão e os comentários dos trabalhadores às mesmas.

Da sistematização de todos os elementos anteriores e da observação dos pequenos ensaios realizados nos momentos de deslocação ao local da filmagem para estudo prévio, deverá ser possível compor um guião de filmagem. Este deverá prever as principais marcações (lugares escolhidos para fixar a câmara), os trajectos a realizar, os constrangimentos específicos a levar em conta. Não se pretende, no entanto, confinar as possibilidades da filmagem ou ambicionar prever todas as potencialidades em todos os momentos – antes prever constrangimentos e permitir ao investigador orientar a sua actuação em função dos objectivos do estudo.

Finalmente, reforçamos uma vez mais a importância de, antes da filmagem propriamente dita, experimentar as várias funções da câmara, no sentido de obter uma boa capacidade de manipulação. Não se pode aprender a utilizar a câmara na véspera da filmagem. É conveniente já ter filmado, feito experiências, realizando, por exemplo, vídeos caseiros, o que ajuda a adaptar e aprender a lidar com a câmara.

## Fase II: Realização da filmagem

Uma vez cumpridos os pré-requisitos especificados na primeira fase, surge o momento da filmagem. Nesta etapa da gravação em vídeo, e antes de ir para o terreno, é pertinente confirmar se estamos munidos de todo o material necessário. É fundamental imprimir um carácter rigoroso a esta fase de preparação: é indispensável a verificação das baterias (confirmar se estão bem carregadas), averiguar se a câmara funciona em perfeitas condições, ligar o microfone e fazer ensaio de som para testar a sua qualidade.

É essencial garantir que a câmara está em condições para iniciarmos a filmagem no imediato, uma vez que o momento da filmagem pode antecipar-se: é conveniente ter mais do que uma bateria disponível, todas devidamente carregadas, estando uma delas já colocada na câmara. Do mesmo modo, deve estar assegurado o suporte para registo das imagens (seja este através de cassetes, DVD ou cartões de memória), estando a câmara já provida deste suporte antes do momento da filmagem. Todos os equipamentos suplementares devem ser revistos e verificados, na tentativa de prevenir perturbações no momento da filmagem.

## Os planos de filmagem

Durante a filmagem podemos fazer uma série de opções concernentes ao que pretendemos focar.

Podemos privilegiar a “técnica do plano de sequência” (Lascaux, 2005) – não é suspensa a filmagem, construindo então um longo plano contínuo, sem cortes, que poderá ir até vários minutos, no qual o tempo filmado corresponde exactamente ao tempo real. Nesta situação não há interrupções nem mudança do plano visualizado, pelo que a câmara recolhe todas as imagens associadas à realidade do tempo decorrido – ricas em detalhes e indícios que poderão orientar análises posteriores. Podemos ainda iniciar a filmagem com algum distanciamento relativamente aos alvos a focar e, progressivamente, irmo-nos aproximando. Esta técnica de realização (de uma aproximação progressiva ao trabalhador) pode ser importante na filmagem de sequências da actividade de trabalho para transmitir segurança à pessoa que está a ser filmada, levando a que ela própria se sinta mais confortável com esta situação de gravação e, consequentemente, que realize a actividade de trabalho da forma mais habitual possível.

Para além disto, podemos referir que o plano pode ser medido em termos de tempo ou duração (planos curtos ou planos longos de filmagem), assim como podemos ainda fazer a distinção entre planos fixos e planos móveis.

No que concerne aos planos fixos a imagem a ser captada está fixa, não havendo qualquer movimentação da câmara. Esta opção será indicada ao verificar-se a existência de várias deslocações por parte do trabalhador, pelo que se torna conveniente escolher o melhor local para captar o que se passa na situação de trabalho em análise – uma visão mais abrangente que englobe deslocações do trabalhador dentro do mesmo plano. Neste quadro, o zoom permite a passagem de um plano fixo para um outro plano fixo (reenquadramento). Porém, embora o zoom permita uma maior aproximação aos detalhes envolvidos no desenvolvimento da actividade, o seu uso deve ser moderado, a fim de evitar mudanças bruscas na sequência de imagens apresentadas, o que pode criar confusão e empobrece as vantagens do plano fixo.

A opção por um plano móvel (em movimento) relaciona-se, por outro lado, com a movimentação da imagem, quer esta corresponda ou não a uma movimentação real do investigador. Ao nível dos planos de mobilidade podemos encontrar os movimentos de câmara designados por “panorâmico” e por “travelling” (Lascaux, 2005).

O primeiro consiste numa rotação da câmara sobre o seu próprio eixo – esta está fixa, fazendo um movimento dentro do mesmo ângulo, como um “varrimento”, o que facilita a observação de uma série de acções num mesmo espaço, pela mudança do campo visual. No movimento panorâmico, e ao contrário do que acontece no *travelling*, a câmara não sai do lugar, fica presa no tripé fazendo um movimento de 360 graus para a direita ou para a esquerda, imitando o olhar quando giramos a cabeça. Quando assistimos a um filme, temos oportunidade de reparar que muitas vezes este começa com uma panorâmica, pois com esse movimento, o realizador tem a possibilidade de mostrar ao

espectador o lugar ou o espaço onde vai acontecer a história. Não obstante, e dependendo das situações, pode ser interessante tentar o efeito contrário: conjugar a visão panorâmica com a função *zoom*, ou seja, começar um movimento de filmagem e ir alargando-o ou estreitando-o.

O *travelling*, por seu turno, está presente em todos os momentos de deslocação, horizontal ou vertical, do posicionamento da câmara e, consequentemente, do investigador. Este movimento confere maior mobilidade às cenas. Neste caso é exigida particular atenção: temos de nos deslocar com cuidado, para evitar a construção de uma imagem irregular e trémula. Segundo Lascaux (2005), a posição mais adequada da câmara será ao nível da cintura, tendo o ecrã de visualização da máquina voltado para o investigador, para que este possa ir acompanhando o que está a gravar. Nesta situação torna-se especialmente produtiva a existência do outro investigador a colaborar na filmagem – este poderá auxiliar na deslocação, orientando e prevenindo, quer para possíveis obstáculos, quer para situações que estejam a acontecer fora do ângulo de captação da câmara e cujo interesse é notório.

Como síntese podemos referir que a escolha dos ângulos e dos enquadramentos da filmagem deve obedecer aos seguintes critérios: possibilitar a visibilidade da actividade; permitir a continuidade das filmagens (planos de sequência longos e descritivos); e, finalmente, proporcionar a grande mobilidade da câmara e a sua reactividade, de modo a permanecer bastante centrada nos protagonistas da acção, nos seus gestos, movimentos e verbalizações.

## O papel do investigador

Da mesma forma que as condições em que a filmagem tem lugar devem ser alvo de atenção, a postura assumida pelo investigador pode ser determinante nos resultados obtidos através da filmagem. Lascaux (2005), afirma que é essencial manter uma postura tranquila, profissional e não deixar transparecer uma possível inabilidade ou falta de experiência no manuseamento do equipamento, o que poderia causar perturbação nos trabalhadores. Conscientes de que a presença de uma pessoa que não faz parte do colectivo de trabalho pode interferir na actividade, é fundamental salvaguardar que esta se mantenha discreta.

De facto é possível afirmar que tudo o que acontece durante a concepção e a preparação da filmagem é útil ao filme. Não existem casualidades ou elementos de interesse menor - não há condições ideais para a realização de um filme, mas serão, em última análise, elas que permitirão fazer o filme tal como é. Fazer um filme não é tentar adaptar a realidade a ideias pré-concebidas, mas é sim estar pronto para responder/reagir a tudo o que possa acontecer, já que tudo contribui para a construção do seu produto final.

O momento da filmagem é circunscrito no tempo, captando e retendo o instante que passa. É graças ao vídeo que o mantemos em memória e o podemos rever para dele partir para a compreensão de algumas especificidades da actividade.

## 4. A filmagem do trabalho na análise da actividade: potencialidades e limitações

Explicitadas que estão as principais estratégias e técnicas necessárias para recorrer à gravação de imagens vídeo na auto-confrontação, cabe agora referir o modo como poderão ser utilizados os resultados que advêm destas captações.

A nível técnico, este material poderá ser útil para reflectir sobre inúmeras características da actividade dos trabalhadores, ora numa perspectiva mais quantitativa de expressão da actividade, ora numa abordagem de carácter mais qualitativo. De acordo com estes objectivos, a selecção das sequências da actividade a filmar ou as imagens filmadas irá ser, também, diferente.

No primeiro caso, será possível, por exemplo, avaliar as deslocações realizadas pelo trabalhador por dia, num determinado espaço, ou a carga total que desloca, em determinada unidade de tempo, ou ainda o número de vezes com que utiliza um equipamento específico. A potencialidade da visão das imagens ao *ralenti* volta a ser importante nesta etapa: por exemplo, analisar com exactidão qual o ângulo formado pelos braços do operador em determinada tarefa específica e retirar daí conclusões sobre a carga e as exigências posturais colocadas ao trabalhador. As análises possíveis são inúmeras, de acordo com os constrangimentos que analisamos, e daqueles que aparecerão indubitavelmente, ainda que no início não tenham sido sinalizados.

No segundo caso, destacamos a mais-valia de utilização das imagens vídeo para a reconcepção de postos de trabalho, em entrevistas de auto-confrontação, em entrevistas colectivas, ou em momentos de reflexão conjunta entre os trabalhadores, a direcção e a equipa de investigação, já que, em última análise, será do confronto entre as representações de cada um destes actores acerca do trabalho, que poderão surgir efectivas propostas de melhoria das situações analisadas.

Mas não é só a estes dois níveis de análise que se torna rico o material: é-o também no invisível, no que está para além da realidade directamente observável. Por exemplo, todas as tarefas que o trabalhador realiza diariamente, de tal forma que se tornam para si quase automáticas e difíceis de verbalizar (que se tornam visíveis recorrendo ao *ralenti*), podem esconder em si dificuldades importantes que urge explorar colectivamente.

Na realidade, o uso da filmagem na intervenção, possibilita aceder a elementos que podem permitir dar uma outra perspectiva sobre o trabalho (Lascaux, Manson & Penel, 2000), já que a percepção do que está para além do observável é sempre um acrescentar de tarefas, de saberes-fazer, de modos operatórios, de estratégias mobilizadas – que devem ser integradas não só de um ponto de vista técnico, mas de reconhecimento e dignificação do trabalho realizado.

Esta conclusão remete-nos directamente para uma questão inicial, já por nós abordada, que se relaciona com o modo como os resultados da captação das imagens vídeo serão realmente utilizados, a um nível formal, dentro da empresa estudada. Na verdade, é importante que da investigação resulte um produto palpável e visível, inexorável – e a filmagem tem essas características, o que faz dela simultaneamente um instrumento pode-

roso e perigoso.

Assim, a escolha das imagens para as montagens assume um papel essencial, especialmente a nível ético. É importante não esquecer, enquanto investigadores, e relembrarmo-lo aos nossos interlocutores, que a captação de imagens vídeo, ainda que realizada do modo mais directo possível, traduzirá apenas um olhar sobre um real vivido em determinado momento. A filmagem é um método, não podendo arrogar-se a substituir o real. Na verdade, existe o risco de uma interpretação imediata e causalista das imagens (especialmente por olhos não treinados e não disciplinados), que poderá pôr em causa todo o trabalho conseguido anteriormente. Como Béguin (1996) previne, as imagens são um bom suporte para evocar a acção, mas insuficientes no que toca a analisá-la: o comportamento do operador não é todo filmado. Neste sentido, é importante que o investigador se aperceba do poder da montagem que irá, nomeadamente, entregar à direcção. O uso do vídeo levanta questões sobre o estatuto do visível e não-visível, bem como do “mostrável” e “não-mostrável” (idem), pelo que na empresa é todo o contexto da acção que dá sentido à própria acção, e este não pode ser lido nas imagens, embora seja através delas que se tente aprendê-lo. A presença de um vídeo sobre o trabalho realizado na empresa é um “acontecimento” (Lascaux, Manson & Penel, 2000), as imagens são inegáveis e o seu impacto não deve ser tomado de ânimo leve.

O processo de restituição dos dados e montagem das imagens é extremamente delicado e se reveste de susceptibilidades escondidas que importa atentar. Lascaux (2005) afirma que a formação técnica em montagem e edição de imagens é um elemento essencial para o investigador que pretende utilizar o vídeo na sua intervenção. É importante que se reconheça que a montagem resulta essencialmente de escolhas pessoais (a sucessão e selecção de imagens, de ângulos, de momentos, de silêncios...) (Baratta & Berthet, 2000), sendo a sua organização o que determina a narrativa construída. A técnica da filmagem permite captar a situação real com toda a sua complexidade – mas não exaustividade, como lembra Falzon (1996) – e como qualquer instrumento de recolha de dados, é passível de ser enviesada. Todas as escolhas feitas pelo investigador no decurso da investigação (particularmente neste momento de selecção e montagem finais), funcionarão como filtros da situação de trabalho e por ele devem ser assumidos (idem). Assim, o objectivo final de apresentação do filme deve ser dar sentido ao conjunto de representações e situações que foram encontradas no terreno (Baratta, 1996), retratando o mais fielmente possível as interrogações que desencadearam o estudo, as reflexões, numa tentativa de levar o espectador a seguir o caminho traçado que será, sempre, único e contextualizado. A colaboração dos trabalhadores torna-se aqui essencial: o trabalho de sequenciação dos testemunhos, das imagens, das entrevistas, deve ser co-produzido entre estes e os investigadores, tornando-se elemento indispensável não só em função da garantia de confidencialidade que a estes foi dada, como também na procura de validação dos resultados do estudo. De facto, a restituição dos dados aos trabalhadores assume na démarche ergonómica uma importância central na validação dos resultados e no

caso da captação de imagens em vídeo esta centralidade agudiza-se, torna-se parte do próprio processo de compreensão da actividade e uma acção interventiva por si mesma. Uma apresentação que reúna tanto os trabalhadores como as chefias pode suscitar múltiplas reacções e uma tomada de consciência autêntica acerca dos problemas encontrados nos postos de trabalho estudados (Lascaux, Manson & Penel, 2000), para sobre eles se intervir.

Não existe, no entanto, nenhum instrumento que não se revista de vantagens e limitações. Ao conhecê-las podemos mais facilmente potenciá-las ou contorná-las. No caso específico da gravação em vídeo, as mais valias que possam resultar do seu uso são função da atenção atribuída às várias fases de preparação e acompanhamento da filmagem e do objectivo que sustenta a sua utilização. A observação cuidada destes factores é determinante, pois irá traduzir-se numa garantia de pertinência do seu emprego.

[1] Comunicação pessoal apresentada em Novembro de 2005, na Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade do Porto.

[2] Conservatoire National des Arts et Métiers.

[3] Centre National de la Recherche Scientifique.

[4] 3ème cycle de Psychologie du travail et d'Ergonomie cognitive (Direction : Pierre Rabardel)

## Referencias Bibliográficas

- Baratta, R. (1996). Image et subjectivité au travail – Donner à voir et à entendre. In *Journées d'Étude Langage et Travail – Le Chercheur et le Caméra*. Retirado em 15 de Junho de 2006, de [http://www.langage.travail.crg.polytechnique.fr/cahiers/Cahier\\_8.pdf](http://www.langage.travail.crg.polytechnique.fr/cahiers/Cahier_8.pdf)
- Baratta, R., & Berthet, M. (2000). Vidéo et intervention. *Actes du XXXVème Congrès de la SELF*, France, 317-327.
- Béguin, P. (1996). L'image et le caméscope. In *Journées d'Étude Langage et Travail – Le Chercheur et le Caméra*. Retirado em 15 de Junho de 2006, de [http://www.langage.travail.crg.polytechnique.fr/cahiers/Cahier\\_8.pdf](http://www.langage.travail.crg.polytechnique.fr/cahiers/Cahier_8.pdf)
- Clot, Y. & Leplat, J. (2005). La méthode clinique en ergonomie et en psychologie du travail. *Le Travail Humain*, 68, 4, 289-316.
- Clot, Y. (2000). La formation par l'analyse du travail : pour une troisième voie. In B. Maggi (Sous la direction). *Manières de penser, manières d'agir en éducation et en formation* (pp. 133-156). Paris: PUF.
- Clot, Y., Faïta, D., Fernandez, G., & Scheller, L. (2000). *Entretiens en autoconfrontation croisée : une méthode en clinique de l'activité* [versão electrónica]. Retirado em 21 de Abril de 2006, de <http://www.unites.uqam.ca/pistes/v2n1/articles/v2n1a3.htm>.
- Falzon, P. (1996). Travail et vidéo. In *Journées d'Étude Langage et Travail – Le Chercheur et le Caméra*. Retirado em 15 de Junho de 2006, de [http://www.langage.travail.crg.polytechnique.fr/cahiers/Cahier\\_8.pdf](http://www.langage.travail.crg.polytechnique.fr/cahiers/Cahier_8.pdf)
- Ganne, B., & Penard, J. (1996). La recherche et le film de sociologie : une philosophie de travail. In *Journées d'Étude Langage et Travail – Le Chercheur et le Caméra*. Retirado em 15 de Junho de 2006, de [http://www.langage.travail.crg.polytechnique.fr/cahiers/Cahier\\_8.pdf](http://www.langage.travail.crg.polytechnique.fr/cahiers/Cahier_8.pdf)
- Jobert, G. (2000). Dire, penser, faire. A propos de trois métaphores agissantes en formation des adultes. *Education Permanente*, 143, 7-

28.

- Lacomblez, M. (2002, septembre). *Formation et pratique de la prescription*. Communication présentée à SELF. Aix-en-Provence, France.
- Lacoste, M. (1996). Introduction – Filmer le travail pour l'analyser. In *Journées d'Étude Langage et Travail – Le Chercheur et le Caméra*. Retirado em 15 de Junho de 2006, de [http://www.langage.travail.crg.polytechnique.fr/cahiers/Cahier\\_8.pdf](http://www.langage.travail.crg.polytechnique.fr/cahiers/Cahier_8.pdf)
- Lallier, C. (1996). Changement à Gare du Nord – Une caméra au travail. In *Journées d'Étude Langage et Travail – Le Chercheur et le Caméra*. Retirado em 15 de Junho de 2006, de [http://www.langage.travail.crg.polytechnique.fr/cahiers/Cahier\\_8.pdf](http://www.langage.travail.crg.polytechnique.fr/cahiers/Cahier_8.pdf)
- Lascaux, C. (2005, Novembro). *Comunicação pessoal*. Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação, Universidade do Porto.
- Lascaux, C., Manson, N., & Penel, P. (2000). Place et rôle du film dans l'intervention ergonomique : pour analyser et pour transformer les situations de travail. *Actes du XXXVème Congrès de la SELF*, France, 306-316.
- Maggi, B. (1996). Les conceptions de la formation. *Économies et Sociétés, Economie du Travail, série A B*, 19, 11-12, 151-177.
- Ombredane, A. & Faverge, J.-M. (1955). *L'analyse du travail*. Paris: PUF.
- Santos, M. (2004). *O projecto de uma sociedade do conhecimento de Lev Vigotski a práticas efectivas de formação continua em Portugal*. Tese de Doutoramento, Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade do Porto, Porto.
- Six, B., & Carlin, N. (1993). *Ergonomie et Formation Professionnelle en Alternance – apports de l'auto-analyse ergonomique du travail*. CAEN: Groupe d'intervention et de Recherche en Ergonomie et Sécurité.
- Vieira, M. (2004). Autoconfrontação e análise da actividade. In M.Figueiredo, M. Athayde, J. Brito & D. Alvarez (Org.). *Labirintos do trabalho* (pp. 214-237). DP&A Editora.

## Luz, câmara, acción: orientaciones para la filmación de la actividad real de trabajo

### Resumo

No âmbito de um seminário realizado na FPCEUP[1], Christian Lascaux, realizador que desenvolve a sua actividade em equipas de ergonomia e de psicologia do trabalho do CNAM[2], do CNRS[3] e da Universidade de Paris 8[4], permitiu-nos adquirir outro olhar sobre a utilização do vídeo na análise da actividade: o recurso ao filme contribui não só para auxiliar a observação da situação de trabalho, como suporta o desenvolvimento de outros métodos de análise do trabalho, oferecendo uma oportunidade de confronto dos trabalhadores com as suas práticas profissionais, como nos demonstra o método de autoconfrontação (Clot et al., 2000).

Múltiplas questões surgem no momento de filmar: Como e quando utilizar o filme? Qual o material necessário? Que duração deve ter a filmagem?

A resposta a estas questões integra o reconhecimento de que não é possível apresentar uma resposta única, a qual depende do contexto específico, do pedido formulado, dos objectivos subjacentes e das opções metodológicas assumidas.

**Palavras-chave:** Filmagem; Análise da actividade; Autoconfrontação; Estratégias de realização.

## Lumière, caméra, action: orientations pour le filmage de l'activité réelle de travail

### Résumé

Dans le cadre d'un séminaire réalisé à la FPCEUP [1], Christian Lascaux, réalisateur qui développe son activité au sein d'équipes d'ergonomie et de psychologie du travail appartenants au CNAM[2], au CNRS[3] et à l'Université de Paris 8[4], nous a permis de préciser le regard que nous posons sur l'utilisation du vidéo dans l'analyse de l'activité : le recours au vidéo contribue non seulement à soutenir l'observation de la situation de travail, mais il constitue aussi un support pour le développement d'autres méthodes d'analyse du travail, offrant notamment une opportunité de confrontation des travailleurs avec leurs pratiques professionnelles, comme nous le démontré la méthode de l'autoconfrontation (Clot et al., 2000).

Plusieurs questions surgissent au moment où l'on filme : comment et quand utiliser le vidéo ? Quel matériel est nécessaire ? Quelle durée devra avoir la séquence ?

La réponse à ces questions intègre la reconnaissance qu'il n'y a point de solution unique : elle dépendra toujours de la spécificité du contexte, de la demande formulée, des objectifs qui lui sont associés et des options méthodologiques assumées.

**Mots clés:** Filmage; Analyse de l'activité; Autoconfrontation; Stratégies de réalisation.

## Lights, camera, action: guidelines to the filming of real work activities

### Abstract

During a seminar that took place at FPCEUP[1], Christian Lascaux, a director that develops his activity in ergonomic and work psychology teams at CNAM[2], CNRS[3] and Paris 8 University[4], we acquired a different view of video utilisation in activity analysis: resorting to film helps not only to assist the observation of the work situation, but also supports the development of other work analysis methods, offering an opportunity for the workers being confronted with their work practices, as shown by the self-confrontation method (Clot et al. 2000).

Multiple questions arise at the moment of filming: how and when to use de video? What is the necessary material? How long should it be?

The answer to these questions integrates the recognition that it is not possible to present a unique answer, which will depend on the specific context, the request presented, the subjacent objectives and the methodological options assumed.

**Key-words:** Filming; activity analysis; self-confrontation; directing strategies.

### Como referenciar este artículo?

Cunha, C., Gil Mata, R. & Correia, C. (2006). Luz, câmara, acção: orientações para a filmagem da actividade real de trabalho. *Laboreal*, 2, (1), 24-33.  
<http://laboreal.up.pt/revista/artigo.php?id=48u56oTV6582233762;42627:2>

Manuscrito recibido en: marzo/2006

Aceptado tras peritaje en: julio/2006



# Presentación de Obras

## Análise psicológica do trabalho: dos conceitos aos métodos

Marta Santos

marta@fpce.up.pt

Centro de Psicologia da Universidade do Porto  
Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade do Porto  
Rua Dr. Manuel Pereira da Silva  
4200-392 Porto

### Resumen

Pretendemos con este trabajo presentar el marco teórico-metodológico del trabajo desarrollado por Yves Clot.

Empezamos por situar, de forma breve, los puntos de anclaje de sus propuestas de investigación e intervención así como los objetivos a los que se propone.

Podemos decir, entonces, que el autor, filiado en la escuela rusa de psicología, ha desarrollado un conjunto de estudios con el objetivo de identificar las relaciones que se establecen entre subjetividad y la actividad de trabajo. Sus investigaciones parten del análisis del trabajo en situación real teniendo en vista su transformación, lo que asumiendo una perspectiva histórico-cultural, implica entender la historia del desarrollo de las actividades de los trabajadores. En su intervención intenta articular lo real y lo realizado, lo individual y lo colectivo, movilizand metodologías que privilegian la mediación del lenguaje y de los otros para la (re)construcción de las reglas de la profesión valoradas por sus profesionales. Es en la (re)construcción de este género profesional que los trabajadores encuentran las restricciones que deben gestionar y respetar pero también un recurso para su propia acción.

Para Yves Clot esta es la única forma de garantizar la función psicológica del trabajo.

**Palabras-clave:** Real de la actividad, género profesional, clínica de la actividad

### 1. Biografia do autor

Yves Clot nasceu em 1952 em Toulon, França.

Realizou os seus estudos na área da Filosofia em Aix-en-Provence, tendo apresentado em 1992 a sua tese de doutoramento intitulada: "O trabalho entre a actividade e a subjectividade". Em 1997 submeteu a tese de habilitação para dirigir investigações em psicologia.

Professor e investigador, é actualmente titular da disciplina de psicologia do trabalho no Conservatoire National des Arts et Métiers (CNAM), Paris, onde é também o responsável pela equipa da Clínica da Actividade.

Neste âmbito, tem realizado e dirigido um conjunto de investigações com o objectivo de tentar compreender quais as condições teóricas e metodológicas actuais que possibilitam a **análise psicológica do trabalho**.

A sua postura passa pelo assumir que tanto estas investigações como as discussões que promove e em que participa não têm preocupações exclusivamente académicas, pois se considerarmos – tal como o autor - que «a análise do trabalho visa sempre, de qualquer modo, compreender para transformar» (1999, p.2), percebemos que aquelas servem para adequar a nossa acção, para clarificar e enriquecer os conhecimentos que a prática acaba por exigir.

### 2. A actividade e a subjectividade

Para situar melhor a abordagem sobre a actividade de trabalho preconizada por Clot é importante referir a sua filiação «deliberada» na escola russa de psicologia fundada por Vygotski. Esta filiação pressupõe o assumir de uma postura histórico-psicológica em que «(...) o desenvolvimento de um sujeito não é um percurso posterior a um objectivo conhecido anteriormente. O seu modelo não é embriológico porque o desenvolvimento só é unidireccional e predeterminado fora das situações reais. O real encarrega-se de transformar o desenvolvimento esperado em história não alcançada.» (1999, p. 3-4). Esclarece, ainda, que entende por desenvolvimento a história do desenvolvimento e é com esta postura que pretende responder à questão de como é que se explica que o trabalho permita não só conservar a sua função psicológica no seio da vida profissional e social como, para além disso, a desenvolva.

É neste contexto mais específico que situa os trabalhos que tem conduzido, trabalhos esses que se referem à função das dimensões subjectivas e do trabalho colectivo na actividade.

Para concretizar os objectivos a que se propôs, começa por explicitar o seu quadro conceptual, considerando-se herdeiro de uma tradição – a tradição da psicologia do trabalho francófona – mas, reforçando a ideia que para respeitar esta tradição é preciso renová-la.

É neste sentido que considera importante repensar as categorias conceptuais clássicas da ergonomia e psicologia do traba-

lho – prescrito e real; tarefa e actividade – pois, na sua opinião, tal como foram definidas por Leplat e Hoc em 1983 [1], já não dão conta de todas as dimensões das situações de trabalho contemporâneas. Para estes conceitos permanecerem vivos é necessário retrabalhá-los, discuti-los.

A proposta deste autor vai no sentido de se proceder a uma espécie de abertura, a um desdobramento do par conceptual, por um lado, do real e da actividade e por outro, do prescrito e da tarefa.

### 3. A actividade para os outros

Este desdobramento resulta do facto de pensarmos a **actividade de trabalho** como uma **actividade para os outros**. Como o próprio autor refere, a actividade «(...) é triplamente dirigida (...). Na situação vivenciada, ela não é somente dirigida *pela* conduta do sujeito ou dirigida *através* do objecto da tarefa, ela é também dirigida *para* os outros» (1999, p.98).

Não se pode, então, tratar da questão da actividade de trabalho sem colocar a questão do lugar que os outros ocupam na actividade profissional. E, neste sentido, toda a actividade é endereçada, possuindo um ou vários destinatários (Clot, 1994, 1999). Ou seja, toda a actividade profissional é considerada uma **co-actividade**, uma contra-actividade no sentido em que é sempre uma resposta à actividade dos outros. Mas esclarece: não se trata da existência de uma oposição, a actividade dos outros não é 'inimiga', a nossa actividade é que se define, cristaliza, organiza na actividade dos outros, com a actividade dos outros, contra a actividade dos outros, apoiando-se ou aproximando-se da actividade dos outros. A actividade profissional constrói-se sempre no universo da actividade dos outros.

Para explicar melhor este quadro conceptual vamos recorrer a um estudo conduzido por Clot, no sector da condução de comboios nos subúrbios parisienses (ver nomeadamente: Clot, 1997b, 1999).

Actualmente, em França, a condução de comboios nos subúrbios parisienses é feita apenas por um condutor, tendo sido suprimidos, há cerca de 25, 30 anos atrás, um segundo homem que era o assistente do maquinista e, mais recentemente, um terceiro que estava no comboio e que, entre outras funções, assinalava as estações e estava atento à entrada e saída dos passageiros. Isto significa que hoje em dia os maquinistas acumulam o trabalho de condução propriamente dito com o que costumam chamar de serviço comercial, isto é, assegurar o fluxo de passageiros do cais/comboio/cais. Assim, estamos perante uma actividade que se exerce sozinha, onde, aparentemente, não existe trabalho colectivo.

Nas horas de ponta, a circulação de comboios nos arredores de Paris é extremamente forte sendo que os comboios se seguem a intervalos de 2, 3 minutos. A via raramente está livre e a sua sinalização está, normalmente, no amarelo (preparação da paragem).

Ora, face a estes constrangimentos, os maquinistas encontram-se perante uma situação que leva a uma conflitualidade de critérios. Por um lado, devem procurar evitar ou reduzir os «eternos» atrasos dos comboios, por outro lado, não devem conduzir

uns imediatamente atrás dos outros porque correm riscos de acidente.

Como podem, então, fazer circular a rede de comboios a horas mas limitando o risco de acidentes?

É aqui que entra o papel do regulador. O trabalho do regulador é realizado num posto central e, de uma certa maneira, tem a difícil tarefa de tentar gerir este conflito de critérios – velocidade e segurança (através da sinalização das vias, por exemplo). Deste modo, a actividade do regulador, sobretudo nas horas de ponta, «penetra» na actividade do maquinista. Isto é, o condutor do comboio vai ter que aferir a sua actividade em função da actividade do regulador. A actividade do regulador acaba por se tornar constitutiva (e não contextual) da actividade do maquinista. Ao longo da história profissional dos maquinistas, esta questão mantém-se de tal modo central na sua vida de trabalho que estes chegam mesmo a conseguir identificar qual o regulador que está a trabalhar naquele momento a partir de dados como o tipo de sinalização presente na via em que circulam.

Para além do regulador existe o agulheiro. O agulheiro, nas horas de ponta, também tem um conflito de critérios para gerir. O seu conflito de critérios situa-se na prioridade que, teoricamente, deve ser concedida aos comboios regionais sobre os comboios de subúrbios. No entanto, em função da rede e tendo em conta a necessidade de respeitar a questão da velocidade e da segurança, por vezes, o agulheiro pode deixar passar o comboio de subúrbio em primeiro lugar. Obviamente, a forma como cada agulheiro resolve cada situação singular também tem um efeito directo sobre o trabalho do maquinista.

Na actividade do condutor existem, ainda, os passageiros. Apesar do condutor se encontrar sozinho na sua cabina, entra em 'diálogo' (e por vezes num 'diálogo' tenso) com os passageiros que se encontram na estação e que esperam (longamente) pelo comboio que já deveria ter chegado. Pode-se dizer, então, que também os passageiros «habitam», agem sobre a actividade do condutor.

Falta, por último, referir os condutores dos outros comboios. De facto, cada maquinista não está sozinho na linha. Este precede um comboio que o segue e segue um comboio que o precede. Isto quer dizer que sempre que um maquinista se atrasa ou quando consegue recuperar de um atraso não está só a realizar a sua actividade, como está a agir sobre a actividade dos outros condutores.

Resumindo, podemos dizer que, por um lado, a actividade de um condutor resulta do que os outros fazem, mas, por outro, e de forma simultânea, esta mesma actividade vai agir sobre as actividades dos outros. É por este motivo que, em determinadas situações, para se poder agir, é preciso libertar-se da actividade dos outros, ou seja, fazer é, de uma certa maneira, se desfazer, inibir as actividades dos outros. E isto significa tentar transformar os constrangimentos das actividades dos outros de forma a tornarem-se um recurso para a própria acção. Agir é conseguir preservar as nossas intenções no seio de intenções rivais e concorrentes ao mesmo tempo que se mobilizam as outras intenções como recursos próprios.

Assim, e contrariando o que foi dito inicialmente, apesar do maquinista se encontrar isolado, podemos falar da existência

de um **colectivo invisível** cujas actividades invadem a cabina de condução. O maquinista não está sozinho, está impedido de desenvolver um diálogo com todos os interlocutores reais que estão na cabina. Pode-se concluir, então, que conduzir um comboio não é simplesmente entrar num monólogo técnico: é, forçosamente, entrar em diálogo no seio de uma actividade múltipla.

#### 4. Pré(-)ocupações

A propósito ainda da condução dos comboios, Clot, acrescenta que, em determinados comboios cujo percurso em horas de ponta é efectuado quase sempre com sinalização que oscila entre o amarelo e o vermelho, foi introduzido um sistema de controlo da velocidade. Este sistema pára o comboio sempre que o maquinista ultrapassa um sinal vermelho ou a velocidade permitida. Ou seja, está-se perante um sistema de passividade imposta, isto é, o condutor encontra-se numa espécie de inércia, a observar, a seguir a situação, da qual não tem mão, pois não pode gerir a velocidade do seu comboio.

E quais são as consequências desta situação? Os condutores referem que esta rotina imposta conduz a que o seu espírito parta, «vagabundeie». Isto é, pode-se dizer que às ocupações nas quais cada um dos condutores está implicado, juntam-se as suas pré-ocupações, que são, finalmente, as suas outras actividades, nomeadamente as de carácter pessoal. E é, precisamente, com estas **pré-ocupações** que o 'espírito' do condutor se passa a ocupar.

De facto, um condutor de comboio não é só um condutor, é uma pessoa no centro de um sistema de actividades pessoais. É um pai de família, um marido, um subordinado na hierarquia do seu local de trabalho, é um agente com múltiplos problemas. Por isso, quando o seu «espírito parte», pode ir ter com a sua família, com uma discussão tida com o chefe, com a reforma, com o salário...

E o que é que se pode fazer para «fixar o espírito»? Para melhor se compreender esta questão, recorrer-se-á a um outro exemplo da condução de comboios.

Existe, em alguns comboios, um sistema apelidado de sistema de velocidade automática ou imposta – VI -, que tem como função, não deixar o comboio ultrapassar um valor de velocidade previamente fixado pelo maquinista. A observação das diferentes situações de trabalho permitiu constatar que para além desta utilização que corresponde à que foi prevista para a ferramenta, existiam outras que pela sua curiosidade conduziram a um estudo mais aprofundado. De facto, determinados maquinistas colocavam a VI a funcionar, registavam uma velocidade, mas continuavam a conduzir em manual. Dito por outras palavras, por um lado, confiavam a gestão da velocidade ao automatismo, mas por outro, continuavam a conduzir em manual. O que é que isto significa? Certos condutores de comboio consideram que «fazem um bom comboio» se não ultrapassarem nenhuma vez a velocidade inserida no automatismo. Conduzem fazendo uma espécie de jogo com o dispositivo da VI, comparando os seus resultados com os de outros colegas que fazem os mesmos percursos. A VI assume, então, novas funções. Tem

como função manter na cabina o espírito do maquinista, pois para 'jogar' com a VI tem que se manter sempre atento. Dá-se a transformação de um instrumento técnico num instrumento psicológico - no sentido proposto por Vygotski [4] -, torna-se um instrumento de gestão do próprio sujeito da acção.

Esta espécie de utilização não prevista da ferramenta, não pode ser considerada um simples desvio por parte dos trabalhadores, correspondendo, antes, ao enriquecimento de funções deste instrumento, ou seja, o que em termos teóricos se costuma designar por **catacrése** [2].

Estas catacréses passam a fazer parte da profissão, correspondendo às ferramentas profissionais que, evidentemente, não foram previstas pela tarefa embora sejam centrais para a actividade. Correspondem ao modo como os maquinistas se «desfazem» das suas outras actividades ou das actividades dos outros. Correspondem, enfim, à transformação das suas pré-ocupações em ocupações, em acções, sendo que este é, para Clot, o processo central de desenvolvimento dos sujeitos.

#### 5. Actividade realizada e o real da actividade

É, todavia, ao conceber-se a actividade como o desfazer-se das actividades dos outros, o agir como a inibição de outras acções possíveis que se chega à formulação que a actividade é também aquilo que não se faz. Como o próprio autor o refere, citando Vygotski a propósito da psicologia em geral: «O homem é pleno em cada minuto de possibilidades não realizadas» (p.41)[3].

Justifica-se, deste modo, a questão colocada inicialmente sobre a necessidade de retribuir o conceito de actividade. A actividade real, aquilo que se costuma chamar actividade por oposição à tarefa, é desdobrada por Clot em **actividade realizada** e o que chamou de **real da actividade**.

Relativamente à actividade realizada - o que se faz - o autor reforça a ideia de que esta não detém o monopólio da actividade. O realizado é uma ínfima parte do que é possível.

Na verdade a actividade corresponde também ao que não se faz, ao que não se pode fazer, ao que se deveria fazer, ao que se gostaria de fazer e àquilo que se faz sem se ter necessidade.

Aliás o que é cansativo é não poder fazer o que se gosta de fazer. Os condutores de comboio ficam cansados não só pelo que fazem mas também por não poderem conduzir o seu comboio, gerindo a sua velocidade e segurança.

Pode-se exemplificar este aspecto com mais uma situação da condução de comboios. No final de um turno de trabalho, numa sexta-feira, um maquinista conferenciou a um investigador que não se importaria de realizar uma nova viagem (ida e volta) de um percurso que estava a realizar. A explicação que deu para o facto articulava-se com a ideia de que até seria repousante, pois como já tinha passado a hora de ponta, a sinalização seria predominantemente verde e ele poderia conduzir o seu comboio da melhor forma que sabia. Este condutor considerava que era possível repousar-se enquanto se trabalha e esgotar-se por não o poder fazer.

Portanto, segundo Clot, o que cansa é a actividade impedida, a actividade que retorna, a actividade impossível, a actividade

não realizada.

Com isto não se pretende dizer que a actividade realizada se encontra em segundo plano, pois é precisamente na realização da actividade que surgem, por vezes, novos possíveis. De facto, o realizado constitui-se como um recurso do real, e daí a importância que se tem que atribuir à tarefa (o outro membro do par que Clot se propôs retribuir): a boa tarefa é aquela que permite o desenvolvimento do sujeito no momento em que se realiza.

## 6. Da organização do trabalho ao género profissional

Aprofundando esta questão da tarefa prescrita, pode-se acrescentar que entre o prescrito e a actividade de trabalho existe um terceiro termo que, até ao momento, se encontra pouco desenvolvido: o **prescrito informal**, isto é, as obrigações que se atribuem a um colectivo profissional e que este partilha para conseguir trabalhar. Dito por outras palavras, existe, por um lado, a prescrição oficial, a tarefa oficial e, por outro lado, um sistema de obrigações partilhadas por um determinado meio profissional.

Retomando o exemplo da utilização da VI como forma de manter fixo o espírito dos condutores de comboio, para que esta se torne uma ferramenta de trabalho, para que não dê a ideia de transgressão, é preciso que seja colocada como património colectivo, que haja uma validação pelo conjunto dos maquinistas.

Esta espécie de prescrição colectiva, prescrição de origem interna refere-se, então, às obrigações que um colectivo de trabalhadores partilha num determinado momento, o que quer dizer que as maneiras de realizar a actividade estão bem situadas no tempo, assumem um carácter histórico e transitório. Este nível de prescrição foi apelidado por Clot de **género profissional**.

Assim, o género profissional refere-se às maneiras de fazer que estão estabilizadas num determinado meio, num dado momento. O género profissional corresponde ao colectivo de trabalhadores, embora se reporte sempre ao ponto de vista da história do meio, à sua tradição que confere um conteúdo simbólico às actividades. Para reforçar esta formulação, reteremos a citação de Clot a propósito de género: «Chamamos aqui género ao que foi referido anteriormente como um corpo intermediário entre os sujeitos, um intercalar social situado entre eles por um lado e entre eles e o objecto do trabalho, por outro lado. De facto, um género une sempre entre eles, aqueles que participam numa mesma situação, como co-autores que conhecem, compreendem e avaliam uma situação da mesma maneira» (1999, p.34). Todavia, convém salientar que o género profissional não é só uma espécie de pertença social mas um recurso para a acção. É o género profissional que impede os trabalhadores de permanecerem sozinhos e de cometerem erros.

Para Clot, também se pode definir o género profissional como o **trabalho da organização**. Para melhor explicar este conceito o autor procede a um novo desdobramento, passando o prescrito a dividir-se na **organização do trabalho** (que corresponde à tarefa) e no **trabalho da organização ou género profissional** (que

corresponde, tal como referido anteriormente, às obrigações partilhadas por um colectivo num meio profissional).

Ora, é no seio do trabalho da organização que o colectivo, permanentemente, vai construir os seus gestos, conceber as suas regras e elaborar a sua linguagem. É por este motivo que o género profissional assume uma função psicológica importante – por um lado, os trabalhadores devem respeitar este trabalho da organização, mas por outro lado, este constitui-se, igualmente, como um recurso da própria acção.

Não obstante, nas organizações em que o colectivo de trabalho não conseguiu construir um género profissional, assiste-se a uma espécie de enfraquecimento do trabalho. O sujeito é, de alguma forma, reenviado para si próprio e a função psicológica que o trabalho da organização assume não pode ser concretizada, o que ocasiona muito sofrimento psicológico e podendo mesmo ser fonte de acidentes, de ineficiência material e de ineficácia no trabalho.

## 7. Do género ao estilo profissional

Para além do género, convém referir a possibilidade, a nível individual, da existência de um **estilo profissional**: «O género social, definindo as fronteiras movíveis do aceitável e inaceitável no trabalho, organizando o encontro do sujeito com os seus limites, solicita o estilo pessoal.» (Clot, 1999, p.43). Quando, por um qualquer motivo, um trabalhador se encontra numa situação não prevista é obrigado a inventar uma solução. São estas invenções individuais que correspondem ao estilo profissional. No entanto elas só são possíveis porque existe um património, ou seja, a solução é inventada a partir do meio, é um trabalho que se faz, partindo do género profissional daquele meio. Ou seja, «O estilo solta ou libera o profissional do género, não negando este último, não contra ele, mas graças a ele, usando os seus recursos, das suas variantes, dito de outra forma, pela via do seu desenvolvimento, empurrando-o para a sua renovação.» (Clot, 1999, p.33). Nas palavras de Clot e Faïta (2000), o estilo é a “transformação dos géneros na história real das actividades no momento de agir em função das circunstâncias.” (p. 15), criando-se assim a possibilidade para os géneros se renovarem. Contudo, se não se integrar no colectivo que constrói o género não há qualquer hipótese para se chegar à elaboração do estilo.

## 8. Fabricar o género profissional: um processo de co-análise do trabalho

Para manter vivo um género profissional é preciso, pois, poder discutir, é preciso que numa profissão haja debates de escola, quer dizer, que haja controvérsia, que as pessoas não estejam todas de acordo. Em todas as profissões há escolas, maneiras diferentes de ver as coisas, cambiantes de género. Por conseguinte, um género profissional morre a partir do momento em que só existe uma única variante.

No plano metodológico o que se pode fazer é instalar no seio dos profissionais os tais debates de escolas, ou seja, procurar



que o género recupere as suas qualidades. Para isso, deve-se encontrar situações nas quais se recolham os trabalhadores a falar de trabalho. Aos psicólogos do trabalho cabe, então, a tarefa de fabricar o género.

Uma das formas propostas para conseguir relançar a discussão no colectivo de trabalho consiste no método de **auto-confrontação cruzada**. Este utiliza como base a análise do trabalho e tem como objectivo tornar o trabalho um objecto do pensamento. É um método centrado numa perspectiva reflexiva, isto é, propõe-se uma actividade de reflexão sobre a actividade habitual de trabalho.

De facto, o autor procura uma via alternativa que vá para além de uma psicologia «explicativa» e preditiva, ou seja, nem uma explicação fornecida pelo investigador nem uma descrição da situação feita pelo sujeito seriam consideradas suficientes. A auto-confrontação propõe uma análise que «associa explicação e compreensão logo que a mesma actividade é re-escrita num contexto novo. A ‘boa’ descrição é a re-descrição. Conduzida em colaboração entre o investigador e os trabalhadores em causa, ela fornece frequentemente a explicação esperada». E é, socorrendo-se uma vez mais da abordagem de Vygotski que Clot justifica esta sua postura: «a acção passada no crivo do pensamento transforma-se numa outra acção, que é reflectida» (p. 226)[5].

Em termos processuais a auto-confrontação cruzada consiste na criação de uma situação na qual, sobre uma mesma actividade, cada trabalhador comenta a actividade dos outros. Ou seja, recorre-se ao registo de som e imagem da actividade de trabalho que irá servir de base aos comentários dos trabalhadores: «Podemos sedimentar vários traços das mesmas actividades ‘situadas’, afirmo que as mulheres e os homens comprometidos na análise possam transitar de um estatuto de ‘observados’ ao de observadores, co-autores na produção dos dados recolhidos» (Clot, 1999, p. 140).

Uma importante diferença na utilização de métodos de auto-confrontação simples e o de auto-confrontação cruzada é a mudança de destinatário da análise: «A actividade de comentar ou de verbalizar difere nos dados recolhidos, consoante esta seja efectuada pelos psicólogos ou pelos pares, dá um acesso diferente ao real da actividade do sujeito. Ela é re-endereçada em cada caso. É que a palavra do sujeito não é somente dirigida para o objecto (a situação visível) mas também em função da actividade daquele que a recolhe» (Clot, 1999, p.142).

Se retivermos o facto de que temos, no momento de análise, o(s) investigador(es) e o par de peritos que comentam a sua actividade de trabalho, podemos justificar então – como o autor o propõe – porque é que falamos de **co-análise do trabalho**: «O psicólogo do trabalho ou o par, por exemplo, nas sessões de auto-confrontação cruzada não têm as mesmas dúvidas, não transmitem ao sujeito em referência, mesmo pelos seus silêncios, as mesmas impaciências, os mesmos espantos, as mesmas excitações a propósito da actividade observada e comentada» (1999, p.143).

A proposta do grupo de investigadores que têm trabalhado com esta metodologia de análise do trabalho (Clot, Faïta, Fernandez & Scheller, 2001) vai no sentido que esta se processe em três

momentos. Um primeiro que corresponde à constituição do grupo de análise, iniciando-se com uma fase de observação no terreno conduzida pelos investigadores por forma a permitir uma representação partilhada com os trabalhadores sobre a sua situação de trabalho. É precisamente este trabalho de análise da actividade que vai permitir aos trabalhadores a escolha do grupo que irá continuar a análise e as situações de trabalho que gostariam de ver analisadas. O segundo momento inicia-se com a construção dos documentos vídeo que servirão de base às auto-confrontações simples (um sujeito/ investigador/ as imagens recolhidas para este sujeito) e cruzadas (dois sujeitos/ investigador/ as imagens recolhidas para estes sujeitos) em função dos trabalhadores e situações de trabalho escolhidas no primeiro momento. Após a recolha das imagens passa-se, então, para as situações propriamente ditas de auto-confrontação simples e cruzada. Os registos de vídeo servem para conduzir o processo de análise e de co-análise, pois é em função destes que se constrói o discurso, tornando consciente a actividade de trabalho, os seus constrangimentos, o género profissional e, provavelmente, o estilo próprio. O terceiro momento é constituído pela devolução da análise efectuada ao colectivo profissional - propõe-se que haja a extensão do trabalho a todos os outros profissionais que fazem parte do colectivo em questão para se revitalizar a discussão sobre o género.

Retomando, então, esta ideia de que esta é uma das metodologias possíveis para relançar a discussão sobre o género profissional no seio de um colectivo de trabalho, vale a pena reter a formulação de Clot que integra também o papel do estilo neste processo: «Se o estilo é uma reavaliação, uma acentuação e um retocar dos géneros na acção e para agir (...), a análise do trabalho favorece então a elaboração estilística para revitalizar o género» (1999, p. 144), porque esta pressupõe momentos privilegiados de reflexão que – se adoptarmos a perspectiva de Vygotski apresentada anteriormente - conduzem a novas acções, acções reflectidas, pois ao passarem para a forma de linguagem oral as actividades acabam por se modificar, reorganizar.

Duas ideias sobressaem, então, da aplicação deste método. A primeira refere-se à constatação do efeito poderoso que a análise do trabalho (que é subjacente à auto-confrontação) tem enquanto potenciador da transformação da actividade:

“A análise do trabalho revela-se um bom instrumento de formação para o sujeito na condição de se tornar um instrumento de transformação da experiência. O que é formador para o sujeito, quer dizer o que aumenta o seu raio de acção e o seu poder de agir, é conseguir mudar o estatuto do vivido: de objecto de análise, o vivido deve tornar-se meio para viver outras vidas.” (Clot, 2000, p. 154).

A segunda é que estes métodos são o resultado de uma certa concepção da relação entre o perito e o operador. Considera-se que o papel do perito não é tanto a possibilidade de produzir uma interpretação da situação, mas antes a capacidade de proporcionar um quadro em que os trabalhadores possam produzir uma interpretação da situação em que se encontram. É claro para Clot que já existe uma interpretação da situação antes da intervenção dos peritos. Simplesmente, estes podem ajudar a

desenvolver, enriquecer e mesmo transformar a interpretação preexistente. A ideia não é de considerar o perito como alguém que é capaz de pensar nas situações no lugar do outro, ou que é capaz de a descrever e propor soluções no lugar do outro. A questão é como é que os peritos podem ajudar um colectivo profissional a voltar a conduzir a sua própria história, voltarem a ser sujeitos do género profissional e não meros objectos da prescrição oficial. O papel do perito é ser um recurso para que os próprios operadores ajam sobre o trabalho da organização. A sua acção é, sobretudo, uma acção de mediação.

## 9. Clínica da actividade

E é precisamente por acordar um papel importante a este perito, assumindo a relação que se estabelece com o objecto de estudo e os seus efeitos que Clot se refere à **clínica de actividade** (1995, 1999, 2001; Clot, Faïta, Fernandez, & Scheller, 2001; Clot & Leplat, 2005).

Já no seu texto de 1995, esclarece-nos que a clínica da actividade não deve ser confundida com o sentido assumido hoje em dia, e sob a influência da psicanálise, pela ‘psicologia clínica’. Na realidade não se trata da adopção de uma teoria por oposição a uma outra teoria do sujeito (por exemplo: psicologia clínica vs. psicologia cognitiva), mas antes pela consideração das proximidades que o recurso à análise do trabalho tem com o método clínico (Clot & Leplat, 2005).

De facto, para este autor mais do que um “estudo de caso”, que tem em consideração o objecto de estudo na sua globalidade, analisando-o em toda a sua complexidade, as metodologias que mobilizam a análise do trabalho como ferramenta de transformação das situações assumem um estatuto privilegiado para o observador, de modo a que este não se esqueça que faz parte e interfere no dispositivo da investigação (Clot & Leplat, 2005). Estas relações são, portanto, assumidas e intencionalizadas: “O desenvolvimento do método clínico faz-se integrando sempre o papel do analista na situação estudada, aprofundando o estatuto psicológico da observação, associando o sujeito à análise, assim como introduzindo variações nas características das situações.” (Clot & Leplat, 2005, p.313).

Todavia, esta perspectiva não pode deixar de ter em conta as contribuições da psicopatologia do trabalho, sobretudo no que se refere ao alargamento da definição mais clássica de actividade. Tal como referimos no início, não se quer dizer com isto que Clot pretenda abandonar a tradição da psicologia do trabalho e da ergonomia de tradição francófona mas antes enriquecê-la ao incorporar nela os «conflitos do real que opõem o sujeito a si mesmo» (Clot, 2001, p.14). Foi através do conceito, aqui já apresentado, de **actividade impedida** que o autor integrou esta ideia de conflito, o que acabou por permitir «incorporar o possível ou o impossível na actividade, preservando assim as nossas hipóteses de compreender o desenvolvimento e o seu sofrimento» (Clot, 2001, p.14). Pode-se dizer, então, que se fala de clínica da actividade e não de análise de actividade porque a actividade realizada não é toda a actividade.

Assim, compreende-se que a abordagem da clínica da actividade preconizada procure «compreender a dinâmica de acção dos

sujeitos» (Clot *et al.*, 2001). Mas como a actividade dos sujeitos é uma actividade dirigida – em direcção a si próprio, ao objecto de trabalho e aos outros - a realização de uma co-análise sobre o desenvolvimento dos sujeitos, do colectivo e da situação é facilitada se for feita a partir de colectivos de trabalho.

Para além disso e se adoptarmos a perspectiva de que para além de compreender para transformar também é preciso transformar as situações de trabalho para as compreender teremos que adoptar a formulação de Clot que preconiza que «só os colectivos eles-mesmos podem operar as transformações duráveis nos meios de trabalho» (Clot *et al.*, 2001, p. 17) .

## 10. A estrutura da actividade

Para finalizar, retomando os principais conceitos que foram abordados ao longo deste texto, pensamos ser útil apresentar o que Clot e Leplat (2005) chamaram de «estrutura dinâmica da actividade»[6].

Com efeito, para os autores, a actividade de trabalho é, simultaneamente, **pessoal, interpessoal, transpessoal e impessoal**:

- o conjunto das nossas actividades é irreduzivelmente **pessoal**;

- é **interpessoal** pelo facto de ser uma actividade dirigida para os outros (mesmo quando aparentemente se está isolado num posto de trabalho único, como referido anteriormente), pois “(...)sem destinatário a actividade perde o seu sentido” (Clot & Leplat, 2005, p. 310);

- a actividade é **transpessoal** porque é atravessada pela história colectiva do trabalho: a actividade pessoal resulta (também) dos recursos mobilizados e transmitidos pelos mais experientes e pela possibilidade de os transmitirmos aos mais novos. É o envolvimento na (re)construção de um género profissional que aqui está em questão;

- o seu carácter **impessoal** advém da prescrição, pela organização do trabalho, da tarefa que é atribuída ao trabalhador.

Intervir, tendo por base uma clínica da actividade, significa, então, ter em consideração todas estas dimensões. Mesmo a dimensão impessoal, que é, naturalmente a mais descontextualizada, tem que ser considerada pois orienta a actividade para além de cada situação particular e ao querermos a transformação do trabalho temos, necessariamente, que a considerar .

Desta forma, estaremos em condição de recuperar a actividade, o desenvolvimento da actividade e os seus impedimentos. Mas, como sublinham os autores, “não se trata tanto de recuperar a estrutura da actividade enquanto tal mas a estrutura do seu desenvolvimento possível ou impossível” (Clot & Leplat, 2005, p.311). E são os mecanismos destes desenvolvimentos que estão no centro de atenção do trabalho de Clot.

[1] Clot refere-se ao seguinte texto: Leplat, J. & Hoc, J.-M. (1983). Tâche et activité dans l'analyse psychologique des situations. Cahiers de Psychologie cognitive, 3/1, 49-63.

[2] A propósito desta questão Clot (1997a) costuma referir-se ao seguinte texto: Vygotski, L.S. (1985). La méthode instrumentale en psychologie (éd. Originale, 1930). In J.-P. Bronckart & B. Schneuwly (1985). Vygotski aujourd'hui (pp. 39-47). Lausanne : Delachaux & Niestlé.

[3] Neste caso em particular apelar-se-ia de catacrése centrípeta na medida em que «são destinadas, em primeiro lugar, a agir sobre si mesmo para manter um nível suficiente de mobilização cognitiva e subjectiva ou servem de chamamento para novos objectos do pensamento» (Clot, 1997 a, p.114). Para além deste tipo de catacréses existem ainda as centrífugas – «viradas em primeiro lugar para a acção sobre os objectos exteriores» (p.114) e as que têm «por objectivo primeiro enriquecer ou seleccionar o léxico ou a expressão verbal» (p.114.)

[4] Clot (1999, p.119) refere-se ao seguinte texto: Vygotski, L.S. (1925/1994). La conscience comme problème de la psychologie du comportement. (F. Sève, Trad.). Société Française, 50, 35-50.

[5] Clot (1999, p. 137) refere-se ao seguinte texto: Vygotski, L.S. (1994). Défectologie et déficience mentale. Textes publiés par K. Bariniskov et G. Petitpierre. Lausanne: Delachaux et Niestlé.

[6] Clot e Leplat retomam no texto de 2005 trabalhos desenvolvidos anteriormente e publicados por Clot, Y., Fernandez, G. & Carles, L. (2002). Crossed self-confrontation in the «Clinic of activity». In S. Bag-nara, S. Pozzi, A. Rizzo, & P. Wright (Eds.), Proceedings of 11th European Conference on Cognitive Ergonomics, ECC11 (pp. 13-18). Roma, Italy: Istituto di Science e Technologie Della Cognizione.

## Referencias Bibliográficas

- Clot, Y. (1994). L'activité d'ingénierie : question de sens. *Actes du XXIXe Congrès de la SELF*. In Ergonomie et Ingénierie. Paris: Eyrolles.
- Clot, Y. (1995). La compétence en cours d'activité. *Education Permanente*, 123, 2, 115-123.
- Clot, Y. (1997a). Le problème des catachrèses en psychologie du travail : un cadre d'analyse. *Le Travail humain*, 60, 2, 113-129.
- Clot, Y. (1997b). Le réel à la source des compétences: l'exemple des conducteurs de trains en banlieue parisienne. *Connexions*, 70, 2, 181-192.
- Clot, Y. (1999). *La fonction psychologique du travail*. Paris: PUF.
- Clot, Y. (2000). La formation par l'analyse du travail : pour une troisième voie. In B. Maggi (Sous la direction). *Manières de penser, manières d'agir en éducation et en formation* (pp. 133-156). Paris: PUF.
- Clot, Y. (2001). Editorial. *Education Permanente*, 146, 1, 7-16.
- Clot, Y. & Faïta, D. (2000). Genres et styles en analyse du travail: concepts et méthodes. *Travailler*, 4, 7-42.
- Clot, Y., Faïta, D., Fernandez, G. & Scheller, L. (2001). Entretiens en auto-confrontation croisée : une méthode en clinique de l'activité. *Education Permanente*, 146, 1, 17-25.
- Clot, Y. & Leplat, J. (2005). La méthode clinique en ergonomie et en psychologie du travail. *Le travail Humain*, 68, 4, 289-316.

## Análisis psicológico del trabajo: de los conceptos a los métodos

### Resumo

Pretendemos com este trabalho apresentar o quadro teórico-metodológico do trabalho desenvolvido por Yves Clot.

Começaremos por situar, de forma breve, os pontos de ancoragem das suas propostas de investigação e intervenção bem como os objectivos a que se propõe.

Podemos dizer, então, que o autor, filiado na escola russa de psicologia, tem desenvolvido um conjunto de estudos com o ob-

jectivo de identificar as relações que se estabelecem entre subjectividade e a actividade de trabalho. As suas investigações partem da análise do trabalho em situação real tendo em vista a sua transformação, o que assumindo uma perspectiva histórico-cultural, implica perceber a história do desenvolvimento das actividades dos trabalhadores. Na sua intervenção procura articular o real e o realizado, o individual e o colectivo, mobilizando metodologias que privilegiam a mediação da linguagem e dos outros para a (re)construção das regras da profissão valorizadas pelos seus profissionais. É na (re)construção deste género profissional que os trabalhadores encontram os constrangimentos que devem gerir e respeitar mas também um recurso para a sua própria acção.

Para Yves Clot é esta a única forma de garantir a função psicológica do trabalho.

**Palavras-chave:** Real da actividade, género profissional, clínica da actividade

## Analyse psychologique du travail: des concepts aux méthodes

### Résumé

Cet article a pour objectif de présenter le cadre théorique et méthodologique des travaux développés par Yves Clot.

Nous situons d'abord, de façon synthétique, les points d'ancrage du propos de ses recherches et interventions, ainsi que les objectifs qui sont les siens.

Ceci permet de mieux comprendre ce qui a conduit l'auteur, dans la continuité de l'école russe de psychologie, à développer un ensemble d'études en vue d'identifier les relations qui sont établies entre subjectivité et activité de travail. Ses recherches partent de l'analyse du travail en situation réelle en vue de sa transformation ; dans une perspective historique et culturelle, cela implique la compréhension de l'histoire du développement des activités des travailleurs. Sur le plan de l'intervention, l'approche vise à articuler le réel et le réalisé, l'individuel et le collectif – et pour ce faire, les méthodologies privilégient la médiation du langage et celle des autres dans une (re)construction des règles du métier qui sont valorisées par les professionnels en question. C'est dans la (re)construction de ce genre professionnel que les travailleurs rencontrent les contraintes qu'ils doivent gérer et respecter - mais qui sont aussi une ressource pour leur propre action.

Pour Yves Clot, ceci est la seule voie qui permette d'assurer la fonction psychologique du travail.

**Mots-clés:** Réel de l'activité ; genre professionnel ; clinique de l'activité

## Psychological work analysis: concepts and methods

### Abstract

With this article, we intend to present the theoretical and methodological framework of the work developed by Yves Clot.

We will start by briefly situating the anchor points of his research and intervention proposals, as well as the goals he aims to reach.

We can, then, state that the author, affiliated with the Russian school of psychology, has developed a group of studies with the purpose of identifying the relations established between subjectivity and work activity. His research studies start with real work situation analysis aimed at its transformation, which, assuming a historical and cultural perspective, implies understanding the developmental history of workers' activities. In this intervention, the author tries to articulate the real and done, the individual and the collective, mobilizing methodologies that privilege the language mediation and of the others in order to (re)construct the professional rules valorised by its professionals. It is in the (re)construction of this professional genre that the workers encounter the difficulties that they must manage and respect, but it also becomes a resource for action itself.

In Yves Clot's perspective, this is the only way to guarantee the psychological function of work.

**Key words:** Real of activity; professional gender; clinic of activity

### Como referenciar este artículo?

Santos, M. (2006). Análise psicológica do trabalho: dos conceitos aos métodos. *Laboreal*, 2, (1), 34-41.

<http://laboreal.up.pt/revista/artigo.php?id=48u56oTV6582233762;42847;2>

Manuscrito recibido en: abril/2006

Aceptado tras peritaje en: junio/2006

## Resúmenes de Tesis

### *La formación humana entre el concepto y la experiencia del trabajo: elementos para una pedagogía de la actividad*

**Daisy Cunha**

daisycunha@uol.com.br

Universidade Federal de Minas Gerais – Faculdade de Educação

Avenida Marte, nº 151, bloco 6

Apartado 302 - Brasil

Cunha, Daisy (2005). *La formation humaine entre le concept et l'expérience du travail: éléments pour une pédagogie de l'activité*. Tese de Doutorado. Université de Provence, Aix-en-Provence.

#### 1. Un retorno sobre la problemática relación entre trabajo y educación.

La idea de que trabajar educa está presente en el ideario pedagógico brasileño configurando formas institucionales, prácticas pedagógicas y reflexiones teóricas. La tesis interroga las dimensiones educativas de la experiencia de trabajo y con tal propósito no podría abandonar inversiones prácticas entre el polo de la gestión del trabajo, el polo del mercado y el polo de la política donde se inscriben las normas educativas. Analizando la reciente evolución histórica de las políticas educacionales oficiales pudimos constatar separación radical entre experiencias de trabajo y educación. Paralelamente y en sentido contrario, propuestas implementadas por organizaciones de la sociedad civil articulaban experiencia de trabajo y educación, reforzando la idea del “trabajo como principio educativo”: Movimiento de los Sin Tierra (MST); Programa de Formación Integrar (CNM/CUT); Programa de Educación de Trabajadores (PET). De ese cuadro empírico fuimos reenviados al campo de las ideas pedagógicas en la producción teórica educacional brasileña donde verificamos el problema tratado en un doble sentido: crítica del trabajo y de la escuela bajo el capitalismo y afirmación del trabajo como principio educativo. En esa literatura, el trabajo se toma en su definición general o abstracta lo que dificulta comprender que él puede ser principio educativo. ¿Cómo puede el trabajo ser constituyente y organizador de los procesos de producción enajenantes bajo el capitalismo y al mismo tiempo elemento constituyente de lo humano? ¿Cómo puede ese trabajo que criticamos las dimensiones enajenadas bajo el capitalismo ser reapropiado por programas de formación en cuanto experiencia con potencialidades humanizadoras?

Además de esa aporía en la literatura brasileña, en la historia de las ideas pedagógicas encontramos tres momentos de aproximación entre trabajo y educación: trabajo del espíritu (Kant); resultado de la interacción en el juego (Educación Nueva); “producción” y trabajo manual (socialistas). También estas últimas producciones analizadas se revelan incapaces de incorporar la experiencia del trabajo real, del trabajo concreto como elemento de formación y, por lo tanto, dejan lagunas para responder a nuestra problemática de tesis: una pedagogía que se inscribe

en la experiencia del trabajo - lugar de un actuar que educa.

#### 2. Praxis o actividad: a propósito de la actuación humano

Hemos sido llevados a interrogar el propio concepto de trabajo en varios autores para comprendernos en que sentido él podría ser comprendido como elemento de formación humana.

Con Kant vimos una concepción de actuación que es trabajo – actividad – de nuestra facultad de conocer. Este actuar asocia sujeto y objeto en una dialéctica sin fin, restringiendo estos dos polos en una relación tensa como condición del conocer. Pero la actividad de conocer hace su trabajo entre el entendimiento y la sensibilidad, sin que podamos controlarla, encuadrarla. El hombre es activo en el conocer y en el actuar moral. Este actuar moral reproduce la práctica como dominio de un trabajo sobre sí, según imperativos categóricos. La *praxis* se inscribe en el dominio de la moral y no en el campo del conocer. Entre tanto, si adquirimos con Kant la idea de que la actividad infringe todas las fronteras siendo imposible encuadrarla, no hay vinculación entre actividad humana y experiencia del trabajo real.

Marx retoma el concepto de actividad situándola en el espacio y en el tiempo en un equilibrio frágil entre sujeto/objeto (Tesis I Feuerbach). En O Capital (Cap V), el término actividad aparece componiendo el proceso de trabajo, junto con el objeto y los instrumentos: actividad teniendo en vista una finalidad. Marx permanece lectura imprescindible porque ha elevado el trabajo a la categoría filosófica central. Sus aportaciones para una comprensión del trabajo como actividad humana son profundizadas por Gramsci para quien el trabajo es principio educativo por su potencial para formación de nuevas *subjetividades*. Hay la idea de que por el trabajo el hombre encuentra la vía de la transformación social, lugar de articulación del sujeto colectivo - de “praxis revolucionaria”, pero no se recurre al trabajo real en cuanto actividad *hic et nunc*. Lukács también rescata y profundiza esa cuestión en Marx: el trabajo es protoforma de otras actividades humanas y funda el ser social. Él es clave para comprender el proceso de hominización, forma original de praxis humana y “modelo ontológico de otras relaciones sociales”. Hay, entre tanto, una dificultad de articular trabajo y praxis,



pues aquél estaría inmerso en el cotidiano y solamente se elevaría a la condición de praxis cuando convertido en actividad humana consciente, lo que parece configurar dos ontologías en Lukács. Estos dos últimos planteamientos teóricos toman el trabajo en su definición general y no como trabajo concreto, donde la ausencia de contenido real de trabajo en sus dimensiones contradictorias y “encarnadas”. En esa perspectiva encontramos una economía política de la educación y, aunque aprendamos la importancia de las bases materiales como determinantes para la formación humana, pero no comprendemos lo educativo del trabajo real.

Una profundización del papel desempeñado por el trabajo en el desarrollo humano puede ser encontrada en Vygotski y en Leontiev que fundamentan el desarrollo humano en el uso del instrumento y del lenguaje - herramientas fundamentales para el desarrollo de las funciones superiores en el hombre. El desarrollo humano sería producto del entrelazar de dos procesos distintos y combinados: filogénesis y ontogénesis. Un componente material determina y constituye la actividad humana configurada en un proceso dialéctico sujeto/objeto. Por la “interiorización”, uso y manipulación de objetos, instrumentos, herramientas, originan la conciencia en el curso de la filogénesis humana – hominización del psiquismo. Por la educación ocurre la apropiación de las adquisiciones del desarrollo histórico de las actitudes humanas a través de las relaciones establecidas con otros hombres. Pero si ese proceso parece una “socialización”, Leontiev interpone la dialéctica del sentido y del significado para mostrar que no podemos pensar la relación hombre/medio social como una adaptación.

A su vez, Lucien Sève contribuye retomando la VI Tesis de Feuerbach para comprender la constitución de la individualidad humana por un proceso que denomina “excentración”: el hombre se forma en las experiencias en las cuales emplea su tiempo de vida y trabajo. Se introduce así la cuestión del “je” abriendo vías para plantear el sujeto de la actividad en el trabajo, perspectiva presente en planteamientos del trabajo en la producción francesa contemporánea.

### 3. El trabajo entre actividad, acto o acción

En planteamientos contemporáneos del trabajo cuyo interés son las relaciones entre vida concreta en el trabajo y vida psíquica, el telón de fondo es un trabajo en transformación, marcado por una creciente degradación, desempleo, profundización de las formas de racionalización y explotación nuevas con consecuencias renovadas sobre la salud en general y sobre la vida mental y psíquica en especial. Dejours puntúa el sufrimiento psíquico en el trabajo enraizándolo en la negación de una *subjetividad* construida en la primera infancia. La incorporación del término actividad ocurrió, entre tanto, asociada a la poiesis, separada de la praxis. Mendel retoma Winnicott a propósito de una “zona transicional” que antecede la fase de constitución del *sujeto* psicoanalítico. El acto es alteridad, relación con el otro, la sociedad y la naturaleza. Indica toma de actitud frente a las circunstancias, realización de nuestros proyectos de acción. Esa concepción permite pensar la experiencia del sujeto a través de su

acto de trabajo como experiencia educativa. Los actos no son sin consecuencia sobre las circunstancias y para el sujeto del acto.

Clot profundiza nuestro entendimiento sobre lo que sea la actividad humana de trabajo retomando las aportaciones de Sève, Vygotski y Leontiev. Para este autor, el trabajo es dirigido por motivos del sujeto, por objetivo de la tarea y por otro del trabajo. La actividad del *sujeto* se forma en esa relación triádica que en retorno, forma al *sujeto* de la actividad. El *sujeto* es el producto del desarrollo de sus actividades en medios en los cuales él interactúa. Pero actividad realizada no es la integralidad de la actividad del *sujeto*, lo real de la actividad hace referencia a lo que no hacemos; que queremos hacer sin conseguir; que podríamos haber hecho y no hicimos; que nosotros podemos hacer en otro lugar; que hacemos para que no hagamos lo que podría ser hecho. El trabajo es el lugar de una experiencia constitutiva del “je”, pudiendo ser objeto de una “clínica de la actividad” que contribuye para el desarrollo del individuo en el curso de su historia. Tal como en Leontiev, la acción es reintegrada como manifestación exterior de la actividad.

Además del rescate de las dimensiones simbólicas en la experiencia de trabajo, el planteamiento ergológico de Yves Schwartz inscribe esa actividad en un “corpo-sí” cuya actividad industrial es vida actuando en medios de trabajo. Ese “corpo-sí” se coloca en la frontera entre lo biológico, neuropsicológico, psíquico e histórico-cultural.

El trabajo sería realidad compleja y multidimensional (económica, jurídica, ética, etc.) que debe ser observada con lupa por el prisma de la actividad singular. En cuanto experiencia, implica el *sujeto* en sus múltiples dimensiones - vida vivida en el escuadro de un espacio-tiempo determinado, fuente de (re)trabajo en permanencia. Por el trabajo el hombre hace experiencia de su tiempo y de sí mismo, es usado por otro y hace uso de sí mismo en un juego dialéctico sin fin. Experiencia que implica un trabajo y (re)trabajo de valores y saberes en permanencia en una génesis que reconstituye infinita y microscópicamente el espacio socio-cultural. Él implica un “trabajo sobre sí”, un “uso de sí por sí mismo y por otro”. Manifestación de vida humana, el trabajar es portador de una pluralidad de “*dramáticas del uso de sí*” que cruzan el “*corpo-sí*” exigiendo de estos la creación de sinergias entre las múltiples dimensiones que lo integran: cuerpo/alma; hacer/valores; verbal-no verbal; consciente/no consciente; individual/colectivo... En esta perspectiva encontramos espacio para pensar la actividad de trabajo siempre y en parte como experiencia educativa, como lugar de posibles aprendizajes y *no aprendizajes* de todo tipo. El hombre se hace por la experiencia de su actividad industrial, en su relación con el mundo. Él hace así prueba de su plasticidad, renovándose a cada acto, desarrollando nuevas competencias para vivir en un proceso siempre inacabado. Él está en constante venir a ser por el conjunto de sus actos encarnados y configurados en trabajo sobre el medio. Actos cargados de sentido, de técnica, de “lógica”, de saberes diversos que se presentan en el terreno del trabajo real. Tales actos son portadores de cambios continuos en el mundo – recentramiento infinitesimal. La actividad de trabajo así comprendida trae en sí una dimensión gnoseológica,

pues es fuente de producción de nuevos saberes; una dimensión axiológica puesto que es fuente de un trabajo de valores; y porque constitutiva del desarrollo humano, portadora de una dimensión ontológica.

Al mismo tiempo, las experiencias que el hombre hace de sí en el trabajo están asociadas a las experiencias hechas en otras vivencias. Ellas se enraízan en la historia profesional y personal, integrando la formación de la persona, su experiencia de vida, su patrimonio vivido. Pero lo que permite observar las dimensiones educativas postergando toda actividad de trabajo, nos constriñe a lo singular de las situaciones observadas para extraer tal contenido educativo del medio de las experiencias que hacen los hombres en su trabajo real. Para hacer frente a la infidelidad del medio, la actividad industrial debe reconfigurar y renormalizar aprendizajes cristalizadas bajo la forma de experiencias y/o conocimientos males o menos formalizados y/o interiorizados. En ese proceso se inscriben las dimensiones educativas del actuar humano. Somos llevados a aprehender el fenómeno educativo en su génesis, pudiendo fundamentar una pedagogía que se ancla en el acto de trabajar. Si la educabilidad es una propiedad imposible de eliminar de la actividad humana, los aprendizajes son a su vez inseparables del vivir y del trabajar, inscribiéndose en el prolongamiento de la vida. Ellas aprenden del hombre y el hombre el trabajo de la vida.

[1] Las Tesis sobre Feuerbach fueron redactadas por Marx entre Mayo y Junio de 1845. Escritas en la forma de 11 notas, traen las posiciones de Marx cuanto a Hegel, Feuerbach, la sociedad burguesa y la revolución comunista. Fueron editadas póstumamente por Engels en 1888 como anexo en la obra *A Ideología Alemana*. Cf : LABICA, G. Karl Marx Les thèses sur Feuerbach, Paris, PUF, 1987.

## Referencias Bibliográficas

- Arroyo, M. (1991). Revendo os vínculos entre trabalho e educação: elementos materiais da formação humana. In Tomaz T.Silva (Org.) *Trabalho, educação e prática social – por uma teoria da formação humana* (pp. 163-216). Porto Alegre: Artes Médicas, Série Educação: Teoria e Crítica.
- Bertocchi, J.-L. (1996). *Marx et le sens du travail*. Paris: Editions Sociales.
- Charlot, B. (2003). *Educação, trabalho : problemáticas contemporâneas que convergem*. Cuiabá: UFMT.
- Clot, Y. (1992). *Le travail entre activité et subjectivité*. Tese de Doutorado. Université de Provence, Aix-en-Provence.
- Dejours, C. (1993). *Travail et usure mentale. Essai de psychologie du travail*. Paris: Bayard Editions.
- Gramsci, A. (1977). *Cahiers de prison*. Vol. I, II, III, IV, V. Paris: NRF/Editions Gallimard.
- Kant, E. (2000). *Critique de la raison pratique*. (6a. ed.). Paris: PUF.
- Leontiev, A. (1984). *Activité, conscience, personnalité*. Paris: Editions du Progrès.
- Lukács, G. (1979). *Ontologia do ser social. Os princípios ontológicos de Marx*. São Paulo: Ciências Humanas.
- Marx, K. (1982). Thèses sur Feuerbach. In *Karl Marx Philosophe*. Paris: Gallimard, Collection Folio Essais.
- Marx, K. (1989). *O Capital*. (12a ed.). Rio de Janeiro: Editora Bertrand do Brasil.
- Mendel, G. (1998). *L'acte est une aventure – du sujet métaphysique au sujet de l'acte-pouvoir*. Paris: Editions La Découverte.
- Schwartz, Y. (1992). *Travail et Philosophie – convocations mutuelles*. Toulouse: Editions Octarès.
- Schwartz, Y. (1988). *Expérience et connaissance du travail*. Paris: Messidor/Editions Sociales.
- Schwartz, Y. (2000). *Le paradigme ergologique ou un métier de philosophie*. Toulouse: Octarès Editions.
- Sève, L. (1969). *Marxisme et théorie de la personnalité*. Paris: Editions Sociales.
- Vygotski, L.S. (1997). *Pensée et langage*. (3a ed.). Paris: La Dispute, 1997.

## A formação humana entre o conceito e a experiência de trabalho: elementos para uma pedagogia da actividade

## La formation humaine entre le concept et l'expérience de travail : éléments pour une pédagogie de l'activité

## Human training between the concept and work experience: elements to a pedagogy of the activity

## Como referenciar este artículo?

Cunha, D. (2006). La formación humana entre el concepto y la experiencia del trabajo: elementos para una pedagogía de la actividad (resumen). *Laboreal*, 2, (1), 42-44.  
<http://laboreal.up.pt/revista/artigo.php?id=48u56oTV6582233762;42847;2>

Manuscrito recibido en: abril/2006

Aceptado tras peer review en: junio/2006

# Resúmenes de Tesis

## Percepción del riesgo de exposición ocupacional al ruido

Pedro Arezes

parezes@dps.uminho.pt  
Universidade do Minho  
DPS, Escola de Engenharia da Universidade do Minho  
4800 – 058 Guimarães

Arezes, P. (2002). *Percepção do risco de exposição ocupacional ao ruído*. Tese de Doutoramento, Escola de Engenharia da Universidade do Minho, Guimarães.

### 1. Introducción

El estudio de la relación entre el trabajo y la salud implica una correcta identificación de los factores ocupacionales en juego, así como de sus repercusiones, positivas o negativas, sobre los trabajadores. Para eso, es indispensable la realización de estudios prácticos incidiendo sobre los contextos reales de trabajo, identificando en estos las principales condicionantes del riesgo ocupacional.

Entre los varios factores de riesgo ocupacional tiene particular importancia la exposición a niveles de presión sonora elevados, dada su frecuencia en ambientes industriales. La exposición ocupacional al ruido ha sido bastante estudiada a lo largo de los años constituyendo, no obstante, una de las principales causas de enfermedad profesional, la hipoacusia neuro-sensorial derivada del ruido, la cual abarca, según datos oficiales, alrededor de 25% de los trabajadores con incapacidad.

Por la observación de las prácticas reales de trabajo, se comprueba que los trabajadores, aunque desempeñando idénticas funciones en los mismos puestos de trabajo, tienen concepciones diferentes de los riesgos a los que están expuestos. En el caso de la exposición ocupacional al ruido, esas discrepancias son aún más evidentes. Así, es frecuente encontrar trabajadores compartiendo el mismo puesto de trabajo, divergiendo, sin embargo, sobre la forma como ven el riesgo de exposición al ruido, o la forma como piensan que este les afecta.

En lo que se refiere a la exposición al ruido, existen varios abordajes de comprensión de la relación entre la percepción del riesgo y el uso de la Protección Individual Auditiva (PIA). Sin embargo, una gran parte de estos abordajes carecen de análisis cuantitativos de factores centrales, tales como, los niveles de presión sonora a los que los trabajadores están expuestos y las pérdidas auditivas que estos presentan.

### 2. Riesgo y Percepción

En el dominio ocupacional, el riesgo es habitualmente considerado como siendo una función de dos factores principales, la probabilidad de un evento y la gravedad potencial a él asociada. Así, la cuantificación del riesgo asociado a determinado

evento, por ejemplo la ocurrencia de un accidente, será función de la probabilidad de que este ocurra y de la gravedad de que esta ocurrencia pueda acarrear.

La cuantificación objetiva del riesgo, en términos ocupacionales, representa una tarea compleja dado el conjunto de condicionantes asociados a la probabilidad y a la gravedad del riesgo considerado. Sin embargo, para algunos factores de riesgo ocupacional, como es el caso del ruido, es posible establecer valores-límite para un determinado parámetro físico cuya cuantificación sea posible.

Pero si, por un lado, tenemos la cuantificación objetiva del riesgo, midiéndolo a través de equipos de medida más o menos precisos, por otro tenemos la forma como los trabajadores miran hacia ese riesgo. Y esta forma de ver el riesgo, o su percepción, podrán llevar a situaciones tan variadas cuanto la sobrestimación del riesgo, incluso cuando él es residual, o su subestimación, incluso cuando él está manifestamente presente.

La percepción del riesgo es un término usado para referir el conocimiento y el sentimiento asociados, incluyendo las potenciales consecuencias, a una situación o a un conjunto de circunstancias. El estudio de la percepción del riesgo tuvo su inicio a finales de los años 1960, con la formulación por Starr de la cuestión “*How safe is safe enough?*” (Weyman & Kelly, 1999). Desde entonces ha habido algunos desarrollos en términos cuantitativos, aunque la gran aportación para esta área esté sobretudo relacionado con el riesgo ambiental. Los estudios en contexto ocupacional han enfocado, con más frecuencia, la forma como las personas se comportan ante el riesgo y no la percepción del riesgo propiamente dicho.

### 3. Percepción del riesgo y exposición al ruido

El esfuerzo concentrado en la mejora de las condiciones de trabajo tiene por objetivo reducir, o hacer desaparecer, los riesgos “objetivos”. Sin embargo, la percepción del riesgo, así como, la evaluación subjetiva de las condiciones de trabajo y del ambiente ocupacional, podrán, según algunos autores (Nelson, Aylor & Nelson, 1999), ser igualmente importantes para el comportamiento de los trabajadores en lo que toca al riesgo y,

así, podrán influenciar el riesgo “objetivo” y la seguridad.

La percepción individual del riesgo parece ser un antecedente crítico del comportamiento de riesgo (Glendon & McKenna, 1995; Diaz & Resnick, 2000). La forma como los trabajadores perciben el riesgo al que están expuestos durante su trabajo podrá representar una aportación para una mejor comprensión de su gestión y, de esa forma, para la mejora de sus condiciones de trabajo (Rundmo, 1996).

Dados referidos en la literatura (Weyman & Kelly, 1999) sugieren que la noción de “control”, “familiaridad”, “desfase del efecto” (retraso entre la exposición y el apareamiento de los síntomas) y “características físicas observables” (por ejemplo el olor, el color, etc.) tienen igual probabilidad de desempeñar un papel importante en la percepción del riesgo por parte de los trabajadores expuestos, particularmente a sustancias banales en el día-a-día de trabajo. La exposición al ruido tiene muchas de estas características, designadamente, la del desfase del efecto que podrá, de alguna forma, influenciar la percepción del individuo al riesgo específico.

Pese a que la prioridad que, consensualmente, se atribuye a la adopción de medidas de protección colectiva, de naturaleza técnica y organizativa, se comprobará que, en el ámbito de la lucha contra la exposición al ruido, las empresas atribuyen un papel de relieve a la adopción de medidas de protección individual. Sin embargo, los aspectos interrogados se refieren, en su mayoría con las características de atenuación de los protectores y con su puesta a disposición.

Por otro lado, y en lo que se refiere a la motivación para el uso de la protección individual, varios autores (Rabinowitz, Melamed, Feiner & Weisberg, 1996; Lusk, Ronis & Kerr, 1995) refieren que esta debe centrarse en determinadas variables, como por ejemplo, las variables personales, que abarcan la percepción de eficacia, la percepción de la susceptibilidad y la incomodidad provocada por el ruido.

Las normas de uso de la protección auditiva recaen a veces en una escala propia de evaluación del ruido, normalmente basada en el intercambio de opiniones con otros colegas y en su propia concepción de audición normal, en detrimento de mediciones objetivas del ruido e informaciones sobre el fenómeno de las pérdidas auditivas reveladas por los audiogramas.

El actual trabajo – habiendo incidido sobre una muestra de 516 trabajadores de varias empresas industriales, expuestos a niveles de presión sonora superiores al nivel de acción preconizado en la legislación nacional (85 dB(A)) – quiso analizar la relación entre la percepción individual del riesgo y el uso de protección PIA, así como, entre la primera y el desarrollo de pérdidas auditivas que transcurren de la exposición ocupacional al ruido. Para el efecto, se desarrollaron dos modelos conceptuales, con base en la revisión bibliográfica efectuada.

Considerando la revisión bibliográfica, se desarrolló un cuestionario para evaluación de las variables de naturaleza esencialmente cualitativa, designadamente, la percepción individual del riesgo, la percepción de los efectos del ruido, la expectativa/valoración de los resultados, la cultura de seguridad y el comportamiento de riesgo. Simultáneamente se efectuó un cuestionario con el objetivo de caracterizar el tipo de exposición

ocupacional al ruido, así como, el uso de la protección individual auditiva.

Para cuantificación de la variable referente a las pérdidas auditivas se han utilizado los resultados de los ensayos audiométricos realizados a los trabajadores al inicio del turno de trabajo.

## 4. Conclusiones

La exposición al ruido constituye un factor de riesgo que, dada su naturaleza, es frecuentemente percibido como no siendo posible controlar, asociándose a esa exposición una resignación fatalista, con potenciales consecuencias al nivel del comportamiento.

Será seguramente complejo intentar entender, con claridad, el comportamiento de riesgo, designadamente la decisión de no usar PIA, sin un análisis *a priori* de los puestos de trabajo, pero también sin analizar las opiniones y actitudes de los trabajadores. El conocimiento de la percepción individual de los trabajadores sobre el fenómeno de exposición al ruido parece constituir un elemento clave para la definición de cualquier estrategia que vise la protección de los trabajadores.

Un aspecto a evidenciar de los resultados obtenidos se refiere al reducido número de usuarios de PIA, es decir, apenas 284 trabajadores (aproximadamente 55% del total) afirmaron utilizar PIA. Si aislamos los trabajadores que dicen utilizar la PIA todo el tiempo (100%) este número es aún más reducido (N=137). Por otras palabras, apenas aproximadamente 27% de los trabajadores inquiridos refirieron utilizar la PIA todo el tiempo, aunque, según la legislación aplicable, esta debería ser utilizada por la totalidad de los trabajadores inquiridos.

Este reducido uso de PIA es consistente con resultados encontrados en estudios similares (McCullagh, 1999; Brady, 1999). Aunque el objetivo principal de este estudio no dijera respeto a la evaluación de la eficiencia de los PIA, tal no podrá dejar de ser referido cuando se comprueba que, incluso cuando aislamos a los trabajadores que afirmaron usar protección auditiva, el porcentaje del tiempo de uso es insuficiente, siendo, en media, del 82,1% del tiempo de turno.

De hecho, se no interrogamos sobre el uso de la PIA en términos medios, y considerando la forma de cálculo de la atenuación dada por los protectores en función del tiempo de uso, comprobamos que incluso para protectores que presentan elevados valores de atenuación catalogada, por ejemplo de 40 dB, la atenuación real no supera los 7,5 dB. Si, por otro lado, consideramos los valores medios de uso de la PIA en el total de la muestra (N=516), el porcentaje medio pasa a ser de 45,2%. En este último caso, se obtienen, para el ejemplo dado anteriormente, una atenuación de apenas 2,6 dB, es decir, la eficiencia de la PIA, en términos medios, es prácticamente nula.

El análisis estadístico de los resultados obtenidos en este trabajo, a través del uso de técnicas estadísticas de análisis multivariante (*path analysis*), sugiere que la percepción individual del riesgo, y otros factores con ella relacionada, constituye un aspecto relevante en el análisis del comportamiento de los trabajadores.

En el análisis de los principales factores que condicionan el uso de la PIA, se destaca el efecto de mediación de las variables relativas a la percepción individual, en particular el efecto de la percepción individual del riesgo. El análisis del modelo conceptual, a través del análisis de regresión lineal múltiple, sugiere aún que la promoción del uso de la PIA, en el ámbito de un Programa de Conservación de la Audición, debe asentar, por un lado, en la actuación sobre la percepción individual de los trabajadores y, por otro lado, en la retirada de las “barreras” de disuasión o inhibitorias del uso de la PIA.

Por este motivo, la percepción del riesgo debe tenerse en cuenta en el planeamiento, desarrollo e implementación de los Programas de Conservación de la Audición, en especial en lo que se refiere al desarrollo de planes formativos.

El conjunto de resultados obtenidos por el análisis de los modelos considerados en este trabajo permite concluir que el reconocimiento, por parte de los trabajadores, del riesgo asociado a la exposición ocupacional al ruido, constituye un importante paso hacia una mejor prestación de Seguridad de las empresas de las cuales forman parte y, consecuentemente, para la mejora continua de sus condiciones de trabajo.

## Referencias Bibliográficas

- Brady, J. (1999). *Training to promote worker's use of hearing protection: The influence of work climate factors on training effectiveness*. PhD Thesis. Michigan State University, East Lansing.
- Diaz, Y. & Resnick, M. (2000). A model to predict employee compliance with employee corporate's safety regulations factoring risk perception. In *Proceedings of the IEA2000/HFES2000 Congress, vol. 4*, (pp. 323-326). IEA, San Diego.
- Glendon, I. & McKenna, E. (1995). *Human Safety and Risk Management*. London: Chapman & Hall.
- Lusk, S., Ronis, D. L., & Kerr, M. J. (1995). Predictors of Hearing Protection Use Among Workers: Implications for Training Programs, *Human Factors*, 37, 3, 635-640.
- McCullagh, M. (1999). *Factors affecting hearing protector use among farmers*. PhD. Thesis. University of Michigan, East Lansing.
- Nelson, D., Aylor, B. & Nelson, R. (1999). Development of a questionnaire to examine worker risk perception of noise and use of hearing protection devices. In *AIHce Conference Abstracts, paper 19*. Toronto, Canada.
- Rabinowitz, S., Melamed, S., Feiner, & M., Weisberg, E. (1996). Hostility and hearing protection behavior: the mediating role of personal beliefs and low frustration tolerance, *Journal of Occupational Health Psychology*, 1, 4, 375-381.
- Rundmo, T. (1996). Associations between risk perception and safety, *Safety Science*, 24, 3, 197-209.
- Weyman, A. & Kelly, C. (1999). *Risk perception and risk communication: a review of the literature*, Health and Safety Executive Contract Research Report No. 248/1999, United Kingdom: Health and Safety Executive (HSE).

## Percepção do risco de exposição ocupacional ao ruído

## Perception du risque d'exposition au bruit en milieu professionnel

## Perception of the risk of occupational noise exposure

### referenciar este artículo?

Arezes, P. (2006). Percepción del riesgo de exposición ocupacional al ruido (resumen). *Laboreal*, 2, (1), 45-47.  
<http://laboreal.up.pt/revista/artigo.php?id=37t45nSU5471122651:3215721>

Manuscrito recibido en: febrero/2006

Aceptado tras peritaje en: mayo/2006



## Resúmenes de Tese

### *Entre lo local y lo global: procesos de regulación para la preservación de la salud en el trabajo*

**Carla Barros Duarte**

cbarros@ufp.pt

Universidade Fernando Pessoa

Praça 9 de Abril, nº 349

4249-004 Porto

Barros-Duarte, C. (2004). Entre o local e o global: processos de regulação para a preservação da saúde no trabalho. Tese de Doutoramento. Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade do Porto, Porto.

#### 1. Introducción

El punto de partida de este trabajo ha sido la constatación, a pesar de que estudios científicos desarrollados en el dominio de la salud en el trabajo han venido a demostrar la influencia del trabajo y de las condiciones de trabajo en la salud y en el bienestar de los trabajadores, que se asiste aún a pocos cambios en la concretización de una política global e integradora de la dimensión del trabajo en el planteamiento de la salud. De hecho, la poca visibilidad social de los datos estadísticos es muchas veces reforzada por la ausencia de voluntad de los mismos trabajadores en hablar de su trabajo y de sus condiciones de trabajo, optando, así, por una discreción social Canguilhem (2002), y, consecuentemente, para la ocultación de los efectos del trabajo en la salud.

En realidad, las relaciones entre la salud y el trabajo se revisten de una gran complejidad, “no son ni unívocas ni instantáneas” (Gollac & Volkoff, 2000, p.23) se establecen relaciones múltiples y recíprocas que, superando los tradicionales diagnósticos de enfermedad, se traducen, también, en un conjunto de fenómenos y estados no patológicos pero reveladores de sufrimiento (Marquié, 1999) y que siguen, aún, poco visibles.

Ha sido la confrontación con esta aparente paradoja que ha incentivado el proceso de investigación desarrollado, teniendo como principal objetivo comprender la ausencia de visibilidad de los efectos del trabajo en la salud recorriendo designadamente, a partir del marco teórico de la psicología del trabajo y de la ergonomía de la actividad, al estudio de los procesos de regulación asumidos por los trabajadores.

En verdad, en este trabajo, teniendo como contexto de investigación el sector de la Industria Textil y del Vestuario (ITV), han sido realizados un conjunto de estudios situados en tres niveles de análisis que, entre lo global y lo local, han permitido dar otra visibilidad a la cuestión de la salud en el trabajo:

- A nivel sectorial ha sido desarrollado un estudio del tipo epidemiológico a partir de la Encuesta SET – Encuesta Salud, Edad y Trabajo;
- A nivel de la empresa ha sido realizado un estudio de caso en una de las empresas participantes en la Encuesta SET donde se ha desarrollado una investigación-acción en un colectivo de tra-

bajadores;

- A nivel local ha sido desarrollado un estudio en el seno de la comunidad, fuertemente dominada por la ITV, donde se localiza la empresa estudiada: aquí, se ha intentado analizar el papel que los diferentes grupos de protagonistas en el área de la salud y de la salud pública tienen en el registro y diagnóstico de los efectos del trabajo en el estado de salud.

#### 2. Salud y trabajo: relaciones y evoluciones

La investigación desarrollada tuvo subyacente los principales resultados de los estudios de los procesos de envejecimiento en y por el trabajo (Teiger, 1989; Marquié, Paumès, & Volkoff, 1995; Derriennic, Touranchet & Volkoff, 1996; Volkoff, Molinié & Jolivet, 2000; Cassou et al., 2001) intentando realzar la complejidad del análisis de las relaciones entre el trabajo y la salud, designadamente al nivel del impacto de las condiciones de trabajo. De hecho, la diversidad y la variabilidad que caracterizan las relaciones entre salud y trabajo envuelven la comprensión de un conjunto de factores que interactúan mutuamente y a diferentes niveles en los varios momentos de la vida del individuo solicitando, así, un planteamiento global y plural.

Se sabe que, en realidad, las consecuencias del trabajo en el estado psicofisiológico no tiene, habitualmente, una expresión inmediata y lineal y, aunque acompañen todo el ciclo de vida del individuo, se manifiestan frecuentemente de forma diferida y singular estableciéndose relaciones diversas y recíprocas con el trabajo (Gollac & Volkoff, 2000), que no son vivenciadas de la misma forma por todos los trabajadores.

La Encuesta SET – Salud, Edad y Trabajo – cuya lógica de base se encuadra en los estudios de tipo epidemiológico, ha sido construido a partir de las aportaciones de las encuestas ESTEV (1990, 1995) y VISAT (1996, 2001) que, fuera de Portugal, ya han demostrado sus potencialidades.

El objetivo principal de este tipo de instrumento es el de comprender como y en que medida las condiciones de trabajo actuales y pasadas influyen, favorable o desfavorablemente, la calidad del éxito de envejecimiento y la evolución del estado de salud.

En esta perspectiva, la Encuesta SET ha intentado reconstruir el

recorrido y la historia profesional del trabajador, así como la evolución de las condiciones de su salud. De hecho, la Encuesta SET, ha intentado superar los objetivos de los primeros modelos de epidemiología profesional, basados en el estudio de la relación directa y unívoca entre una causa y una patología específica, para modelos de epidemiología más recientes en que se intenta integrar otros factores designadamente las características profesionales, las condiciones de trabajo, los factores extra-profesionales y las condiciones de vida, abarcando igualmente las quejas y los problemas dichos “infrapatológicos” en sus relaciones con el trabajo.

El análisis de las relaciones menos visibles entre la salud y el trabajo abre también una nueva perspectiva, una nueva forma de mirar para la salud en el trabajo, dirigida para un planteamiento centrado en el trabajador: la integración de la perspectiva del trabajador, traducida en las percepciones, en las quejas y en los sentimientos sobre su salud, posibilita un planteamiento más global y más dinámico.

El análisis de los resultados de la Encuesta SET ha contribuido para la identificación de los principales riesgos profesionales y de los problemas de salud más frecuentes en la ITV, subrayando los efectos no sólo de las características físicas del trabajo pero, también, del contenido y de la organización del trabajo, realzando la importancia de los pequeños problemas de salud asociados al trabajo.

Sin embargo, este estudio confirmó la necesidad de un análisis complementario, más específico de la problemática estudiada - centrada en la comprensión de las estrategias y de los procesos de regulación desarrollados por los trabajadores en las situaciones concretas de trabajo - lo que ha llevado al desarrollo de una investigación-acción junto de un colectivo de trabajadores.

### 3. La preservación y construcción de la salud en el trabajo: procesos de regulación

Teniendo como punto de partida los principios delineados por Faverge (1966), el estudio de los procesos de regulación de la salud en el trabajo suscita una reflexión que realza la especificidad y la singularidad del comportamiento del hombre en el trabajo designadamente en la búsqueda - no siempre fácil - de un equilibrio entre lo que es exigido por el cumplimiento de las normas de producción y lo que exige la preservación de la salud.

En esta perspectiva, la intervención apela a un planteamiento más comprensivo que explicativo (Volkoff, 2002): privilegia escuchar, entender y comprender la salud (Honoré, 2002) abriendo, así, camino hacia una nueva mirada, más centrada en la vivencia del trabajador y apoyado en una dimensión más existencialista de la salud (Canguilhem, 2002).

De hecho, el estudio de los procesos de regulación de la salud en el trabajo envuelve, la comprensión de las formas de actuar, de pensar y de sentir de los trabajadores (Lacomblez, 2004), también realza el debate de valores que atraviesa la gestión que cada uno hace de su vida de trabajo (Schwartz, 2000): dar un significado y un sentido a lo que ocurre en el trabajo traduce la dimensión de cariz existencial que invade permanentemente

el mundo del trabajo y que refleja frecuentemente lo que ocurre también en el mundo fuera del trabajo (Curie, 2002; Davezies, 2002).

El estudio desarrollado se ha concretado en una acción de formación realizada en una empresa de la ITV junto de un colectivo de doce trabajadores y tuvo como principal objetivo promover una reflexión sobre las consecuencias de las condiciones de trabajo en la salud y en el bienestar. La metodología utilizada se ha caracterizado por la combinación de entrevistas individuales y de entrevistas colectivas que, progresivamente, han favorecido el compartir, la emergencia y la confrontación de diferentes representaciones sobre las relaciones entre la salud y el trabajo.

Los resultados han evidenciado cambios al nivel del discurso de los trabajadores, designadamente en las formas de pensar/reflexionar las relaciones entre la salud y el trabajo, revelando una progresiva sistematización colectiva de las condiciones de trabajo - evidenciando, así, una otra formulación explícita en la toma de conciencia de las relaciones entre salud y trabajo.

El análisis de las estrategias de regulación desarrolladas por los trabajadores ha realizado aún una gran variedad de formas de regulación, adoptados por cada uno.

De hecho, los criterios referidos en la gestión de las restricciones de la actividad de trabajo muestran que, a pesar de traducirse sobretudo en la modificación y ajuste de las formas operativas - regulaciones operativas (Faverge, 1966) - a partir de las características antropométricas y morfológicas de cada uno, son también desarrolladas formas más peculiares de preservar su salud - regulaciones catacráticas (De Keyser, 1972) - el trabajador modifica la finalidad de un determinado instrumento, acción o incluso pensamiento, de forma a adaptarse a la realidad concreta de trabajo preservando su salud y su bienestar. Las estrategias de regulación de la salud revelan, así, una forma muy propia de regular su trabajo de forma a disminuir las restricciones, recuperar el tiempo y alcanzar un equilibrio posible, revelando, también, la interferencia de valores personales decurrentes de una experiencia que no se limita al mundo laboral.

La confrontación y el debate colectivo centrado en lo real del trabajo han favorecido la posibilidad de decirse lo que hasta ese momento se vivía en silencio, de explicitar, de desarrollar, de mejor definir, de recurrir a las experiencias de la vida fuera del trabajo y de comparar formas de pensar/sentir, interpretaciones, estrategias y soluciones.

A lo largo del proceso de intervención el discurso de los trabajadores ha ido evolucionando: si en las primeras etapas, la gestión de la salud en el trabajo se caracterizaba por preocupaciones relacionadas, sobretudo, con la gestión del uso de sí, gradualmente, han emergido un conjunto de valores que Yves Schwartz integra en el registro de los «valores sin dimensión» - distintos de los valores de mercado - que corresponden a los valores de la política, de la deliberación democrática, del derecho social, del derecho al trabajo (Schwartz, 2000). Y la situación colectiva del compartir con los pares y los investigadores parece haber tenido un papel decisivo para la formación de una red de apoyo integradora y de reflexión.

Todavía, esta intervención, por los conflictos por los que el proyecto de su alargamiento ha encontrado al nivel de la empresa, ha terminado por reorientar sus objetivos en un campo de intervención de la salud pública. Se ha intentado privilegiar, entonces, el interfaz con los centros de salud de la comunidad local, realizando más concretamente el papel de los médicos de cabecera – responsables, también, por la evolución del estado de salud de estos trabajadores.

#### 4. La organización de la salud: intervenir en la construcción de interfaces

A partir de la experiencia conducida por Marc Andeol y Gilbert Igonet en la región de las “Bouches du Rhône” (Association pour la Prise en Charge des Maladies Eliminables, 2005; Le quotidien du Médecin, 2006), impulsada por Ivar Oddone (Oddone, 1999), se ha intentado analizar el interfaz entre la realidad previamente estudiada y los centros de salud de la comunidad local, más concretamente el papel de los médicos de cabecera.

El análisis de un conjunto de entrevistas individuales - realizadas a 18 médicos de los centros de salud – ha revelado que, en las preocupaciones con los cuidados globales de salud y de salud pública, persiste, aún, una insuficiente integración de la influencia determinante que el trabajo puede tener en la salud y en el bienestar – en una región en que es elevada la frecuencia de enfermedades profesionales típicas de los trabajadores de la ITV, como la sordera profesional y la bisinosis (54% y 28%, respectivamente, de las enfermedades profesionales reconocidas en aquella comunidad local).

De hecho, la mayor parte de los médicos afirma desconocer el tipo de actividad de trabajo desarrollada en la ITV así como las condiciones de trabajo más típicas en las empresas del sector, a pesar de que la mayoría de sus usuarios (80%) trabaja o ya han trabajado en este sector.

La aparente incoherencia entre las enfermedades profesionales reconocidas y el contenido del discurso de los médicos de cabecera constituye un factor singular en términos de intervención: por un lado, “la gran mayoría de los médicos no posee ningún conocimiento del trabajo industrial (en sentido lato, es decir, del trabajo en la sociedad industrial) y no existe ningún incentivo profesional o financiero” para tal (Thébaud-Mony, 1991, p. 71), por otro lado, el aislamiento profesional en el cual acaban por asumir sus funciones es flagrante así como la ausencia de cualquier apoyo al nivel de los conocimientos e informaciones sobre la realidad de trabajo. Y, consecuentemente, la prevención desarrollada se aleja, cada vez más, del lugar de trabajo, privilegiando el control de los factores de riesgo subyacentes a los comportamientos individuales y la promoción de «estilos de vida sanos» (Ministerio de la Salud, 2004), dependientes, aparentemente, de la buena voluntad de los trabajadores.

#### 5. Perspectivas y retos

Las cuestiones relativas a la salud en el trabajo apelan a una intervención a varios niveles que supera, ciertamente, el nivel de la empresa y envuelve diferentes actores que, al nivel local, pueden interferir en la preservación y construcción de la salud y del bienestar.

Sin embargo, las acciones existentes se muestran aún insuficientes poniendo en cuestión los actuales mecanismos de regulación institucionales que, muy dependientes del poder central, acaban por llevar al aislamiento los organismos locales, dificultando el análisis de las necesidades más específicas de la comunidad.

La implementación de redes y estructuras de apoyo que favorezcan la construcción de capacidades individuales y colectivas de debate y de acción (Davezies, 2002) en el dominio de la salud necesita, pues, de otra forma de perspectivar la organización de la salud al nivel local que pasa, sobretudo, por el desarrollo de procesos concretos de coordinación entre los diferentes grupos de protagonistas que pueden interferir en la preservación y construcción de un bien común que es la salud.

Los resultados de esta investigación evidenciaron la necesidad del refuerzo y/o de la creación de estructuras y redes de apoyo, susceptibles de asumir mejor la función reguladora de una política de la salud que dejaría de olvidar que la mayor parte de los ciudadanos ejerce una actividad profesional.

#### Referencias Bibliográficas

- Association pour la Prise en Charge des Maladies Eliminables (2005). *Rapport d'Activité 2003-2006. Évaluation interne de l'utilisation des Fonds d'Aide à la Qualité des Soins de Ville (FAQAV)*. Bouches-du-Rhône: APCME.
- Canguilhem, G. (2002). *Écrits sur la médecine*. Paris: Éditions du Seuil.
- Cassou, B., Buisset, C., Brugère, D., Davezies, P., Derriennic, F., Desplanques, G., Laville, A., Marquié, J.-C., Touranchet, A., & Volkoff, S. (2001). *Travail, Santé, Vieillesse: relations et évolutions*. Toulouse: Éditions Octarès.
- Curie, J. (2002). *Dis-moi, Docteur, c'est grave?* Manuscrito não publicado.
- Davezies, P. (2002). Bilan et défis. *Prévention-Sécurité*, 61, 30-38.
- De Keyser, V. (1972). Fiabilité et expérience. In CECA, *Études de Physiologie et de Psychologie du Travail*, n° 7, *Fiabilité et Sécurité - Éléments pour une ergonomie des systèmes en milieu industriel* (pp.77-137). Luxembourg: Diffusion des Connaissances – Commission des Communautés Européennes.
- Derriennic, F., Touranchet, A. & Volkoff, S. (1996). *Age, travail, santé*. Paris: Les Editions INSERM.
- Faverge, J.M. (1966). L'analyse du travail en terme de régulation. In: J.M. Faverge, M. Olivier, J. Delahaut, P. Stephaneck & J.C. Falmagne. (Eds.), *L'ergonomie des processus industriels* (pp. 33-60). Bruxelles: Editions de l'Institut de Sociologie, Université de Bruxelles.
- Gollac, M. & Volkoff, S. (2000). *Les conditions de travail*. Paris: Editions La Découverte.
- Honoré, B. (2002). *A Saúde em Projecto*. (I. d'Espiney, Trad.). Loures: Lusociência.

- Lacomblez, M. (2004, Janeiro) *De Faverge à Vergnaud : entre variabilité et invariants dans le développement de l'activité*. Communication présentée au colloque international ARDECO: Les processus de conceptualisation en débat: hommage à Gérard Vergnaud. Paris, France.
- Le quotidien du Médecin (2006). *Le quotidien du Médecin* [version électronique]. Retiré le 7 février 2006, de <http://www.quotimed.com/journal/index.cfm?fuseaction=viewarticle&DartIdx=221132> - 43k.
- Marquié, J-C. (1999). *Quelques composantes psychiques et cognitives de la relation âge, travail, santé*. Colloque Santé, Travail, Vieillesse: Relations et Évolutions. Paris : CREAPT.
- Marquié, J-C., Paumès, D. & Volkoff, S. (1995). *Le travail au fil de l'âge*. Toulouse: Éditions Octarès.
- Ministério da Saúde (2004). *Programa nacional de intervenção integrada sobre determinantes da saúde relacionados com os estilos de vida* [version électronique]. Retiré le 3 février 2005, de <http://www.dgsaude.pt>.
- Oddone, I. (1999). Psicologia dell'organizzazione della salute. *Psicologia della Salute, Fascicolo 1*.
- Schwartz, Y. (2000). *Le paradigme ergologique ou un métier de philosophe*. Toulouse: Octarès.
- Teiger, C. (1989). Le vieillissement différentiel par et dans le travail: un vieux problème dans un contexte récent. *Le Travail Humain*, 52, 1, 21-56.
- Thébaud-Mony, A. (1991). *La reconnaissance des maladies professionnelles: acteurs et logiques sociales*. Paris: La Documentation Française.
- Volkoff, S. (2002). *Des comptes à rendre: usages des analyses quantitatives en santé au travail pour l'ergonomie*. Noisy-le-Grand: Centre d'Études de l'Emploi.
- Volkoff, S., Molinié, A-F., & Jolivet, A. (2000). *Efficaces à tout âge? Vieillesse démographique et activités de travail*. Paris: Dossier du Centre d'Études de l'Emploi n° 16.

## Entre o local e o global: processo de regulação para a preservação da saúde no trabalho

## Entre le local et le global: processus de régulation pour la préservation de la santé au travail

## Between the local and the global: regulation process to health at work preservation

### Como referenciar este artículo?

Barros-Duarte, C. (2006). Entre lo local y lo global: procesos de regulación para la preservación de la salud en el trabajo (resumen). *Laboreal*, 2, (1), 48-51.  
<http://laboreal.up.pt/revista/artigo.php?id=48u56oTV6582233762;4354842>

Manuscrito recibido en: abril/2006

Aceptado tras peritaje en: junio/2006

## Recensiones Críticas

### *Cimento não é concreto, tamborim não é pandeiro, pensamento não é dinheiro! Para onde vai a produção acadêmica? Denise Alvarez*

Jussara Brito

jussara@ensp.fiocruz.br

Fundação Oswaldo Cruz – Escola Nacional de Saúde Pública Sérgio Arouca

Av. Brasil 4365 Manguinhos

21045-900 - Rio de Janeiro

Referência do livro: Alvarez, D. (2004). *Cimento não é concreto, tamborim não é pandeiro, pensamento não é dinheiro! Para onde vai a produção acadêmica?* Rio de Janeiro: Myrrha.

Este livro é um convite à entrada no mundo dos físicos e professores universitários. É um ótimo exemplo de análise do trabalho feita a partir do ponto de vista da atividade, seguindo a perspectiva ergológica (Schwartz, 1997, 2000, 2003). A pesquisa que dá origem ao livro pretendeu dar visibilidade à “produção docente”, ou seja, aos diferentes processos que existem no trabalho docente, científico e nas chamadas atividades de extensão desenvolvidas no Instituto de Física (IF) da Universidade Federal do Rio de Janeiro. Buscou, com isso, trazer elementos para discussão dos critérios de avaliação vigentes. Apesar de estar baseado na pesquisa de doutoramento da autora, o livro é atualizado com novas reflexões sobre o tema tratado e modificações feitas no texto original. A publicação ganha um prefácio de Yves Schwartz, que chama a atenção de que pouco se inquiriu a respeito do trabalho dos pesquisadores e professores universitários, e tem como anexo um texto sobre o referencial teórico e metodológico adotado. A introdução da obra condensa de forma exemplar as questões que são posteriormente tratadas detalhadamente nos capítulos que se seguem.

A análise resulta de uma investigação cuidadosa realizada no Instituto de Física da UFRJ, envolvendo um rico trabalho de campo, com observações da atividade de trabalho de três grupos de pesquisa e de diálogos com funcionários, técnicos, professores, estudantes e diretores. O campo empírico escolhido não poderia ser melhor: a área de ciência básica vem servindo de parâmetro para a definição de critérios de avaliação da produção docente e a UFRJ é uma das principais instituições de pesquisa do país, particularmente em Física. A análise é ainda balizada pelo quadro internacional, sendo enriquecida com materiais levantados em laboratórios de Física de instituições públicas da França (Marselha e Paris) e da Suíça (Genebra): Unité de Formation et Recherche des Sciences de la Matière, Laboratoire des Ondes Acoustiques de l'École de Physique et de Chimie Industrielles (EPCI) e Centre Européen pour la Recherche Nucléaire ou European Laboratory for Particle Physics/Laboratoire Européen pour la Physique des Particules (CERN).

No primeiro capítulo do livro – **Fio por fio na Física** – é feita uma descrição minuciosa do IF desde sua criação, sendo destacado que seu objetivo, desde 1970, é ser um centro de pesquisas de alto nível em diversas áreas teóricas e experimentais da física.

É apresentada a estrutura do Instituto: os quatro departamentos que o compõem, as cinco áreas de concentração, as formas de financiamento. Através deste capítulo toma-se conhecimento das mudanças que estavam em curso no momento da pesquisa, qualificadas como uma “inflexão para uma permeabilidade da lógica de mercado no ambiente acadêmico”. Transição que estava envolvendo a criação de um Conselho Científico, que teria a função de definir a política científica do Instituto, e a criação de uma Comissão de Avaliação, que deveria seguir os padrões estipulados pelos comitês assessores do CNPq (Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico), organismo brasileiro de apoio à pesquisa. Uma das modalidades de apoio do CNPq, as “bolsas de produtividade”, tem servido de parâmetro para apreciação do status científico do pesquisador. No caso do IF, os referidos conselhos se orientam por esse sistema do CNPq, gerando, em contrapartida, a preocupação da comunidade pela diminuição de espaços de discussão democrática para as tomadas de decisão e para a definição dos critérios de avaliação. Informando-nos que essa comunidade é composta de 120 professores e 80 funcionários técnico-administrativos, o capítulo prossegue com dados sobre os cursos que lá são oferecidos (na graduação, bacharelado e licenciatura em física; na pós-graduação, mestrado e doutorado), a organização das disciplinas e a infra-estrutura do IF (os laboratórios, os recursos computacionais, o acervo bibliográfico). A última parte do capítulo é dedicada à apresentação dos três grupos de pesquisa focados: o Grupo de Óptica dos Sólidos, o Grupo de Óptica Quântica e o grupo vinculado à área de extensão do IF, que se caracteriza pelo desenvolvimento de atividades de divulgação científica, de atualização profissional de professores de 2º grau e de manutenção, coordenação e administração do laboratório didático. Através desta apresentação se conhece os componentes dos grupos, as formas de financiamento, os materiais e equipamentos utilizados e os processos de trabalho.

O primeiro capítulo pode ser considerado como a compilação dos dados coletados no primeiro momento de aproximação da atividade de trabalho desses físicos, com ênfase nos três grupos. A descrição abrange elementos de diversas naturezas que atuam na pré-definição da atividade de trabalho deles, permitindo uma boa visualização das características gerais do IF e do



Denise Alvarez

Jussara Brito

contexto em que é desenvolvida. Entretanto, essa descrição parece não ter sido considerada suficiente para dar prosseguimento à análise, levando Denise Alvarez a identificar um outro elemento de predeterminação da atividade, associado à história da universidade pública brasileira. Esse elemento é tratado no capítulo seguinte: **Ensino, pesquisa e extensão: valor ‘sem dimensão’**. Para isso ela recorre à noção de norma antecedente (Schwartz, 2000), que são construções históricas e indicam valores, mas também abarcam os meios concretos de prescrição das tarefas.

O princípio da indissociabilidade entre ensino, pesquisa e extensão, como função da universidade, foi identificado pela autora como uma norma antecedente fundamental do trabalho dos pesquisadores/professores universitários. Considerado como a base que sustenta o sistema de funcionamento complexo onde se dá a produção acadêmica: ‘é o “cimento que não é concreto” formado de matérias heterogêneas que são o fundamento do pensamento científico’. Assim, são abordados, no segundo capítulo, fatos que precederam a inserção deste princípio na legislação, com ênfase para o amplo debate ocorrido em diversas instâncias da sociedade. Utilizando de maneira bastante feliz a obra de Schwartz (1988, 1997, 2000), a autora mostra que a universidade é o local onde se exercita o dimensionamento de um bem comum, a educação e o direito ao saber. Procura evidenciar que esse dimensionamento não é simples, pois envolve questões complexas, conflitos, acordos políticos, jogos de força e embates de concepções sobre o papel da universidade. Para melhor sustentar sua tese, faz uma reconstrução dos modelos seguidos pelas universidades brasileiras e da América Latina, assim como dos momentos que marcaram a história do ensino superior no país. Observa que os limites entre ensino, pesquisa e extensão são tênues e que há sempre uma alternância entre eles. Sobre essa questão Schwartz, no prefácio do livro (p. 15) comenta o seguinte: “é, nesse sentido, cremos, que a autora explica que o princípio da indissociabilidade é, de um lado, uma norma antecedente à prática do ofício, uma vez que ele figura nos textos oficiais que a enquadram; e, ao mesmo tempo, um ‘valor sem dimensão’, já que, ao dedicar mais tempo ao ensino que à pesquisa, e ao usar de si mesmo e de suas competências nas atividades de extensão, que supõem uma atenção e uma disponibilidade para as aspirações, as carências e as potencialidades do público interessado, ele se determina em função deste valor de bem comum, com o risco de desvirtuar o conteúdo de seu ofício e enfraquecer sua posição em relação aos critérios quantitativos e competitivos que privilegiam uma só dimensão deste último”.

Somente a partir da identificação dessa norma antecedente, o princípio da indissociabilidade, que a análise tem continuidade, visando compreender as reorientações (os ajustes, as recriações, as invenções, as adaptações) que são efetuadas nas situações reais de trabalho. É nesse momento que a autora, dando início ao terceiro capítulo do livro, procura responder às perguntas: **Que trabalho é esse? O que é a “produção acadêmica”?** Coerente com a perspectiva adotada a autora avança na análise através de um caminho bem original, introduzindo a idéia do espaço tripolar, desenvolvido por Schwartz (2000, 2003). Esse

espaço refere-se à tensão permanente entre lógicas distintas que dinamizam a história, esquematicamente representadas por três pólos: o pólo da atividade, o pólo mercantil e o pólo do político. O primeiro é o das gestões no e do trabalho, o segundo é orientado por valores quantitativos, mensuráveis e mercantis e o terceiro por valores ‘sem dimensão’ (a saúde, a segurança, a educação, a cultura, a liberdade). A interação entre esses três pólos está, evidentemente, também presente na produção acadêmica. O princípio da indissociabilidade refere-se a valores ‘sem dimensão’, relativo ao pólo do político, mas a produção acadêmica é também determinada pelo pólo do mercado e pelo pólo da atividade, com suas diferentes e discordantes temporalidades. Para a autora, a produção acadêmica apresenta ainda uma outra temporalidade, que é relativa ao tempo de geração da idéia: “parece-nos que a atividade de produção científica solicita a coexistência com esse tempo que é vivido concomitantemente como *potência positiva*, como *ansiedade* e como *frustração* pelos pesquisadores” (p. 134).

O caminho metodológico seguido por Denise Alvarez mostrou-se bastante fértil porque permitiu vários encadeamentos. Atenta à atividade dos físicos vinculados aos grupos selecionados, observa como lidam com as temporalidades, sempre conflitantes. Assinala que a disponibilidade para surgimento do novo, temporalidade própria do fazer científico, é entrecortada pelas variabilidades inerentes às condições de trabalho. Segue apontando outros elementos que constituem a opacidade da dimensão ergológica do trabalho científico: os trabalhos administrativos ‘não visíveis’, o trabalho ‘não visível’ das tarefas de ensino, um sentimento de não reconhecimento do próprio trabalho e a incompatibilidade entre as exigências de sigilo na divulgação de resultados de pesquisas e as exigências de publicação das agências de fomento à pesquisa. Capítulo instigante, que aponta uma possibilidade de aproximação inovadora às atividades de serviço e vinculadas aos valores ‘sem dimensão’.

O rico material levantado no estudo permite a compreensão da multiplicidade de fazeres que envolve a atividade do pesquisador-professor-físico. Consegue-se perceber com clareza os diferentes constrangimentos aos quais estão submetidos os físicos, desde a falta de verbas, à lentidão administrativa para a compra de material, aos problemas de infra-estrutura, às mudanças de políticas de financiamento etc. A complexidade da “produção acadêmica” é também visualizada pela caracterização da organização do trabalho, que é bastante singular. A hierarquia acadêmica, por exemplo, quase se dilui em determinados momentos de intensa troca de idéias. A ausência de posto fixo de trabalho e de jornada formal de trabalho é também apresentada como característica desse processo de trabalho. A margem de autonomia que os pesquisadores/professores tem no planejamento de suas atividades é outro elemento sinalizado pela autora, inclusive pelo fato de ser citada como fonte de prazer e, simultaneamente, de ansiedade. O capítulo três é encerrado com uma análise sobre os modos de funcionamento dos três grupos de pesquisa selecionados, dois deles pertencentes ao ramo conhecido como de Física experimental e um deles, o Grupo de Óptica Quântica, como de Física Teórica. Trata da divisão do trabalho no interior desses grupos e mostra que o Grupo

de Óptica Quântica apresenta também uma face experimental que se dá através de um processo de produção em rede, que dá suporte às colaborações internacionais. Consta assim que há dois tipos de coletivos: um coletivo singular formado pelas pessoas de cada grupo e um coletivo ampliado que engloba aquelas que participam dos projetos e da redação de artigos conjuntos, às vezes com pesquisadores de várias partes do mundo, por meio da produção em rede. Destaca ainda que a atividade de trabalho dos físicos, especialmente na Física teórica, é marcada pela velocidade de circulação de informações, o que significa ter condições de acompanhar na mesma velocidade toda publicação da área. A densidade dos dados apresentados nesse capítulo, bem como análise cuidadosa que é feita dos materiais, torna esse o “coração” do livro. Após sua leitura não resta nenhuma dúvida de que o trabalho docente universitário e, de forma mais geral, o trabalho humano é de fato uma atividade enigmática.

Ao examinar atentamente o cotidiano dos grupos de pesquisa, a autora nos apresenta as agruras e delícias deste tipo de fazer humano e fornece subsídios para um debate da atualidade: a questão dos critérios de avaliação da “produção científica”. Este é o objeto do capítulo final do livro. Seu título é sugestivo: **Avaliação acadêmica: onde está a atividade?** Denise Alvarez enfatiza aqui o que já havia indicado anteriormente, isto é, os sistemas de avaliação acadêmica subdimensionam a complexidade do pólo da atividade/ergológico. Pólo das diferenças e singularidades, do compromisso problemático entre as normas antecedentes e as renormatizações, pólo dos ajustamentos aos tempos profissionais e internos, de transmissão de aprendizagem e valores, pólo da mobilização do corpo-si (Schwartz, 2000). A argumentação da autora é sustentada, primeiramente, em uma revisão bibliográfica sobre os aspectos que caracterizam o setor de serviços, colocando a noção de eficácia em discussão. Apóia-se também numa descrição dos vários sistemas de avaliação da produção acadêmica em funcionamento, ou seja, os diferentes instrumentos -“tamborins e pandeiros” - que são acionados pelos diversos órgãos, internos e externos à universidade.

Após propor uma avaliação do desempenho das instituições educacionais e dos professores/pesquisadores através de uma abordagem clínica, de modo que se possa considerar as singularidades, discute os limites dos critérios quantitativos de avaliação de desempenho em curso. Como diz a autora, cuja prática como docente e pesquisadora do Departamento de Engenharia de Produção da Universidade Federal Fluminense propicia uma compreensão refinada do tema em análise – “pensamento não é dinheiro”. Esta afirmação contrasta com a atual valorização da lógica financeira de mercado presente nos critérios atuais de avaliação (que se pretendem quantitativos, objetivos e baseados em resultados visíveis, especialmente publicações em revista indexadas). Critérios que não incorporam adequadamente um olhar sobre as “dramáticas de uso de si” (Schwartz, 2000), ou seja, as escolhas e o debate de normas presentes no cotidiano. Os sistemas vigentes deixam claramente um número expressivo de “resíduos” da atividade não registrados (por exemplo, os trabalhos administrativos, os contatos

com os alunos fora da sala de aula), pois não consideram os processos de trabalho efetivamente realizados, mas apenas alguns de seus resultados.

Enfim, esta obra permite a troca de idéias sobre o trabalho acadêmico, proposta pela autora, entre os diversos parceiros desse universo, contribuindo para responder a uma de suas questões: qual é o projeto político-social para a universidade pública brasileira? Sua leitura certamente é de interesse de todos: dos integrantes de grupos de pesquisa, dos sindicatos e associações profissionais, das agências de fomento à pesquisa, dos diferentes órgãos ligados à educação e ao desenvolvimento científico e tecnológico, entre outros. Leva-nos também a refletir sobre a questão dos modos de avaliação da qualidade dos serviços, em geral, e o atendimento de objetivos do trabalho do professor, do médico, do pesquisador, ou seja, das atividades que lidam com os valores ‘sem dimensão’ (Schwartz, 1997, 2000, 2003). Será lida também com prazer, mais amplamente, por aqueles que se interessam pelo trabalho humano como potência da vida.

## Referencias Bibliográficas

- Schwartz, Y. (1988). *Éxperience et connaissance du travail*. Paris: Messidor
- Schwartz, Y. (dir.) (1997). *Reconnaissances du travail, pour um approche ergologique*. Paris: PUF
- Schwartz, Y. (2000). *Le paradigme ergologique ou um métier de philosophe*. Toulouse: Octarès
- Schwartz, Y. (2003). *Travail et Ergologie: entretiens sur l'activité humaine*. Toulouse: Octarès

## Como referenciar este artigo?

Brito, J. (2006). Cimento não é concreto, tamborim não é pandeiro, pensamento não é dinheiro! Para onde vai a produção acadêmica? Denise Alvarez (Recensão crítica). *Laboreal*, 2, (1), 52-54.

<http://laboreal.up.pt/revista/artigo.php?id=37t45nSU5471122651:3264741>

# Arqueología del conocimiento Acerca de la evolución del concepto de actividad

Pascal Béguin

beguin@cnam.fr

Conservatoire National des Arts et Métiers (CNAM)

41, rue Gay Lussac, 75005 Paris,

France

Artigo Traduzido por: Mario Poy, Psychologue/Ergonome, Professeur UBA – UP, Chercheur associé CEIL-CONICET

## Resumo

O objetivo deste artigo é o de aportar alguns elementos de reflexão acerca das actuais evoluções do conceito de actividade, a partir de um enfoque ancorado na ergonomia. Por conseguinte, trata-se de recordar que os termos “actividade de trabalho” têm sido utilizados em ergonomia para designar aquilo que é especificamente humano no trabalho, desenvolvendo-se a ideia de que os debates actuais sobre o conceito de actividade constituem uma re-actualização de um enfoque internacional que tinha quase desaparecido, mas que actualmente está a ressurgir. Partindo desta base, distinguem-se duas vias possíveis de desenvolvimento do conceito de actividade. Uma via substancialista, que será criticada, e uma via funcional, destinada a oferecer ferramentas aos actores. De acordo com este último enfoque, os desenvolvimentos e os debates em torno do conceito de actividade dão conta da emergência de questões cruciais em ergonomia.

**Palavras-chave:** actividade, trabalho, conceito, substância, função

El concepto de actividad está emergiendo con fuerza en la escena internacional y en numerosas comunidades. La definición oficial de la ergonomía, adoptada por el consejo de la *International Ergonomics Association* (IEA, <http://www.iea.cc/>) en agosto de 2000, afirma que la ergonomía es “*a systems-oriented discipline which now extends across all aspects of human activity* [1]”. Para ese entonces, en el seno de la *Sociedad de Ergonomía de Lengua Francesa* (SELF, <http://www.ergonomie-self.org/>), se discutía acerca de la conveniencia de reemplazar los términos “*de ergonomía de lengua francesa*” por “*de ergonomía de la actividad*”. Destaquemos de inmediato que, naturalmente, adherimos a esa propuesta: los términos “ergonomía de lengua francesa” son vehículo de un patriotismo epistemológico problemático, y cierto es que la ergonomía de la actividad se desarrolla más allá de la francofonía (en particular, en los países de habla portuguesa y española) Más recientemente, y en forma independiente de la ergonomía, se realizó el primer congreso de la nueva *Internacional Society for Cultural and Activity Research*

(ISCAR, <http://www.iscar.org>), organizado en Sevilla en setiembre de 2005, que reunió a 1700 personas. Los anteriores son sólo tres ejemplos [2] de la actual efervescencia en torno a la noción de actividad. ¿Cuáles son sus orígenes? ¿Qué nuevos recortes se operan sobre esta noción? ¿Cuáles son las tendencias en juego y sus relaciones?

En este texto, intentaremos aportar algunos elementos de reflexión sobre estas preguntas. Por supuesto, y como siempre, sólo se trata de un punto de vista. Mi reflexión, limitada a la ergonomía, se basa en los trabajos llevados a cabo en el Laboratorio de Ergonomía del CNAM [3]. Inicialmente, señalaré el lugar que, según mi parecer, esta noción ha ocupado en dicho laboratorio, como un término que apunta, ante todo, a designar aquello que el trabajo tiene de humano. Sobre esta base, expondré la idea de que la noción de actividad está relacionada con la recuperación de una corriente internacional que había casi desaparecido, pero que está renaciendo. Sin embargo, este resurgimiento puede ser objeto de equívocos. Retomando la distinción propuesta por Cassirer (1910/1991) entre un enfoque sustancialista y uno funcional de los conceptos, fundamentaré la idea de que este desarrollo del concepto de actividad puede obedecer a dos tendencias contradictorias.

## 1. El trabajo humano

Desde el punto de vista etimológico, las cosas son simples: el término “ergonomía” significa leyes del trabajo. Pero ¿qué es el trabajo? ¿Se trata de la condición social obrera, del mercado de trabajo, de la transformación de energía, que ya estudiaba Amar (1914) en su obra titulada “El motor humano”? En un notable texto de síntesis, Teiger (1993) escribía que “*el trabajo es una actividad con finalidad, efectuada de manera individual o colectiva, por un hombre o una mujer dados, en una temporalidad determinada, situada en un contexto particular que fija las exigencias de la situación. Esta actividad no es neutra, sino que, a su vez, compromete y transforma a quien la cumple*” (Teiger, *ibid.*, p.79). Planteemos la siguiente hipótesis: en su sentido más amplio, la actividad es lo que distingue al Hombre de la máquina, en el trabajo.

Ahora bien, una parte importante (en cuanto a la cantidad) de los trabajos sobre ergonomía se ocupan justamente de la máquina humana, en sus dimensiones psicológicas (la mecánica perceptiva, mnésica, etc.) o fisiológicas (el equilibrio, las regulaciones térmicas, etc.). Así, por ejemplo, en el último número de 2004 de la revista inglesa “Ergonomics” aparecen textos que tratan sobre el impacto “*de los protectores auditivos sobre la estabilidad postural*”, o “*del uso de calcetines sobre la temperatura de los pies*”. Estos saberes generales sobre el “factor humano” no deben ser objeto de una mirada despectiva, ya que definen unas “condiciones límite” más allá de las cuales no es posible ir, sin correr el riesgo de alterar la maquinaria humana. Pero estos conocimientos no son suficientes: las características de la audición no permiten saber que, al operar determinada máquina, el ruido del mecanismo es un índice de primer orden para garantizar la calidad del producto fabricado. Si se cubre la máquina sin tener en cuenta este hecho, la calidad no podrá asegurarse. Esto es inaceptable, incluso para el operador, que trabajará entonces con la cobertura abierta, es decir, sin protección y poniendo en juego su salud.

Destaquemos entonces algunas ideas que, a menudo, son evocadas para caracterizar la actividad de trabajo:

- Cuando se habla de actividad, se pone el acento en la persona, en su calidad de actor humano (y no como “factor humano”, componente de un sistema). Aun en el caso de las tareas más repetitivas, no se puede hablar de “trabajo manual” o de “trabajo de ejecución” (Teiger & Laville, 1972), ya que el actor humano regula su funcionamiento (Faverge, 1966; Leplat, 1971), como así también el sistema en su conjunto, y lo desarrolla (Rabardel & Pastré, 2005).
- La actividad es siempre singular, dado que caracteriza el trabajo de individuos singulares y variables (singularidades que van desde las dimensiones fisiológicas -por ejemplo, la fatiga-, hasta los aspectos culturales – Wisner, Pavard, Bencheikroun & Geslin, 2003), efectuado en contextos singulares y variables (en sus dimensiones materiales, organizacionales o sociales).
- La actividad tiene finalidad, es decir que tiende hacia un objeto para alcanzar un fin. La construcción de esta finalidad le compete al trabajador: los problemas que los operadores tienen que resolver en su actividad nunca están definidos de manera completa en el enunciado formal de las tareas a realizar, ni son provistos bajo una forma constituida; por el contrario, ellos deben construirlos (Wisner, 1995). Sin embargo, el trabajo está heterodeterminado, es decir, determinado por los otros. La actividad es el lugar en el que converge la tensión entre el uso de sí por uno mismo y el uso de sí por los otros (Schwartz, 1988).
- Hablar de la actividad de trabajo implica plantearse la hipótesis de que los problemas encontrados en una situación determinada sólo pueden ser identificados a partir de un abordaje “intrínseco” (Theureau, 1992): la comprensión de la estructura interna de la actividad es la que permite comprender la naturaleza de los problemas, tal como éstos son pensados por los trabajadores. En este sentido, identificar la actividad significa identificar el trabajo real, más que uno prescrito y teórico (Daniellou, Laville & Teiger, 1983). Desde esta perspectiva, lo real

es aquello que se encuentra y se conforma en la actividad (y de lo cual sólo una pequeña parte es observable).

- En su actividad, los trabajadores deben efectuar compromisos entre dos esferas de intereses: los relativos a ellos mismos (la “salud” – física y también psíquica, Dejours, 1988 -, las “competencias” - Leplat & Montmollin, 2001 - o las dimensiones subjetivas – Clot, 1999), y los intereses relativos a la producción. Estos intereses pueden ser contradictorios.

- Trabajar es producir una respuesta original, que debe articular y recomponer en la acción un vasto conjunto de determinantes, muchas veces contradictorios. La actividad es “integradora” (Guérin, Laville, Daniellou, Durrafourg & Kerguelen, 1997). Los determinantes en juego son extremadamente numerosos y no pueden ser reducidos “al puesto”. Dimensiones tales como la historia del sujeto (Daniellou, 1998) o las relaciones trabajo-fuera del trabajo (Curie & Hajjar, 1987) son, por ejemplo, muy importantes.

Además de las referencias indicadas más arriba, el lector interesado puede consultar las siguientes obras: Dejours (1995), Schwartz (1997), Daniellou (1996), Clot (1999), Leplat (2000) o Falzon (2004).

## 2. La actividad de trabajo

Pero ¿dónde han encontrado los ergónomos el término actividad? Puesto que, si bien lo han mantenido con vida, renovándolo (conjuntamente con otros), no son ellos quienes lo han inventado. Por ejemplo, Lahy y Laugier abrían la introducción al primer número de El Trabajo Humano con las siguientes palabras: “*La organización racional de la actividad humana plantea problemas teóricos y prácticos de extrema complejidad, cuyo estudio requiere la colaboración de ciencias y técnicas muy variadas*”. Estábamos en 1933 y la ergonomía no existía. Pero es cierto que una palabra no es suficiente para definir un concepto, y que un mismo concepto puede esconderse detrás de diferentes términos. En numerosos textos, encontraremos más bien el término “conducta”. Y, de hecho, la palabra actividad es un término habitual del francés [4], cuyo uso puede producir equívocos [5].

Esta imprecisión no facilita la trazabilidad, y torna difícil la identificación de genealogías. Sin embargo, esta diversidad léxica es sólo una de las dimensiones, y quizás no la más importante, entre aquellas a tener en cuenta cuando se trata de investigar la génesis de esta noción. En una obra reciente, Bronckart et al. (2004) nos dan algunas pistas. “*La sociología, la psicología, la lingüística y las ciencias de la educación han surgido sobre un fondo de debates complejos, relacionados con los modelos de referencia (¿se trata de ciencias naturales, de la mente, socio-culturales?), así como con la delimitación y definición de las unidades de análisis (comportamiento, conductas, representaciones, signos, hechos sociales, etc.) y con los procedimientos metodológicos (observación, experimentación, introspección, hermenéutica, etc.). En este contexto general, y a través de las obras de Bühler, Clarapède, Dewey, Durkheim, Saussure,*



Vygotski y muchos otros, se constituyó un vasto movimiento transversal que ponía el acento en la unidad del objeto de las ciencias humanas, y que preconizaba, por lo tanto, la articulación de estas disciplinas en el marco de una “ciencia de la mente y de la sociohistoria” [...]. A partir de los años '30, sin embargo, este movimiento fue combatido, disminuido, y luego casi desaparecido, bajo el efecto del surgimiento de ciertas corrientes que reivindicaban la total autonomía e impermeabilidad de cada una de las ciencias humanas, y que se anclaban, entonces, en el positivismo o en su derivado, el estructuralismo.” (op. cit. p13-14).

Comparto este diagnóstico y quisiera presentar en este texto la idea de que será un fermento intelectual (científico, filosófico y político) sumamente difuso el que constituirá el terreno a partir del cual emergerá, en la ergonomía de lengua francesa, una cierta visión del trabajo humano, que se designará como “actividad de trabajo”. Algunos autores son conocidos en ergonomía (aunque no necesariamente leídos), como H. Wallon, G. Canguilhem o S. Weill. Luego, hay otros, casi olvidados, cuya influencia no es menor. Entre ellos, me limitaré a evocar a uno solo, a modo de ejemplo.

## 2.1. Ignace Meyerson

Meyerson publicó una única obra: “*Las funciones psicológicas y las obras*”. La editorial Presses Universitaires de France (PUF) ha publicado recientemente una compilación de sus textos, provenientes principalmente de la revista que él dirigía, “*le journal de psychologie normale et pathologique*”. Si bien este autor no utilizaba el término “actividad”, creo que fue un teórico de este concepto. A continuación, destacaré siete puntos:

- Meyerson insiste, en primera instancia, sobre el carácter sistemático de las conductas humanas. Los actos de los hombres se organizan en función de su objetivo, de las normas sociales, de imperativos reconocidos como tales. Esto imbrica a las conductas humanas en sistemas simbólicos culturales –lenguaje, religión, jerarquías sociales. En una palabra, la acción no puede comprenderse sin hacer referencia al sistema simbólico al que está subordinada.

- Las conductas humanas están orientadas, en primer lugar, por el trabajo, que es productor de objetos o valores juzgados como necesarios o deseables por el grupo con el cual el individuo se identifica, productor, en definitiva, del mundo simbólico en el cual el hombre vive.

- Las conductas humanas no son pasivas ni constituyen reacciones: son activas y experimentales, en el sentido de que están reguladas por las relaciones entre medios y fines. El hombre no es sensible solamente a los efectos de sus propias acciones, sino también a los de las acciones de otros. Está tan atento a las intenciones que gobiernan los actos, como a los resultados.

- Las conductas humanas están orientadas por la construcción de un trabajo, de una obra: “el hombre es fabricante y creador”. Es por ello que “el espíritu es más espíritu cuando está realizando” y que “la obra crea al espíritu, al mismo tiempo que lo re-

aliza”.

- Podemos decir que el Hombre está inmerso en sus obras: lenguas, religiones, leyes, ciencias, medios de producción. Ellas son quienes le dan forma. Este mundo de obras, que constituye la historia de la civilización, también constituye la historia del funcionamiento psicológico del ser humano.

- Las obras se diferencian en una variedad de esferas dentro de una misma cultura y de una cultura a otra. Cada una de estas esferas está determinada por su particular lenguaje y sistema de símbolos, los cuales evolucionan con la historia y el ingenio de los hombres.

- El hombre está orientado hacia el futuro, “haciendo...”. Realiza sus construcciones con la mirada puesta en los resultados futuros, teniendo en mente no las piedras con las cuales construye, sino la casa que serán. Los grandes proyectos colectivos refuerzan esta orientación hacia el futuro. Pero las concepciones de aquello que el futuro debe ser y de las acciones que, en consecuencia, hay que emprender son tan divergentes dentro de una misma cultura que de esto se desprenden conflictos y tensiones. La armonización de estas diferentes representaciones del futuro constituye un problema humano fundamental, y uno central en la historia.

## 2.2. Regreso a nuestro futuro

Llegado a este punto de mi exposición, podría ser yo acusado (con todo derecho) de plagio, lo cual es grave para un docente universitario. La presentación de Meyerson que acabo de hacer es una copia, casi palabra por palabra (sustrayendo los desarrollos), de una parte de un texto escrito por un americano: J. Bruner (Bruner, 1996, pp. 200 a 203). Espero que se perdone mi delito, ya que éste apunta, ante todo, a agradecer al autor plagiado. Gracias, señor Bruner, por haber evocado la obra de este gran autor.

No obstante, me pregunto: ¿cómo es que un psicólogo de habla francesa, considerado como un autor de referencia por un gran investigador americano, no me ha sido propuesto durante mis años de estudio de psicología, mientras que sí he sido obligado a aprender de memoria las ideas de aquellos que se ocupaban del funcionamiento de la paloma! Es verdad que Meyerson no ha sido nunca totalmente olvidado por quienes se han ocupado del estudio del trabajo (por ejemplo: Curie & Guillevic, 1979; Clot, 1999; Leplat, 2000). Pero no es allí donde se ha desarrollado la tendencia principal. El compendio de M. Reuchlin (1977), que era la obra de referencia en la época en la cual yo era estudiante de psicología, sólo evoca una vez a Meyerson... ¡En el capítulo consagrado a la percepción!

Bruner propone una respuesta: “*Hace ya un siglo que la psicología se ha transformado en una disciplina académica: es, por lo tanto, respetable. Pero la respetabilidad se paga [...] ¿Cómo interpretamos el mundo, cómo lo desciframos, cómo elaboramos las significaciones?, se trata de interrogantes que no podían constituirse en temas de estudio adecuados mientras no se lograra traducirlos a magnitudes manipulables, tales como centímetros, gramos, segundos, probabilidades. Como consecuencia de esta negociación “fáustica” [...] el proceso de adaptación*



*podía ser estudiado en condiciones controladas de laboratorio, sin preocuparse por el transcurso desordenado de los hechos en el mundo real*” (Bruner, op. cit., pp. 193-194).

Podemos tener confianza en el diagnóstico del autor. Jérôme Bruner ha sido, no es necesario subrayarlo, el padre de la revolución cognitiva aunque, hoy en día, defiende otra revolución. Pero hoy en día el autor preconiza otra revolución, de la cual es probable que el concepto de actividad no sea independiente. Lo que rescato como enseñanza de la lectura de Bruner es, por lo tanto, lo siguiente: la ergonomía de la actividad constituye más nuestro futuro que nuestro pasado. El trabajo a realizar está por delante de nosotros, y no por detrás. Lo cual no significa que la lectura de antiguos autores o de aquello que ya fue capitalizado no sirva. Queda por realizar un trabajo de genealogía que permita evaluar mejor los avances realizados, así como relacionar las diferentes tradiciones. Se trata pues de un trabajo grande y muy difícil, que sólo tendrá sentido en la medida en que nos ayude a procesar mejor y aprehender los problemas que se plantean en la actualidad. Por el contrario, hay que regresar a nuestro futuro, y la comunidad debe darse las herramientas necesarias para facilitar este trabajo. Diversas revistas, como *Plurel* [6] o *@ctivités*, tienen seguramente un papel más que importante en este contexto.

### 3. ¿Ha dicho usted “concepto”?

Resulta entonces indispensable un trabajo conceptual. Como hemos señalado, el término “actividad” es una noción bastante amplia e imprecisa y, tal vez, lo suficientemente vaga como para que estemos todos de acuerdo. Esto tiene la ventaja de mantener la identidad de una comunidad, pero dudo de que este acuerdo superficial resulte productivo. Una gran parte de los textos de los ergónomos de lengua francesa acerca de la actividad se asocia con la “acción situada” (como lo ha señalado Wisner en 1995). En otros trabajos, el trasfondo del término «actividad» se sitúa en la psicología cognitiva computacional. Esto denota quizás una cierta riqueza, pero es necesario sin embargo tener cuidado: abriendo demasiado el sentido, corremos el riesgo de vaciar a las reflexiones de su contenido. En mi opinión, hay que fijar una doble frontera. Por un lado, nos alejamos de la actividad cuando lo que se busca captar es el trabajo del trabajador únicamente a nivel del “sujeto”, como lo hace la psicología cognitiva. Por otro lado, también nos alejamos de ella cuando se busca ubicarla dentro de las características de las situaciones, sólo en sus dimensiones artefactuales u organizacionales, como lo postula la acción situada (Béguin & Clot, 2004). Pero señalemos que esta doble frontera constituía uno de los puntos argumentados en la obra fundadora de Ombredane et Faverge (1955): no hay que estudiar al trabajador y a la tarea separadamente, sino la actividad de trabajo en sí misma. Esta posición ha sido reafirmada recientemente por Leplat (2000): la actividad es un acoplamiento entre la tarea y el sujeto. Comparto esta posición, aun si pienso que el sujeto y la tarea mantienen relaciones dificultosas, mucho más difíciles, en todo caso, de lo que ciertos enfoques de la acción situada permiten suponer, al postular un acoplamiento casi automático,

a través del concepto de *affordance* [7]. Por el contrario, el análisis del trabajo nos ha mostrado que, a menudo la tarea se vuelve a poner en movimiento en la actividad del trabajador. Además, el análisis del trabajo de los diseñadores ha mostrado que, detrás de la tarea lo que encontramos es la actividad del diseñador.

Sin embargo, un trabajo sobre el concepto de actividad no deja de generar interrogantes. Un reciente debate sobre las relaciones entre formación, ergonomía y análisis del trabajo, organizado por la revista “Education permanente”, se hizo eco de la cuestión [8]. En él, Schwartz recordó que la actividad es un concepto profundamente enigmático, sobre el cual nadie puede pretender hacer teoría. Subraya el riesgo de que investigadores, formadores o ergónomos partan de tal o cual teoría para aprehender la realidad de los medios en los cuales se interesan. En respuesta, Clot argumenta que se puede desarrollar una especie de abstracción sobre la actividad. Así, “*con demasiada frecuencia actualmente la teoría de la actividad se torna una especie de máquina de fabricar conceptos, y, algunas veces, hasta coloquios*”.

Se trata de un debate fundamental. Por un lado, una comunidad no puede ubicar en el centro de sus intercambios un concepto sin saber definirlo. Por otro lado, estos debates y ambiciones conceptualizadoras y modelizantes presentan el riesgo de un nuevo *one best way* [9]. La contradicción es profunda pero, a mi entender, suscita sobre todo una reflexión sobre el estatus de los conceptos y de los procesos de conceptualización en general.

Como lo ha mostrado Cassirer (op. cit.), hay dos modos de aprehender lo que es un concepto. El primero es pensar que un concepto busca captar una sustancia. Las cosas que vemos son objetos con propiedades definidas y tejen relaciones determinadas por leyes. La conceptualización es entonces una abstracción que evoluciona hacia una mejor captación de una realidad que ya está allí. El segundo es pensar que un concepto se inscribe en el marco de una función, y de la actividad con finalidad de quien lo trabaja, lo produce o lo utiliza. En este segundo esquema, la producción científica no consistirá tanto en manipular conceptos genéricos que evolucionan continuamente hacia una mejor captación de sustancias, sino en efectuar una construcción funcional que se inscriba en el marco de una actividad con finalidad. Ahora bien, me parece que uno de los puntos interesantes del trabajo filosófico que realiza Schwartz (1988), es justamente el de precisar el estatus funcional de un concepto. Un concepto es un mediador. Por una parte, está destinado a ser un recurso de los protagonistas, y puede, en este sentido, presentar una función emancipadora y ofrecer nuevas potencialidades. Pero, por otra parte, su eficacia supone que sea fecundado por la vida, puesto en movimiento en los medios singulares a los cuales está destinado. Se ponen, entonces, en juego una tensión y un movimiento entre, por un lado, las “normas antecedentes” y, por otro, un trabajo de re normalización.

Este esquema es extremadamente rico. Destaquemos rápidamente tres puntos:

- Las conceptualizaciones producidas por el investigador o el consultor no tienen tanto la finalidad de ir hacia un mayor gra-

do de abstracción, como de producir recursos para la actividad con finalidad del consultor, así como también recursos para la actividad de los protagonistas sobre quienes se efectúa el análisis.

- Se plantea entonces, de manera indisoluble, la cuestión del desarrollo de las actividades individuales y colectivas, pero también de los conceptos, dado que ambos polos evolucionan conjuntamente.

- Asimismo, se plantea la cuestión de las formas institucionalizadas (incluida la investigación misma) que están en juego en los procesos de “re normalización”, para retomar el término de Schwartz. Foucault (2004) planteó una distinción entre dos formas de dispositivos. Los primeros, que él denomina de “normativización”, se caracterizan por el hecho de que el saber se transforma en poder, convirtiéndose entonces en la norma -y aquello que no se inscribe en él queda en la anormalidad. El segundo dispositivo, de “normalización”, consiste en construir curvas de desarrollo de los saberes para constituir, localmente, la normalidad. ¿Cómo favorecer los dispositivos de normalización, tanto en el plan de investigación, como en la intervención? En muchos sentidos, es esta dimensión funcional la que caracteriza, en la ergonomía de lengua francesa, a aquello que se designa como actividad de trabajo. Una característica esencial de toda intervención ergonómica es que ésta no se contenta con producir un conocimiento sobre el trabajo humano (Daniellou & Béguin, 2004). Éste último es, sin lugar a dudas, un objeto de conocimiento, pero este conocimiento apunta a la acción (Teiger, 1993; Guérin et al., 1997). Por otro lado, el análisis de la actividad se realiza asociando a los actores, ya que se trata de una “coproducción” que sólo vale en la medida en que se inscribe en el marco de los intercambios producidos dentro de comunidades heterogéneas, cuyas lógicas pueden ser contradictorias (de Terssac, 1990).

## Conclusión

Postular un enfoque funcional de un concepto implica pensar que éste no es independiente de la historia de las comunidades que lo elaboran, ni de las finalidades perseguidas por aquellos que lo utilizan. Y, evidentemente, lo que es válido para los conceptos en general, también lo es para el concepto de actividad. ¿No podríamos concluir, entonces, con la idea de que el desarrollo actual del concepto de actividad es una evidencia del surgimiento de nuevos problemas? Efectivamente, es la idea que defenderemos. Tres tendencias históricas, cuyos orígenes son muy heterogéneos, se conjugan para suscitar el desarrollo del concepto de actividad.

Una primera tendencia, situada a nivel internacional, y que ya he evocado a través de Bronckart y col. y de Bruner, reside acaso en un progresivo desvanecimiento de los enfoques positivistas. Estos, predominantes durante mucho tiempo, han llegado tal vez a un punto de inflexión en su historia. No obstante, mi visión de los movimientos internacionales es muy parcial, y esta hipótesis sólo podría ser confirmada en un futuro, por historiadores de las ciencias (que yo no soy). Me parece, sin embargo, que lo que actualmente se designa en la escena inter-

nacional bajo el rótulo de “teorías de la actividad” es un campo incierto y de gran diversidad, en el que se plantea la cuestión del concepto de actividad no como sustancia, sino como función. Esta es, en todo caso, la esperanza que uno puede abrigar y, al mismo tiempo, una apuesta en el plano internacional. En esta perspectiva, se ha creado un Technical comité [10] dentro de la IEA, llamado “*Activity theory for work analysis and Design*” [11].

A este movimiento internacional hay que agregarle las interrogaciones frecuentes que provienen de la ergonomía misma, en Francia. Los ergónomos de lengua francesa han tenido, en la última década, una importante evolución profesional, en la que tienden, cada vez más, a pasar de ser analistas del trabajo a ser diseñadores. ¿Pero entonces el ergónomo acabaría siendo un prescriptor? ¿Y qué es lo que tendría que prescribir, cómo, a quién [12]? En cierta forma, la ergonomía debe hoy encontrar respuestas a las preguntas que hasta ayer les planteaba a los ingenieros. Podemos pensar que se trata de un movimiento profundo, que conduce a revitalizar y precisar el concepto de actividad.

Finalmente, también aparecen en Francia interrogantes más amplios sobre las dinámicas de cambio. Por un lado, los discursos políticos recurrentes que afirman que es imposible transformar un país con un pasado glorioso pero con un porvenir sombrío. Por otro lado, la constatación de los daños causados por las dinámicas desenfrenadas de cambio en los medios profesionales (Le Goff, 1999), en un contexto supuestamente alejado del esquema taylorista (Béguin, Le Joliff & Vidal-Gomel, 2001), en el que la modernización se negocia en beneficio de la polivalencia, la flexibilidad y la “empleabilidad”. No es trivial comprobar, en este contexto, que una gran parte de los debates actuales sobre el concepto de actividad gira justamente en torno a su desarrollo: ¿cómo se desarrolla la actividad de trabajo, cuáles son sus orígenes y sus dinámicas? Se trata de una cuestión de actualidad, y no solamente de una dimensión sustancial de la actividad.

Es cierto, sin embargo, que ésta es sólo una forma de ver las cosas. El concepto de actividad puede inscribirse también en otro universo epistemológico. Se puede intentar aprehender la actividad como una sustancia. En ese caso, el renacimiento actual del concepto de actividad debería interpretarse como un desarrollo de la abstracción conceptual destinada a restablecer aquello que las conceptualizaciones anteriores dejaban en la incertidumbre. Habría entonces que precisar en qué se distingue la finalidad de este movimiento, conducido por iniciativa de los investigadores esclarecidos, de una organización científica del trabajo. En realidad, es probable que esta idea esté elaborándose en los desarrollos actuales del concepto de actividad; sin embargo pienso, por mi parte, que un desarrollo sustancialista del concepto de actividad no aportará nada realmente novedoso.

No obstante, entre estas dos vías de evolución del concepto de actividad, la historia aún no está escrita.

*Quisiera agradecer a aquellas personas que han aportado sus remarques y comentarios a las múltiples versiones preliminares de este artículo, sobre todo a T. Aletchedji, A. Kerguelen, C. Teiger, Y. Schwartz, y F. Daniellou (quienes, obviamente, no son responsables de las opiniones aquí expresadas), así como a M. Poy, quien ha realizado la traducción.*

[1] N del T: En inglés en el original.

[2] Pero que conciernen a asociaciones internacionales que reúnen a varias centenas, o aun a varios miles de miembros.

[3] En el que primero he efectuado una tesis bajo la dirección de A. Wisner, y donde soy actualmente docente investigador.

[4] N del T: Igual que en español.

[5] Se puede hablar, por ejemplo, de actividad económica de las empresas.

[6] N. de R: Mientras renombrada Laboreal, conforme explicación en el Editorial del 2º número de la Revista (<http://laboreal.up.pt>)

[7] N del T: En inglés en el original.

[8] Este debate, sostenido por Y. Schwart, Y. Clot, F. Daniellou y P. Mayen, ha sido publicado en el número 165 (2005) de la revista "Education permanente", pp. 139-160.

[9] N del T: En inglés en el original.

[10] N del T: En inglés en el original.

[11] N del T: En inglés en el original.

[12] Se pueden encontrar elementos de discusión sobre esta cuestión en Daniellou (1996) y en las actas del congreso de la SELF, realizado en 2002 en Aix, sobre el tema de la evolución de la prescripción. (<http://www.ergonomieself.org/actes/congres2002.html>)

## Referencias Bibliograficas

- Amar, J. (1914). *Le moteur humain*. Paris: H. Dunod & E. Pinat éditeurs.
- Béguin, P. & Clot, Y. (2004). L'action située dans le développement de l'activité, *@ctivités*, 1, (2), 27-49. <http://www.activites.org/v1n2/be-guin.fr.pdf>
- Béguin, P., Le Joliff, G. & Vidal-Gomel, C. (2001, October). *Quelles évolutions des conditions de travail dans un contexte de reengineering*. Proceedings of the joint conference SELF-ACE 2001 "Ergonomics for changing work". Montréal, Canada.
- Bronckart, J.P., Bulea, E., Fillietaz, L., Fristalon, I., Giger, I.P. & Revaz, F. (2004). Agir et discours en situation de travail. *Cahiers de la section des sciences de l'éducation*, n° 103.
- Bruner, J. (1996). Meyerson aujourd'hui: quelques réflexions sur la psychologie culturelle. In Françoise Parot (Ed.) *Pour une psychologie historique. Écrit en hommage à Ignace Meyerson* (pp 193-207). Paris: PUF.
- Cassirer E. (1910, 1991). *Substances et fonctions*. Paris: éditions de Minuit.
- Clot, Y. (1999). *La fonction psychologique du travail*. Paris: PUF.
- Curie, J. & Guillevis, C. (1979). Personnalisation, changement sociaux et travail. *Psychologie et éducation*, III/3, 37-50. [Retomado en Curie (2000). Travail, personnalisation, changement sociaux. Archives pour une histoire de la psychologie du travail. Toulouse: Octarès].
- Curie, J. & Hajjar, V. (1987). Vie de travail, vie hors travail. La vie en

- temps partagé. In Cl. Lévy-Leboyer & J. C. Spérandio (Eds.), *Traité de Psychologie du Travail* (pp. 37-55). Paris: PUF.
- Daniellou, F. & Béguin, P. (2004). Méthodologie de l'action ergonomique, approches du travail réel. In Pierre Falzon (Ed.), *Ergonomie* (pp.335-358). Paris: PUF.
- Daniellou, F. (1998). Evolution de l'ergonomie francophone : théories, pratiques, et théories de la pratique. In Dessaigne M.F. & Gaillard, I. (Eds.), *Des évolutions en Ergonomie* (pp 37-54). Toulouse: Octarès.
- Daniellou, F. (1996). Questions épistémologiques soulevées par l'ergonomie de conception. In F. Daniellou (Ed.), *L'Ergonomie en quête de ses principes* (pp.183-200). Toulouse: Octarès.
- Daniellou, F., Laville, A. & Teiger, C. (1983). Fiction et réalité du travail ouvrier. *Cahiers Français de la Documentation Pédagogique*, 209, 39-45.
- Dejours (1995). *Le facteur humain*. Paris: PUF.
- Dejours, C. (1988). *Plaisir et souffrance dans le travail*. Tomes I & II. Édition de l'AOCIP.
- Falzon, P. (2004). *Ergonomie*. Paris: PUF.
- Faverge, J.M. (1966). L'analyse du travail en termes de régulation. In J.M. Faverge (Ed.), *L'ergonomie des processus industriels* (pp.33-60). Bruxelles: ULB.
- Foucault, M. (2004). *Sécurité, Territoire, Population: Cours au Collège de France, 1977-1978*. Paris: Hautes Etudes / Gallimard / Seuil.
- Guérin F., Laville, T., Daniellou, F., Durrafour, J. & Kerguelen, A. (1997). *Comprendre le travail pour le transformer, la pratique de l'Ergonomie*. (2ª Ed.) Lyon: Ed. de l'ANACT.
- Lahy, J.M. & Laugier, H. (1933). Avant-propos. *Le travail Humain*, 1, 1, 1-2.
- Le Goff, J.P. (1999). *Les illusions du management*. Paris: La Découverte.
- Leplat, J. & Montmollin, de M. (2001). *Les compétences en Ergonomie*. Toulouse: Octarès.
- Leplat, J. (2000). *L'analyse psychologique du travail en ergonomie*. Toulouse: Octarès.
- Leplat, J. (1971). Planification de l'action et régulation et régulation d'un système complexe. *Bulletin de Psychologie*, n° 298, 533-538.
- Meyerson, I. (1948). *Les fonctions psychologiques et les œuvres*. Paris: Vrin.
- Meyerson, I. (1987). *Écrits 1920-1983. Pour une psychologie historique*. Paris, PUF.
- Ombredane, A. & Faverge, J-M. (1955). *L'analyse du travail*. Paris: PUF.
- Rabardel, P. & Pastré, P. (2005). *Modèles du sujet pour la conception, dialectiques activités développements*. Toulouse: Octarès.
- Reuchlin, M. (1977). *Psychologie*. Paris: PUF.
- Schwartz, Y. (1988). *Expérience et connaissance du travail*. Paris: Messidor
- Schwartz, Y. (1997). *Reconnaissance du travail, pour une approche ergologique*. Paris: PUF.
- Teiger, C. (1993). L'approche ergonomique: du travail humain à l'activité des hommes et des femmes au travail. *Education permanente*, n°116, 3, 71-96.
- Teiger, C. & Laville, A (1972). Nature et variations de l'activité mentale dans des tâches répétitives: essai d'évaluation de la charge de travail. *Le travail Humain*, 35 (1-2), 99-116.
- Terssac, de, G. (1990). Impact de l'analyse du travail sur les relations de travail. In M. Dadoy et al. (Eds), *Les analyses du travail, enjeux et*

formes (pp.27-41). Paris: CERECQ, Collection des Etudes, n°54.

Theureau, J. (1992). *Le cours d'action : analyse sémiotique. Essai d'une anthropologie cognitive située*. Berne: Peter Lang.

Wisner, A., Pavard B., Benckroun H. & Geslin Ph. (2003). *Anthropotechnologie. Vers un monde polycentrique*. Toulouse: Octarès.

Wisner, A. (1995). Understanding problem building: Ergonomic Work Analysis. *Ergonomics*, 38, (8), 1542-1583.

## Sobre a evolução do conceito de actividade

### Resumen

El objetivo de este artículo es aportar algunos elementos de reflexión acerca de las actuales evoluciones del concepto de actividad, a partir de un enfoque anclado en la ergonomía. Luego de recordar que los términos de “actividad de trabajo” han sido utilizados en ergonomía para designar aquello que es específicamente humano en el trabajo, se desarrolla la idea de que los debates actuales sobre el concepto de actividad constituyen una re actualización de un enfoque internacional que había casi desaparecido, pero que actualmente está resurgiendo. Partiendo de esta base, se distinguen dos vías posibles de desarrollo del concepto de actividad. Una vía sustancialista, que será criticada, y una vía funcional, destinada a brindar herramientas a los actores. De acuerdo con este último enfoque, los desarrollos y los debates en torno al concepto de actividad dan cuenta de la emergencia de cuestiones cruciales en ergonomía.

**Palabras Clave:** actividad, trabajo, concepto, sustancia, función

## A propos de l'évolution du concept d'activité

### Résumé

L'objectif de ce texte est de fournir quelques éléments de réflexion sur les évolutions actuelles du concept d'activité, à partir d'un point de vue situé en ergonomie. Après avoir rappelé que les termes « activité de travail » ont été utilisés en ergonomie pour désigner ce qui est spécifiquement humain dans le travail, on avance l'idée que les débats actuels sur le concept d'activité constituent une reprise d'un courant international qui avait quasiment disparu, mais qui est en train de renaître. Néanmoins, ce développement n'est probablement pas homogène. On distingue deux voies possibles du développement du concept d'activité. Une voie substantialiste, qui est critiquée. Et une voie fonctionnelle, qui vise à outiller les acteurs. Selon cette seconde perspective, les évolutions et les débats actuels autour du concept d'activité témoignent de l'émergence de questions vives en ergonomie.

**Mots clefs:** activité, travail, concept, substance, fonction.

## About the evolution of the concept of activity

### Abstract

This article's objective is to shed light on some elements of reflection about the current evolutions in the concept of activity,

from an ergonomic perspective. Therefore, it is about reminding that the terms “work activity” have been used in ergonomics to designate what is specifically human in work, developing the idea that the current debates on the concept of activity constitute a re-actualization of an international focus that had almost disappeared, but is emerging again. From this basis, two possible paths of development of the concept of activity are distinguished. A substantial path, that will be criticised, and a functional path, destined to give tools to the actors. According to this last focus, the developments and debates around the concept of activity show the emergence of crucial questions in ergonomics.

**Keywords:** activity, work, concept, substance, function

### Como referenciar este artículo?

Béguin, P. (2006). Acerca de la evolución del concepto de actividad. *Laboreal*, 2, (1), 55-61.

<http://laboreal.up.pt/revista/artigo.php?id=37t45nSU5471122651:3282751>

Manuscrito recibido en: marzo/2006

Aceptado tras peritaje en: junio/2006

## El diccionario «Bienestar»

Bruno Maggi

o-w@taoprograms.org

Facoltà di Economia dell'Università di Bologna

Piazza Scaravilli, 2 40126 Bologna Italia

Facoltà di Giurisprudenza dell'Università degli Studi di Milano

Via Festa del Perdono, 7 – 20122 – Milano Italia

www.taoprograms.org

*Bienestar*, en las lenguas latinas, es una palabra compuesta por “bien” (adverbio de intensidad, cuyo origen es *bonos* y significando un elevado grado) y por el verbo “estar” (“existir, vivir”). Según el diccionario histórico *Le Robert*, este término aparece en el siglo XVI para designar la satisfacción de necesidades físicas. Desde el siglo XVIII, él designa la situación material que permite satisfacer las necesidades de la existencia.

Estos significados, que se difundieron en el lenguaje común, están también en el origen de la noción de bienestar en economía, en sociología y en las ciencias políticas. Hablamos entonces, más precisamente, de “bienestar social” (y también de “calidad de vida”) para describir el bienestar de una sociedad en su conjunto, comprendiendo la abundancia de dinero y el acceso a los bienes y a los servicios, pero también el grado de libertad, de placer, de innovación y de salud ambiental. En cuanto al “bienestar económico”, él se define, de forma más restrictiva, como la parte del bienestar social que puede ser relacionado con el parámetro monetario. Estas nociones parecen claras en el plan descriptivo general, pero presentan problemas cuando queremos medir el bienestar social o económico y cuando intentamos comparar dos o más sociedades utilizando estos aspectos.

Todavía, el bienestar adquiere un significado diferente, a partir de mitad del siglo XX, a través de una definición que cambia el orden de los valores relativamente a la noción propia de las ciencias sociales. La Organización Mundial de la Salud (OMS), desde su constitución en la segunda mitad de los años 40, expresa la idea de la “salud” formulada en términos de **bienestar físico, mental y social**. Esta idea se opone a la antigua definición negativa de la salud como ausencia de enfermedad. Por sus términos positivos, ella pone en evidencia la prioridad de la prevención y de la promoción relativamente a los cuidados, asociando el cuerpo y la psique a la dimensión social de la persona humana. El bienestar significa por lo tanto la salud en el sentido más amplio, en todos sus aspectos, y de forma activa. La nueva noción se comparte, se promueve internacionalmente, acogida por la legislación de diferentes Países en todo el mundo.

La OMS enriqueció y especificó posteriormente esta formulación,

en particular cuando tuvo lugar la conferencia de Alma Ata en 1978, con la declaración de los objetivos de “Salud para todos en el año 2000”, y con la Carta de Ottawa de 1986. Lo que entendemos por salud no corresponde a un estado natural pero a una construcción social. Por este hecho, reconocemos que la promoción del bienestar no puede ser impuesta pero debe de ser administrada de forma autónoma para cada sociedad, en relación a la cultura que le es propia, inscrita en el contexto en relación con sus lugares geográficos y las diversas realidades sociales. Además, el bienestar así definido no debe ser considerado de forma estática y unívoca, ni como un estado deseado pero imposible de alcanzar, pero como un *proceso perfeccionable* a perseguir. Las necesidades y los objetivos de bienestar son variables en relación a las diferencias contextuales y temporales y en relación a la posibilidad de una *mejora continua*.

El **trabajo** está directamente implicado en esta concepción innovadora de la salud. El Comité mixto OIT/OMS de la salud en el trabajo formuló, en 1995, una “definición de salud en el trabajo” que asienta sobre estos mismos principios. Una directiva europea (n. 391/1989), transpuesta en las leyes nacionales de los Estados miembros de la Unión, prescribió una *prevención primaria, general, programada, e integrada en la concepción del trabajo*. La prevención es “primaria”, ya que se opone a la manifestación del riesgo: es el nivel más alto de prevención, relativamente a la acción que se refiere al riesgo existente o, peor aún, al daño. Por este hecho, el cuadro normativo que prescribe la acción preventiva primaria impone un análisis y una intervención de forma iterativa, fundados sobre criterios objetivos y articulados de forma exhaustiva sobre la totalidad de la situación de trabajo, visando el control de la salud y de la seguridad de los trabajadores. Fuera de la Unión Europea, diferentes Países decretaron normas similares.

Esta visión innovadora tiene, sin embargo, raíces antiguas. A lo largo del siglo XX, se desarrollaron reflexiones y estudios, visando relacionar el *bienestar* en los locales de trabajo y un *análisis del trabajo*, aunque no de una forma constante y con suertes diferentes.

A principios de ese siglo, E. Kraepelin y H. Münsterberg, alumnos de W. Wundt, fundaron los primeros laboratorios de psico-



fisiología, cuyo objetivo era el de estudiar la « fatiga en el trabajo ». M. Weber asoció esos estudios con los de la economía y de la sociología de la empresa para las pesquisas de Verein für Sozialpolitik. L. Devoto promovió la medicina del trabajo, una nueva asignatura con intenciones claramente preventivas, considerando “el trabajo como verdadero paciente”.

Estos intereses de estudio empezaron en los mismos años de la propuesta de los principios de “organización científica del trabajo” por F.W. Taylor y de la “administración general” por H. Fayol. La visión funcionalista de la sociedad, de la empresa y del trabajo industrial, que las teorías de Taylor y Fayol ya presuponían, se convirtió en la orientación explícita de la *démarche* de las Relaciones Humanas iniciada por E. Mayo y su escuela, en la Gran Crisis de 1929-30. Este nuevo enfoque supo conjugar el “modelo clásico” de la organización con la “flexibilidad” y la “satisfacción en el trabajo”. Con su difusión, el énfasis fue puesto sobre la “integración” de los trabajadores en el sistema, mientras que los estudios sobre la fatiga en el trabajo desaparecieron y la medicina del trabajo se alejó de su principio fundador.

Entre los años 40 y 60, G. Friedmann intenta reatar el hilo del bienestar, frente a los excesos del “maquinismo industrial” y a las condiciones de alienación, oponiéndose simultáneamente al taylorismo y a las Relaciones Humanas y, designadamente, a su fundamento funcionalista. Él propone una *Sociología del Trabajo* como enfoque largamente interdisciplinario (a pesar del título), cuyo primer paso es constituido por el control de la salud física y mental del trabajador, a la cual se añaden a continuación intervenciones positivas, orientadas hacia una “triple valoración: intelectual, moral y social”. A finales de los años 40, una nueva corriente de estudio del trabajo se funda en Inglaterra: *Ergonomics*. Ella es presentada como un encuentro interdisciplinario, reagrupando los conocimientos biomédicos, psicológicos y tecnológicos, con vista a “adaptar el trabajo al Hombre”. En los años 50 ten principio en Francia y en Bélgica *Ergonomie* sobre una base igualmente interdisciplinaria, cuyo objetivo es el de “comprender el trabajo para transformarlo” y cuyo enfoque se demarca de lo anglosajón, por su estudio de la “actividad” del operador en las situaciones concretas de trabajo. La casi-contemporaneidad del nacimiento de estas corrientes, de los temas friedmanianos del bienestar en el trabajo y de la redefinición de la salud en términos positivos por la OMS, conduce a la hipótesis de existencia de influencias entre estos programas, aunque probablemente indirectas. A lo largo de las décadas siguientes, no encontramos siempre, sin embargo, un desarrollo de las propuestas iniciales en los desarrollos articulados de la sociología del trabajo y de la ergonomía.

La noción de bienestar y su relación con el trabajo tienen por lo tanto una larga historia y no lineal. Hay que tener también en cuenta las diferentes interpretaciones que en relación a eso ocurren. Sería, designadamente, erróneo creer que las teorías del “modelo clásico” de la organización no tenían en cuenta el bienestar. Taylor y Fayol, o F.B. Gilbreth, pero también H. Ford, se preocupaban con esto explícitamente. Sin embargo, su forma de ver el bienestar y el trabajo implicaba que el trabajador rea-

lizara su bienestar al máximo, adaptándose plenamente a las exigencias del sistema. Igualmente, para las teorías de la flexibilidad y de la satisfacción en el trabajo que se desarrollaron a partir de corrientes de las Relaciones Humanas y hasta nuestros días, el bienestar es un estado que debe necesariamente derivar de la optimización del funcionamiento del sistema. Lo atestiguan diversos estudios que, a partir de los años 50, ponen el énfasis sobre las relaciones entre “motivación, productividad y satisfacción”, entre “stress y conflicto de papeles”, o sobre la “calidad de vida en el trabajo”.

Las teorías que presuponen la *predeterminación* del sistema no pueden, evidentemente, integrar el bienestar en el sentido indicado por la OMS. Pero ya no son las teorías del “actor” que pueden suministrar los utensilios para una concepción del trabajo, integrando la prevención primaria. Para estas teorías, la situación de trabajo es una “realidad socialmente construida”, reconocible *a posteriori*: el actor se opone al sistema, pero desde que este último existe, con sus constreñimientos. La definición de la OMS del bienestar como *proceso perfeccionable*, requiere una teoría que concibe el trabajo, a su vez, como *proceso*, intencional, siempre en cambios y susceptible de mejora, para permitir integrar el bienestar en su concepción y en su transformación continua, por los propios sujetos implicados. Aquí está el reto de las asignaturas del trabajo frente al bienestar.

## Bem-Estar

## Bien-être

## Well-Being

### Como referenciar este artículo?

Maggi, B. (2006). Bienestar. *Laboreal*, 2, (1), 62-63.

<http://laboreal.up.pt/revista/artigo.php?id=37t45nSU5471122651:3322771>

## ¿Le importa de repetir?...

### Entre a experimentação regulada e a experiência vivida: as dimensões subjetivas da actividade do ergónomo em intervenção

**François Daniellou**

Francois.Daniellou@ergo.u-bordeaux2.fr

Université Bordeaux 2 - Laboratoire d'Ergonomie des Systèmes Complexes

146, rue Léo-Saignat, Case 55

33076 Bordeaux Cedex

Tradução do artigo realizada por Rita Gil Mata, Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade do Porto

Artigo original: Daniellou, F. (2006). Entre expérimentation réglée et expérience vécue : Les dimensions subjectives de l'activité de l'ergonome en intervention. @ctivités 3 (1), 5-18, <http://www.activites.org/v3n1/daniellou.pdf>

#### Resumen

Los modelos de actividad de los operadores, producidos en ergonomía, integran cada vez más una dimensión subjetiva. Las modelizaciones de la actividad de los ergónomos en sí misma no han seguido la misma evolución. Para facilitar la construcción y el desarrollo de prácticas profesionales, parece necesario modelizar y referenciar en la enseñanza las dimensiones subjetivas de la actividad del ergónomo.

**Palabras-Clave:** análisis de la actividad, práctica ergonómica, intervención, subjetividad

Já há muito tempo que o ergónomo está interessado no trabalho dos outros. Inicialmente, sobre o de operadores de “base”, quer sejam operários, empregados, controladores aéreos ou de processos contínuos. Mais recentemente, a actividade dos conceptores, dos organizadores, dos quadros tornaram-se objecto da sua atenção. Mas o ergónomo em si é também um(a) operador(a), pelo que a sua actividade, nomeadamente de intervenção, pode ser analisada.

Lembraremos primeiro alguns aspectos e desafios do desenvolvimento da pesquisa sobre a intervenção ergonómica. Discutiremos depois em que medida os modelos de actividade aplicados ao ergónomo, seguiram o desenvolvimento dos modelos mais gerais da actividade utilizados em ergonomia: o modelo do sujeito-ergónomo não se tornou mais pobre que o modelo do sujeito-operador actualmente utilizado em ergonomia?

Argumentaremos a favor de uma maior consideração das dimensões subjectivas da actividade do ergónomo nos modelos que tentam dar conta deste último, nomeadamente ao nível do ensino. Esta necessidade é, certamente, mais ou menos forte de acordo com os tipos de situação nas quais o ergónomo intervém. Limitaremos as nossas propostas às intervenções ergonómicas que se relacionam com a concepção ou a transformação das situações de trabalho.

#### 1. Modelisar a actividade do ergónomo: um campo de investigação em ergonomia

O interesse de modelisar a actividade transformadora do ergónomo parece agora admitido (Pinsky, 1992; Daniellou, 1992, 1996, 1999; Falzon, 1997; Lamonde, 2000). Considerar a actividade dos ergónomos como objecto de formalização responde a três desafios:

- Trata-se primeiro de melhor elucidar os mecanismos pelos quais os ergónomos contribuem para a transformação das situações de trabalho (Daniellou, 1992). A hipótese antes implícita (como em Guérin, Laville, Daniellou, Duraffourg & Kerguelen, 1991, 1997) era de que as suas análises das situações de trabalho e os seus conhecimentos gerais sobre o homem no trabalho, permitiam-lhes desaguar em “recomendações” que seriam postas em prática de modo autónomo pelos actores da empresa em questão. Esta hipótese parece hoje muito fraca para explicar as suas acções, os seus sucessos e os seus contratempos.

- Trata-se depois de pôr à disposição dos profissionais formas de conceptualização que favoreçam a sua reflexão na acção, as discussões entre eles, a gestão de crises e, de um modo mais geral, a elaboração de regras profissionais (Martin & Baradat, 2003).

- Trata-se enfim de favorecer o ensino e a transmissão da profissão (Lamonde, 2000).

Descrevemos em outro lugar (Daniellou, 1999; Petit, Querelle & Daniellou, no prelo), as diferentes metodologias que podiam ser utilizadas para analisar e modelisar a actividade do ergónomo, de acordo com o observador-analista ser ou não membro da equipa de investigação. Lamonde (2000) insiste sobre os diferentes tipos de verbalização que podem ser realizados e sobre as dificuldades que estes comportam.

O objecto deste artigo não é, por conseguinte, argumentar novamente sobre o interesse de uma análise da actividade do ergónomo, nomeadamente na intervenção.

É sim, de retomar os próprios modelos da actividade que são utilizados para descrever a do ergónomo e avaliar em que medida estes acompanharam o enriquecimento dos modelos do sujeito e da actividade mobilizados em ergonomia.

## 2. Uma evolução dos modelos de actividade

Numa obra recente, Rabardel e Pastré (2005) reuniram um conjunto de contribuições relativas aos “modelos do sujeito para a concepção”. Pode-se encontrar no título um remoto eco da célebre questão de Wisner (1971): “A que homem deve o trabalho ser adaptado?” Entre os dois textos, cujos títulos reflectem sem dúvida a mesma preocupação, um caminho considerável foi percorrido, comportando, claro está, tanto novas dificuldades como vias para a acção ergonómica.

O texto de Wisner tinha um objectivo limitado: recordar a diversidade e a variabilidade das características físicas dos seres humanos, face ao conceito tayloriano de “homem-médio”. Não é de nenhum modo representativo do modelo de ser humano de que o seu autor era portador, de quem conhecemos a cultura médica, histórica e social. Mas sublinha o tipo de debates que era necessário fazer avançar há 35 anos atrás.

Hoje, o conceito que Rabardel e Pastré julgaram necessário adiantar para aclarar a intervenção em concepção é o de “sujeito”. O projecto é explícito: “os trabalhos sobre as dimensões cognitivas da actividade são tão desenvolvidos que acabam por dar uma representação distorcida dos sujeitos humanos. É necessário, no plano da investigação, desenvolver conhecimentos mais equilibrados e representativos do humano [1] (Rabardel, 2005, p.13). Os autores elaboram o retrato de um “sujeito capaz”, em desenvolvimento, que mobiliza um conjunto de recursos internos-externos, mas que não se limita aos recursos de que dispõe: “Mas ocorre uma crise, uma ruptura, e podemos então ver que o sujeito não se pode confundir com a organização da sua actividade: ele é irreduzível e insubstituível em relação a ela” (Rabardel & Pastré, op. cit., p.4). Pastré (2005a, pp.231 sqq) trabalhou a noção de “génese” até falar de “génese identitária” para evocar a reconstrução do sujeito quando este “sob o golpe das circunstâncias, não consegue mais reconhecer-se no género ou no mundo nos quais ele tinha o hábito de evoluir.” (p.259).

Esta tomada de posição, a última à data, inscreve-se evidentemente numa longa série de interpelações da ergonomia sobre os modelos de ser humano que ela utiliza quando analisa a sua actividade. Nós tentámos refazer uma parte da história destes alertas (Daniellou, 2005). A psicodinâmica (Dejours, 1981), a ergologia (Schwartz, 2000), a clínica da actividade (Clot, 1999), os trabalhos de Curie (2000), por exemplo, com panos de fundo teóricos diferentes, contribuíram todos para a evolução dos olhares sobre a actividade humana no seio da comunidade da “ergonomia da actividade”.

Certamente estas diferentes abordagens carregam olhares distintos sobre as potencialidades vitais do sujeito e sobre o que o reprime, ou sobre os laços entre conhecimento do ser humano no trabalho e acção transformadora. Mas não pretendemos aqui descrever as diferenças, às vezes importantes, entre elas. Pretendemos antes retomar que os modelos gerais da actividade humana no trabalho mobilizados hoje em dia em ergonomia integram frequentemente as dimensões seguintes:

1. A actividade não se pode limitar ao “que é posto em prática para realizar as tarefas”. A actividade é uma fatia da vida, cujos

determinantes i) não estão todos ligados ao trabalho; ii) não estão todos presentes na janela geográfica e temporal da observação. A actividade encontra os seus motivos e alguns dos seus objectivos no conjunto da história da pessoa, nas suas dimensões profissionais e não-profissionais. É impossível, por exemplo, compreender o custo dos compromissos que um operador trabalhando por turnos faz face aos horários de trabalho, se não tivermos entendido “que ele está disposto a fazê-lo até que a sua filha tenha o bacharelato”. A multiplicidade dos determinantes não implica que o ergónomo deva explorar o seu conjunto a cada vez, mas antes que ele/ela não pode definir, à priori, o perímetro do que será essencial para compreender uma actividade de trabalho.

2. O conjunto da biografia da pessoa, com os seus aspectos familiares, sociais, culturais, contribuiu para nela estruturar um grupo de valores que o levam a não valorizar de modo equivalente todos os componentes e todos os produtos da sua actividade.

Estes valores carregados pela pessoa entram em ressonância e em confrontação com as normas e os valores presentes na situação de trabalho. Estas outras “normas antecedentes” (Schwartz, 2000, p. 594) provêm, por um lado, da lei, dos regulamentos internos da empresa, dos procedimentos, das instruções, das matérias trabalhadas e ferramentas postas à disposição. Por outro lado, elas foram forjadas pela história dos colectivos de trabalho, das “entidades colectivas relativamente pertinentes” em relação à actividade do sujeito em questão (*ibid.*, p. 604). Finalmente elas provêm ainda em parte dos clientes (ou utentes, pacientes, alunos...)

3. As normas e valores não são espontaneamente compatíveis, pelo contrário, são frequentemente fontes de contradições. O seu tratamento não resulta de uma “optimização”, já que elas são de natureza heterogénea e não existe um equivalente geral ao qual elas pudessem corresponder. Por exemplo, Dejours (1995, p.79) recupera os termos de Habermas para evocar as racionalidades do agir (eficácia no mundo físico, precisão no mundo social, autenticidade no mundo subjectivo) e as deliberações às quais elas dão lugar. Todos os objectivos, que resultam de diferentes racionalidades, nem sempre podem ser atingidos simultaneamente, e Clot (1999) sublinhou que, o que custa no trabalho não é somente o que é feito, mas também o que procuramos fazer sem o conseguir.

4. Assim, cada um é, no trabalho, confrontado com um “debate de normas”, entre o “uso de si por si” e o “uso de si pelos outros” (Schwartz, 2000), no qual participa “activamente”, ou seja, procurando através da sua actividade influenciar o que daí resultará, ter um papel nas regras que acabarão por prevalecer, a “renormalizar o meio” (Canguilhem, 1966).

5. Estas deliberações sobre os valores contraditórios são constitutivas do ser humano como “sujeito” (Schwartz fala do “corpo-si”, Bruner do “self”). As formulações são diferentes... Curie (2000, p. 19) indica que procurou “analisar os processos de personalização, ou seja, as actividades de um indivíduo comportando-se como sujeito pelas suas deliberações sobre valores contraditórios, procedimentos antagónicos, projectos incompatíveis ou contraditórios, e reestruturando, na conclusão provisó-

ria destas deliberações, os sistemas internos, cognitivos, conativos e axiológicos organizadores dessas condutas nas situações de conflito”. Pastré (2005a, p. 259) escreveu: “Os organizadores da actividade constituem os recursos globais à disposição do sujeito, mas não se confundem com ele. O sujeito dispõe destes recursos; ele pode até delegar-lhes a orientação da sua acção; ele pode aumentar os seus recursos ou reorganizá-los quando a necessidade se faz sentir. Mas existem momentos, e os momentos de ruptura criadora são exemplares, onde é preciso admitir que não haveria sujeito sem transcendência relativamente aos organizadores da actividade.” Schwartz evoca o “corpo-si”, “este corpo, este mesmo corpo, que tenta fazer face a todas as situações de vida, este “si” do uso de si, à prova de todas as circulações entre “trabalho” e “não trabalho”, este corpo que liga o sincrónico ao diacrónico, é ao mesmo tempo o corpo biológico, o corpo “biográfico” que carrega os estigmas da sua tentativa de inserção no ser social, o corpo falante e significativo, o corpo cultural e histórico (2000, p. 609).

Todas estas questões dirigidas ao ergónomo não necessitam certamente que ele/ela mobilize uma modelização do ser humano no trabalho onde as dimensões subjectivas sejam postas em primeiro plano. Na medida em que os modelos de actividade produzidos pelo ergónomo não visam descrever todas as dimensões da actividade, mas servir de base a transformações pertinentes, é claro que, em muitos casos, ele pode melhorar significativamente um ambiente de trabalho com modelos mais reduzidos. Mas o ergónomo não pode nunca prever o nível de modelização da actividade humana que será necessário pôr em prática para compreender o que está em jogo numa dada situação e transformá-la. Se os trabalhadores se expõem mais aos tóxicos e poderiam não o fazer adoptando uma outra estratégia, é talvez porque, fazendo-o, eles conseguem aumentar o seu salário e portanto melhor financiar os estudos dos seus filhos; é talvez porque a história do colectivo valoriza as situações de risco como prova de integração, ou talvez ainda porque... As acções transformadoras não serão, sem dúvida, as mesmas em um ou outro caso.

Os modelos classicamente postos em prática em ergonomia combinam em proporções variáveis uma componente biológica (o humano como sistema de tratamento da energia) e uma componente cognitiva (o humano como sistema de tratamento da informação). O quadro “tratamento da energia/tratamento da informação” aparece claramente como demasiado estreito cada vez que, por exemplo, analisamos as actividades de serviço, onde vemos operadores e operadoras frequentemente confrontados com debates de normas, entre o que a empresa deseja propor como serviço e o que eles entendem como a resposta indicada para a situação do cliente (APST, 1992; Petit, 2005). Este modelo é também insuficiente para entender as dificuldades dos quadros que têm de fazer respeitar regras das quais eles não são autores. Muitas outras situações de trabalho necessitam de levar em conta as dimensões culturais, axiológicas e subjectivas da actividade, nomeadamente todas as situações onde o objecto do trabalho são as pessoas.

Parece-nos que se passa o mesmo com a actividade do ergónomo. O leitor que releia os cinco pontos acima enunciados e os

aplique, não a uma enfermeira ou a um trabalhador de guichet, mas a um(a) ergónomo(a), poderá considerar que eles perdem então toda a sua pertinência? Parece-nos antes que o enriquecimento dos modelos da actividade apela a uma evolução dos modelos de intervenção ergonómica que servem de base, nomeadamente, ao ensino da prática profissional.

### 3. Os modelos de intervenção reflectem a actividade do ergónomo ou são instrumentos desta?

Numerosos trabalhos, já o dissemos, tentam formalizar a actividade do ergónomo na intervenção. Propõem conceptualizações extremamente úteis, das quais vamos procurar precisar o estatuto e os limites.

#### 3.1. Estatuto das modelizações de intervenção

Uma das modelizações da intervenção conhecidas é a que fez Wisner, de modo sintético em “O diagnóstico em ergonomia” (1972, p. 96 sqq), depois em maior detalhe no seu curso (1979). Este modelo foi seguidamente retomado e esclarecido em (Guérin et al., 1991). É descrito um caminho de análise, do pedido ao diagnóstico, passando pela análise ergonómica do trabalho em situações convenientemente escolhidas.

Mais tarde, modelizações foram propostas para a intervenção em projectos industriais (Daniellou, 1985; Daniellou & Garrigou, 1992), em projectos arquitecturais (Martin, 2000), em projectos informáticos.

Lamonde (2000), no primeiro capítulo da sua obra, interroga-se: “será que os manuais de referência e as formações para profissionais, falam verdadeiramente da prática profissional?” e mostra sem dificuldade que os profissionais *não aplicam as démarches* que são apresentadas nos manuais. Mas o desvio entre as formalizações publicadas e/ou ensinadas e as práticas observadas pode ser interpretado de diferentes maneiras.

Uma primeira interpretação – que parece ser a da autora citada – consiste em considerar que estes modelos livrescos teriam o estatuto de uma *prescrição* da acção dos interventores – e é provável que existam lugares onde são ensinados sob este ângulo[2].

Nada de surpreendente para um ergónomo, então, que a prescrição não pode ser seguida à letra e que as regulações são desenvolvidas pelos operadores (- ergónomos) que têm a responsabilidade de a realizar. O raciocínio estende-se então de modo clássico: se a prescrição é neste ponto afastada da realidade, é porque os prescritores (neste caso professores) não têm um bom conhecimento do trabalho real dos intervenientes.

Preferimos considerar que os modelos ensinados servem para favorecer o desenvolvimento de *esquemas operatórios* graças a uma *conceptualização*, no sentido de Vergnaud (1996). “Um esquema não é de modo algum um estereótipo, mas uma maneira de regular a sua acção em função das características particulares da situação aqui e agora” (p. 281). O que é invariante é a organização da conduta e não a conduta em si. [...] Um mesmo esquema pode engendrar condutas relativamente diferentes em função das situações singulares às quais deve responder. O



decurso temporal da conduta (escolha das acções, das tomadas de informação, dos controlos) pode assim seguir trajectórias muito diferentes segundo os valores tomados pelas variáveis da situação.” (p. 283-284). Mas a constituição dos esquemas a partir do “nada” é longa e difícil. “A formação de conhecimentos operatórios consiste por um lado em gestos e práticas difíceis de adquirir e por outro em conceptualizações subtis” (p. 284-285). Um dos desafios das pesquisas em didáctica profissional é de *contribuir para uma conceptualização* e construir situações pedagógicas que permitam acelerar e assegurar esta construção (Pastré, 2005b).

O papel dos professores-modelisadores da actividade ergonómica parece-nos ser tipicamente este: participar na elaboração de conceptualizações (da actividade de intervenção) que favoreçam o desenvolvimento de esquemas profissionais adaptáveis a uma diversidade de situações. Em matéria de condução de projectos industriais, por exemplo, nenhum projecto se desenvolve desde o início ao fim segundo o esquema teórico que foi feito, por causa de ressaltos inevitáveis (Jackson, 1998). Todavia, as invariantes “implementação das estruturas de condução do projecto”, “análise de situações de referência”, “recenseamento das situações de acção características”, “simulações”, encontram-se num grande número de relatos de intervenção, ainda que muito diferentes uns dos outros[3].

Portanto, a relação do ergónomo-aprendente com os modelos de intervenção que lhe são propostos não nos parece ser simplesmente uma relação de submissão a uma prescrição. Parece-nos que podemos descrevê-la melhor como uma “génese instrumental” (Rabardel, 1995), a modelisação tendo estatuto de um artefacto, que vai ser objecto do desenvolvimento de esquemas no aprendiz. Mas o artefacto em si mesmo vai ser “posto à medida da sua mão” pelo interventor, que vai modificá-lo para melhor dele se servir.

Esta génese instrumental tem lugar, primeiro, na actividade de cada professor. O célebre esquema de Leplat e Cuny (1997, p.55), que se tornou seguidamente o “esquema em cinco quadrados”, é um instrumento para o professor, ou seja, a sua utilização é objecto do desenvolvimento de esquemas pessoais (construção progressiva, comentários). Seria extremamente interessante comparar as utilizações que são feitas deste esquema em diferentes lugares de formação.

Esta génese instrumental tem lugar também em cada ergónomo em formação, que se apropria das formalizações que lhe são propostas nas situações, por exemplo de estágio, que ele/ela é levado a viver. Ela continua ainda ao longo de toda a sua carreira profissional. “São os obstáculos, as discordâncias, os conflitos objectivos, subjectivos ou intersubjectivos encontrados na actividade que geram uma intensidade mais ou menos forte de tensão, e que convidam o sujeito a mobilizar e desenvolver as invariantes.” (Béguin & Clot, 2004, p. 45).

Mas – e não é o caso de todas as profissões – a comunidade ergonómica “da actividade” munuiu-se também dos meios de uma génese instrumental parcialmente colectiva. Alguns colóquios ou congressos visam assim debater explicitamente de novo, trabalhar as conceptualizações da prática, para que elas sejam o mais apropriadas possível (Martins & Baradat, 2003).

As conceptualizações de uma época são discutidas, afinadas, por vezes modificadas ou contraditas, no domínio público, e as suas evoluções são objecto de publicações. Podemos notar, por exemplo, as evoluções consideráveis sobre o estatuto da participação dos trabalhadores na intervenção (Pilnière & Lhospital, 1998).

Longe de uma démarche prédefinida que importa aplicar, os modelos de actividade do ergónomo visam assim permitir a construção de invariantes organizadoras de uma actividade extremamente variada em ambientes diferentes. A questão não nos parece, portanto, saber se os modelos existentes hoje em dia representam fielmente a prática (certamente que não), mas em que medida eles apoiam de modo útil a sua construção, ou, ao contrário, se provocam entraves ao seu desenvolvimento. O desafio em ergonomia não é de aperfeiçoar os modelos para que sejam mais fiéis, mas para que sejam mais operantes (Wisner, 1972).

### 3.2. Modelos do operador-ergónomo

Já acima mostrámos a importância que a ergonomia acaba por atribuir às dimensões subjectivas na modelisação da actividade de certas categorias de operadores, particularmente, mas não só, nas actividades de serviço. Ora, só podemos constatar que a maior parte dos modelos de intervenção ergonómica fazem do *ergónomo* um ser sócio-cognitivo, no sentido que as dimensões físicas, por um lado, e subjectivas, por outro, da sua actividade, são pouco evocadas.

Conceptualizações como as da “análise do pedido”, do “diagnóstico”, da “conduta do projecto”, definem para cada componente da intervenção os seus objectivos, uma organização da procura de informação, as regras de acção e de cooperação, as ferramentas mobilizáveis, etc. Elas estão ao serviço das *construções cognitivas* do ergónomo, das suas tomadas de decisão quanto a operações a efectuar na intervenção.

Além disso, nas modelisações habituais em “ergonomia da actividade”, o contexto da acção considerado é, a um nível mais ou menos preciso, um contexto social, multi-actores, multi-lógicas, com referências implícitas a descrições sociológicas mais ou menos ricas. Admite-se (nesta comunidade) que a cognição do ergónomo é posta em prática num contexto social. Mas as relações intersubjectivas do ergónomo com os outros actores, as deliberações com as quais ele/ela é confrontado, as racionalidades que ele/ela utiliza na acção, os custos que esta representa para ele/ela, são objecto de poucas formalizações.

Poderíamos parafrasear a frase de Rabardel acima citada: os trabalhos sobre as dimensões cognitivas da actividade do ergónomo são tão maioritários que poderiam acabar por dar uma representação distorcida da prática profissional. Não há aqui um deficit que ganharia em ser corrigido, se quiséssemos melhor preparar os futuros ergónomos para a sua profissão?

Porque outras profissões já o constataram. As dificuldades de professores do ensino secundário, de trabalhadores sociais, de médicos de clínica geral (Davezies & Daniellou, 2004) são às vezes sérias, com riscos importantes para a sua saúde. Estão nomeadamente ligadas a cursos de formação orientados para o



desenvolvimento da sua actividade cognitiva, mas de pouca utilidade para as relações intersubjectivas e os debates de normas com os quais a prática os confronta. As gerações anteriores de ergónomos provinham maioritariamente da reconversão profissional de médicos, psicólogos, sindicalistas, quadros, que tinham tido ocasião, na sua carreira anterior, de construir competências nestes domínios. As gerações actuais qualificam-se na ergonomia principalmente pela formação inicial. É da responsabilidade da profissão, e dos lugares de formação, de os preparar o melhor possível para as experiências que a sua profissão os vai levar a viver.

#### 4. A intervenção entre experimentação e experiência

Schwartz (1994) lembrava-o no congresso da SELF. Toda e qualquer situação de trabalho tem a dupla dimensão de uma *experimentação regulada* e de uma *experiência vivida*: “qualquer actividade industriosa é sempre, por um lado análoga a uma experimentação, por outro lado experiência ou “encontro”:

- Experimentação regulada porque a situação de trabalho foi previamente concebida, planificada, muitas das suas dimensões foram antecipadas, objecto de protocolos mais ou menos precisos. “Mesmo sendo um ideal, trabalhar sobre e com os conceitos exige esta standardização dos protocolos” (*ibid.* p. 540);
- Mas também experiência vivida porque as antecipações que foram feitas não esgotam nunca as variabilidades com as quais se vai confrontar a actividade. São pessoas particulares, colectivos específicos, com a sua história própria, que vão, não realizar, mas cumprir (Hubault, 1996) o que há a fazer. “Dizer que a actividade industrial é *sempre* reencontro, é lembrar que é impensável, que é absurdo, imaginar neutralizar todas as variáveis singulares” (Schwartz, *op. cit.*, p. 541).

Schwartz exprimiu-se, num congresso sobre “ergonomia e engenharia”, para recordar que o que é evidentemente verdade para os conceptores também o é para todos os operadores: reconfigurar, resingularizar o lugar da actividade é como “uma vocação humana” (p. 543). Ele defendia a organização do “encontro”, em todas as etapas da concepção, entre os que são portadores da abstracção, dos conceitos generalizadores, e os que são portadores das micro-gestões da variabilidade quotidiana.

Nós defendemos a ideia de que a actividade do ergónomo em intervenção pode ser objecto do mesmo raciocínio. Por um lado, a intervenção é uma *experimentação* construída pelo ergónomo com os outros actores. Os conhecimentos, os modelos, permitem antecipar certas dimensões desta experimentação, por exemplo nas precauções a ter na redacção de contratos, os tipos de associação dos representantes do pessoal, a estruturação das relações entre dono de obra e empreiteiro... Felizmente o ergónomo não parte do nada, e as formalizações anteriores permitem antecipar alguns objectivos intermediários, orientar certas tomadas de informação (de pôr em posição os bons captores), de prever certos resultados.

Mas, evidentemente, o desenrolar real da intervenção está longe de ser redutível à utilização de um protocolo. O ergónomo particular em questão vai desempenhar uma actividade pessoal

que ultrapassa largamente o uso de uma metodologia definida previamente. Ele/ela vai ser confrontado com todas as singularidades de uma situação, de pessoas, colectivos, processos técnicos que a compõem, dos elementos de um contexto. Fazendo isto, ele/ela mobiliza-se enquanto pessoa, (que tem também uma vida privada), que tem relações intersubjectivas com os seus interlocutores e é confrontado com deliberações por vezes difíceis, entre interesses contraditórios. A intervenção é também *experiência vivida*.

As dimensões subjectivas da actividade de intervenção não são, com certeza, negada pelos autores que modelizam a actividade do ergónomo. Mas elas são pouco tematizadas, quer pela disciplina ou pela profissão, como se consistissem numa alquimia privada que não resulta de uma formalização nem de um debate.

Portanto, se seguirmos Cerf e Falzon (2005, p. 15), que propõem considerar que uma caracterização possível da actividade do ergónomo é dizer que se trata de uma actividade de serviço [4], o mínimo é mobilizar para a sua descrição modelos tão ricos quanto os que são correntemente utilizados para compreender o trabalho dos serviços.

#### 5. O ergónomo-sujeito e os debates de normas

Os modelos da actividade do ergónomo, que têm vocação para ser “ensináveis” (no sentido de Le Moigne, 1995), parecer-nos-iam dever ter em conta pelo menos três aspectos complementares:

1- O tecido social de uma empresa não é feito de interlocutores “típicos” (Schtuz, 1987): os directores do estabelecimento, representantes do pessoal, conceptores, médicos do trabalho, etc., que o ergónomo encontra na intervenção, têm certas funções definidas pelos quadros e regras que o ergónomo deve conhecer. Mas são também pessoas particulares, que não podem ser reduzidas às simples características da sua função. O seu interesse pelas questões de trabalho, de saúde, e as margens de manobra que eles procuram ter nos seus domínios estão ligados à sua história pessoal, familiar, social, e aos valores que daí resultam, tanto quanto às responsabilidades que lhes são confiadas num dado momento. Estes estão todos colocados em debates de normas fortemente personalizados.

2- Se, evidentemente, não é papel do ergónomo reconstruir estas biografias, o resultado da intervenção dependerá largamente da ressonância entre as acções que ele/ela proporá e as preocupações profissionais personalizadas dos seus interlocutores. Deste modo, a metodologia de intervenção ergonómica não pode fundar-se unicamente sobre os actos públicos do ergónomo (aquando das observações, nos grupos de trabalho, de pilotagem...). Nós próprios, nos anos 1985, contribuímos para a difusão de uma formalização de intervenção onde a ênfase se situava excessivamente sobre a realização de diferentes tipos de grupo, cuidadosamente equilibrados do ponto de vista da representação dos actores sociais. É um dos méritos de Christol (ver por exemplo, Escouteloup, 2004) ter insistido sobre a dimensão dos “colóquios singulares”, entre o ergónomo e os seus interlocutores, de forma individual, como componente essencial

François Daniellou

da intervenção. Uma visão das relações sociais na empresa que excluiria toda a dimensão intersubjectiva seria assim tão pouco pertinente para o ergónomo quanto para descrever os processos de negociação entre direcção e representantes do pessoal (Dugué, 2005).

3- O ergónomo é, como todo o trabalhador, submetido a debates de normas. Ele/ela o está provavelmente, num grau elevado, na medida em que a sua acção o coloca no centro de tensões entre saúde e formas de eficácia, à articulação entre unicidade da concepção e variabilidades do trabalho quotidiano, em contacto com numerosos actores, sendo cada um portador de dimensões contraditórias da performance da empresa, e situando as suas acções em “mundos” diferentes (Béguin, 2005). A sobrevivência económica é um desafio tão respeitável como a prevenção de problemas musculo-esqueléticos, e o ergónomo não pode preocupar-se com um sem se interessar pelo outro.

O vigor dos debates de normas com os quais o ergónomo é confrontado, depende certamente de classes de situações nas quais ele/ela intervém. A concepção de sistemas automatizados, onde a produtividade não é proporcional às operações realizadas pelos humanos, permite por vezes conciliar de forma relativamente harmoniosa os desafios de saúde e de eficácia. As intervenções relativas ao trabalho em cadeia, aos problemas musculo-esqueléticos, aos centros de chamada, lançam frequentemente o ergónomo para o centro de tensões bem mais vivas.

Estes debates de normas, entre o “uso de si por si” e o “uso de si pelos outros”, em que o ergónomo é actor, não são, de resto, unicamente o reflexo daqueles que existem na empresa. Ele/ela tem também uma história, uma família, uma vida pessoal, que solicitam a sua energia e disponibilidade. Ele/ela intervém num quadro profissional que comporta constrangimentos económicos e que impõe uma legibilidade da sua acção face aos seus colegas.

Esta mobilização subjectiva do ergónomo pode, evidentemente, ser gratificante e contribuir para a sua própria saúde. Mas este resultado favorável dos debates de normas não é dado previamente e o ergónomo pode também correr riscos pessoais no caso contrário.

Esta é a razão pela qual as relações intersubjectivas e as deliberações são uma das componentes da prática profissional, pelas quais as conceptualizações pertinentes, como também a colocação em situações apropriadas, desde o estado da formação inicial, podem ajudar a uma construção mais rápida e menos dificultada das práticas de cada um.

## 6. Domínios de investigação e de acção

Estas proposições, se queremos segui-las, abrem-se para campos de investigação, de práticas de ensino e de debates profissionais.

### 6.1. A investigação sobre as dimensões subjectivas na intervenção

A evolução dos modelos gerais da actividade utilizados em ergonomia, no sentido de uma melhor consideração das dimensões subjectivas, abre caminho para um enriquecimento dos modelos da actividade do ergónomo.

É possível descrever melhor algumas das dimensões subjectivas em jogo na intervenção referenciando, nomeadamente, os trabalhos levados a cabo a propósito de outras profissões. Já sublinhámos, por exemplo, (Daniellou, 1992, p.116 sqq) o interesse para o assunto dos trabalhos de Balint (1957) sobre os médicos de clínica geral e de Devereux (1967) sobre os etnólogos. Numerosos estudos mais recentes sobre outras profissões poderiam certamente ser proveitosos.

Como o médico, o ergónomo entende um pedido que manifesta a necessidade de recorrer a um terceiro. Este pedido é acompanhado de uma “oferta de representação” do problema, que ele/ela não pode considerar literalmente. Ele/ela vai oferecer meios para construir o problema em conjunto com quem o apresenta. Esta interacção é susceptível de entrar em ressonância com numerosas dimensões da biografia do ergónomo, quer para o melhor ou para o pior.

Como o etnólogo, o ergónomo deve identificar o papel que o fazem representar e considerar que o que ele/ela observa não é independente da sua presença. A cultura e os interesses do ergónomo levam-no a privilegiar certos aspectos da situação sobre a qual ele/ela intervém. Aquilo que ele/ela constata na empresa pode ser fortemente ansiogénico e provocar o desenvolvimento de defesas psíquicas, que afectam a condução da acção.

Tais fenómenos poderiam certamente ser analisados na prática ergonómica. Isto necessitaria que o analista, por exemplo o investigador que tenta modelisar a prática, desse uma atenção particular a certas dimensões da actividade do intervenor: os “colóquios singulares” do ergónomo com os seus interlocutores, os debates no interior da equipa de interventores (Jackson, 1998), as discussões com os pares, as graças trocadas entre colegas, ou as formas de brincar com os interventores caloiros. Isto suporia também que o analista, como o faria com todos os outros operadores, interrogasse o ergónomo sobre as formas de custos pessoais que ele/ela sente numa dada intervenção ou na configuração global das intervenções simultâneas. Os recursos que o ergónomo percepção como disponíveis para o ajudar nas situações difíceis poderiam assim ser descritos.

### 6.2. A preparação nas dimensões intersubjectivas da prática

Sem esperar o resultado de tais investigações e de modelizações mais precisas dos debates de normas com os quais o ergónomo se confronta na intervenção, é daqui por diante possível introduzir no ensino uma conceptualização destas dimensões aproveitando os modelos construídos noutros contextos.

Na nossa prática de ensino, tentamos contribuir neste sentido com os seguintes ingredientes:

- Uma familiarização dos ergónomos em formação com os quadros conceptuais das disciplinas próximas que esclareçam as

dimensões subjectivas de toda a actividade de trabalho (já citamos a psicodinâmica, a ergologia, a clínica da actividade, sendo sem dúvida necessário acrescentar as teorias do stress, a psicologia da saúde, etc.).

- De um modo mais geral, uma procura e análise dos trabalhos que sublinhem as dimensões intersubjectivas de comunicação. Muitos ergónomos em formação manifestaram o seu interesse quando descobriram, ao ler, Watslawick (por exemplo, 1986 e de uma forma mais geral a Escola de Palo Alto), ou Devereux (op.cit.). Os trabalhos de Mauss sobre o talento e o contra-talento (Godbout, 2000)[5], que se revelam particularmente úteis para analisar as dificuldades dos médicos de clínica geral (Davies & Daniellou, 2004), têm também grande pertinência para a prática reflexiva dos ergónomos.

- Uma evocação, na formação, dos debates com os quais o ergónomo se confronta e as diferentes dificuldades que lhe trouxeram[6]. As referências deontológicas conhecidas, e os seus limites, podem ser discutidos. As maneiras de estar dos professores ou dos ergónomos-seniores podem ser organizadas para ajudarem em tempo real os ergónomos em formação submetidos a debates difíceis na prática[7].

- Uma complexificação da modelização das relações sociais. A visão de uma empresa harmoniosa, onde impera um misterioso interesse global, é tão inapropriada como a descrição simplista da oposição de duas forças em presença tal como a dos “assalariados” e a da “direcção”. Os desenvolvimentos teóricos em sociologia, por exemplo à volta de Jean-Daniel Reynaud (1995, Terssac de, 2003), permitem obter uma imagem de um grande número de forças em presença em toda a organização, e das regulações múltiplas que aí se desenvolvem. É preciso, provavelmente, para a formação dos ergónomos, acrescentar uma reflexão sobre a interacção das dimensões subjectivas e sociais, especialmente nas relações sociais da empresa.

- Uma reflexão sobre o estatuto das regras no trabalho, e mais genericamente no funcionamento dos colectivos. Trata-se principalmente de preparar os ergónomos para uma análise benevolente do trabalho do pessoal de chefia e de lhes evitar confundir abusivamente o exercício normal da autoridade hierárquica com uma conduta perversa.

Não se trata senão de alguns exemplos, uma vez que o que está em jogo é a aplicação, para a compreensão da actividade do ergónomo, do conjunto dos trabalhos em Ciências Humanas. Homenageando o seu mestre, Philippe Malrieu, Curie (2000, p.7-8) escreve: “À partida, é posta a afirmação que o papel do conhecimento é permitir aos homens participar na construção da sua própria humanidade. Esta construção é considerada como superando as divisões no interior de si mesmo, divisões que resultam da adesão a modelos cujo antagonismo é mais frequentemente mascarado. Esta superação pressupõe por um lado a aquisição de instrumentos intelectuais elaborados pelo homem ao longo da sua história [...], por outro lado, pela inserção em relações interpessoais diversificadas, e finalmente pela possibilidade que os homens têm em utilizar práticas nas quais se expressam as conquistas de autonomia que puderam fazer na sua experiência pessoal. O que para o sujeito dá valor ao acto, não é a sua conformidade às necessidades provenientes de

uma qualquer natureza biológica programada ou a modelos sociais, que efectivamente lhe pré-existem, é a participação deste acto na superação das contradições que existem no interior entre estas duas ordens de determinantes [...]. O papel do psicólogo, investigador ou profissional, é de fornecer uma ajuda a este trabalho de si sobre si, pondo em evidência o que o bloqueia e dando sugestões para agir sobre esses obstáculos”. Aqui também, parece-nos fácil reler esta citação aplicando-a ao ergónomo como sujeito.

## 7. Conclusões

Uma melhor consideração das dimensões subjectivas da actividade do ergónomo parece-nos necessária desde a formação dos futuros intervenientes. Ela supõe que estas dimensões têm direito ao estatuto científico, ou seja, que os modelos da actividade do ergónomo que têm a dignidade de “referência legítima”, as integrem progressivamente. A evolução das teorias da actividade parece-nos preparar esta abertura.

É além disso de esperar um benefício científico e profissional “secundário”: melhor formado para perceber as dimensões subjectivas da sua própria actividade e para as gerir, o ergónomo estará sem dúvida melhor equipado para compreender e levar em conta os debates de normas nos seus interlocutores e para desenvolver intervenções (ainda) mais pertinentes.

Mas esta abertura do ensino é indissociável da abertura das comunidades profissionais. Uma defesa, clássica em numerosas profissões, quer que “um bom profissional não tenha problemas, ou, se os tem, que os resolva sozinho”. Pôr no colectivo os debates de normas com os quais cada um é confrontado não se pode desenvolver num tal ponto de partida. A multiplicação dos espaços de troca entre ergónomos, sob a forma de debates acerca da prática, regionais ou temáticos, pode ser uma oportunidade para esta consideração das dimensões subjectivas da intervenção, e para a construção de saberes colectivos que permitam melhor situar-se. Uma tal via não é, no entanto, traçada de antemão: entre estados de alma privados, cujo debate colectivo seria obscuro, e dimensões insubstituíveis da prática da profissão e da sua eficácia, o estatuto profissional e científico das deliberações dos ergónomos continua em construção.

[1] O alerta em relação à ênfase exclusivamente posta sobre as dimensões cognitivas não é, evidentemente, novo. J. Bruner, um dos pais da “revolução cognitiva” já terá por exemplo contribuído ele mesmo, publicando já em 1990 “...porque a cultura dá forma ao espírito”. (Bruner, 1990).

[2] E muitos outros onde, quaisquer que sejam as precauções tomadas pelos professores, os estudantes atribuem a estas modelizações um estatuto normativo.

[3] Uma questão difícil é a de saber se se trata simplesmente de invariantes dos relatos, ou se se trata verdadeiramente de invariantes das intervenções em si. Béguin e Clot (2004) dizem a propósito dos “planos” de Suchman: “o plano seja um recurso (quando é produzido antes da acção), e tem um papel de orientação da acção, [...] seja um produto à posteriori, uma reconstrução *sui generis* que visa ter a acção como

François Daniellou

objecto de reflexão depois da sua efectuação.” Esta dupla perspectiva vale para as invariantes da intervenção ergonómica. A análise dos raciocínios no decorrer da intervenção seria necessária para resolver esta questão.

[4] Fazemos igualmente referência à tese, ainda no prelo, de Léonard Querelle sobre este tema.

[5] Aquele que dá mais do que recebe cria uma dívida no donatário, de facto uma obrigação, e então, de uma certa maneira, domina-o. Mauss estudou nos Maoris o fenómeno pelo qual aquele que recebe fica invadido pelo espírito do dador. Nos Romanos, o devedor que não possa pagar a sua dívida tornava-se escravo do seu credor.

[6] Sou sempre surpreendido pela importância que tem, para os ergónomos em formação, o facto que lhes ensinam que os ergónomos experimentados têm pesadelos relativamente às suas próprias intervenções.

[7] Jacques Christol (com. pess.) formaliza esta ideia que designa por “SOS Amizade Ergonomia” insistindo sobre a necessidade de uma consulta imediata logo que se encontre no terreno contradições insuperáveis.

## Referencias Bibliográficas

- APST (1992). *L'évaluation économique à l'épreuve des services : l'activité entre efficacité et efficience*. Rapport de recherche pour le Ministère de la recherche et de la technologie, Aix-en-Provence: Université de Provence.
- Balint, M. (1957 [1988]). *Le médecin, son malade et la maladie*. Paris: Payot.
- Béguin, P. (2005). Concevoir pour les genèses professionnelles. In P. Rabardel, & P. Pastré (Eds.), *Modèles du sujet pour la conception* (pp. 31-52). Toulouse: Octarès Editions.
- Béguin, P. & Clot, Y. (2004). L'action située dans le développement de l'activité. @ctivités, 1 (2), 35-49. <http://www.activites.org>.
- Bruner, J., (1990 [1991]). *...car la culture donne forme à l'esprit*. Paris: Eshel.
- Canguilhem, G. (1966). *Le normal et le pathologique*. Paris: PUF.
- Cerf, M., & Falzon, P. (2005). *Situations de service : travailler dans l'interaction*. Paris: PUF, collection Le Travail Humain.
- Clot, Y. (1999). *Le travail sans l'homme ? Pour une psychologie des milieux de travail et de vie*. Paris: La Découverte.
- Curie, J. (2000). *Travail, personnalisation, changements sociaux*. Toulouse: Octarès Editions.
- Daniellou, F. (1985). *Ergonomie et projets industriels*. Cours polycopié, Paris: CNAM Laboratoire d'Ergonomie.
- Daniellou, F. (1992). *Le statut de la pratique et des connaissances dans l'intervention ergonomique de conception*. Thèse d'Habilitation à Diriger des recherches. Éditions du Laboratoire d'Ergonomie des Systèmes Complexe, Université Victor Segalen Bordeaux2, Bordeaux.
- Daniellou, F. (1996). Questions épistémologiques soulevées par l'ergonomie de conception. In F. Daniellou (Ed.), *L'ergonomie en quête de ses principes* (pp. 183-200). Toulouse: Octarès Éditions.
- Daniellou, F. (1999). The ergonomist is a worker? That is the (epistemological) question. In N. Marmaras (Ed.), *Strengths and weaknesses, threats and opportunities of ergonomics in front of 2000* (pp. 21-28). Athens: The Hellenic ergonomics society.
- Daniellou, F. (2005). The French-speaking ergonomists' approach to work activity: cross influences of field intervention and conceptual models. *Theoretical Issues in Ergonomics Science*, 6 (5), 409-427.
- Daniellou, F., & Garrigou, A. (1992). Human Factors in design: sociotechnics or ergonomics. In M. Helander, & M. Nagamachi (Eds.), *Design for manufacturability* (pp. 55-63). Londres: Taylor and Francis.
- Davezies, Ph., & Daniellou, F. (2004). *L'épuisement professionnel des médecins généralistes, une étude compréhensive en Poitou-Charentes*. Poitiers: Union Régionale des Médecins Libéraux. [http://www.urml-pc/Client/Publications\\_urml.asp](http://www.urml-pc/Client/Publications_urml.asp)
- Dejours, C. (1981[1993]). *Travail, usure mentale*. Paris: Bayard.
- Dejours, C. (1995). *Le Facteur Humain*. Paris: PUF, collection Que sais-je?
- Devereux, G. (1967[1980]). *De l'angoisse à la méthode dans les sciences du comportement*. Paris: Flammarion, collection Nouvelle Bibliothèque Scientifique.
- Dugué, B. (2005). *Le travail de négociation*. Toulouse: Octarès Éditions.
- Escouteloup, J. (Ed.) (2004). *Trajectoires d'ergonomes : Jacques Christol, Antoine Laville, Yvon Quéinnec*. Bordeaux: Laboratoire d'Ergonomie des Systèmes Complexes, Université Victor Segalen Bordeaux 2
- Falzon, P. (1997). La construction des connaissances en ergonomie : éléments d'épistémologie. In *Actes du XXXIle Congrès de la SELF* (pp. 641-654). Lyon, France.
- Godbout, J.T. (2000). *Le don, la dette et l'identité*. Paris: La Découverte/M.A.U.S.S.
- Guérin, F., Laville, A., Daniellou, F., Duraffourg, J., & Kerguelen, A. (1991, 1997). *Comprendre le travail pour le transformer*. Lyon: Éditions ANACT.
- Hubault, F. (1996). De quoi l'ergonomie peut-elle faire l'analyse ? In F. Daniellou (Ed.), *L'ergonomie en quête de ses principes* (pp. 103-140). Toulouse: Octarès Éditions.
- Jackson, J.M. (1998). *Entre situations de gestion et situations de délibération : l'action de l'ergonome dans les projets industriels*. Thèse de Doctorat. Éditions du Laboratoire d'Ergonomie des Systèmes Complexes, Université Victor Segalen Bordeaux2, Bordeaux.
- Lamonde F. (2000). *L'intervention ergonomique, un regard sur la pratique professionnelle*. Toulouse: Octarès Éditions.
- Le Moigne, J.L. (1995). *Les épistémologies constructivistes*. Paris: PUF, collection Que sais-je ?
- Leplat, J., & Cuny, X. (1977). *Introduction à la psychologie du travail*. Paris: PUF.
- Martin, C. (2000). *Maîtrise d'ouvrage, maîtrise d'œuvre, construire un vrai dialogue : la contribution de l'ergonome à la conduite de projets architectural*. Toulouse: Octarès Éditions.
- Martin C., & Baradat D. (2003). *Des pratiques en réflexion*. Toulouse: Octarès Éditions.
- Pastré, P. (2005a). Genèse et identité. In P. Rabardel, & P. Pastré (Eds.), *Modèles du sujet pour la conception* (pp. 231-260). Toulouse: Octarès Éditions.
- Pastré, P. (2005b). La conception de situations didactiques à la lumière de la théorie de la conceptualisation dans l'action. In P. Rabardel, & P. Pastré (Eds.), *Modèles du sujet pour la conception* (pp. 231-260). Toulouse: Octarès Éditions.
- Petit, J. (2005). *Organiser la continuité du service : intervention sur l'organisation d'une mutuelle de santé*. Thèse de doctorat d'ergonomie. Université Victor Segalen Bordeaux 2, Bordeaux.



- Petit, J., Querelle, L., & Daniellou, F. (à paraître). Quelles données pour la recherche sur la pratique de l'ergonome ? *Le Travail Humain* (à paraître).
- Pilnière, V., & Lhospital, O. (Eds.) (1998). Participation, représentation, décisions dans l'intervention ergonomique. In *Actes des Journées de Bordeaux sur la pratique de l'ergonomie*. Université Victor Segalen Bordeaux 2. Bordeaux, France.
- Pinsky L. (1992). *Concevoir pour l'action et la communication : essai d'ergonomie cognitive*. Berne: Peter Lang.
- Rabardel, P. (1995). *Les hommes et les technologies*. Paris: Armand Colin.
- Rabardel, P. (2005). Instrument subjectif et développement du pouvoir d'agir. In P. Rabardel, & P. Pastré (Eds.), *Modèles du sujet pour la conception* (pp. 11-30). Toulouse: Octarès Editions.
- Rabardel, P., & Pastré, P. (Eds.) (2005). *Modèles du sujet pour la conception*. Toulouse: Octarès Editions.
- Reynaud, J.D. (1995). *Le conflit, la négociation et la règle*. Toulouse: Octarès Éditions.
- Schutz, A. (1987). *Le chercheur et le quotidien*. Paris: Méridiens Klincksieck.
- Schwartz, Y. (1994[2000]). Conférence inaugurale du 29ème congrès de la SELF. In Y. Schwartz (Ed.), *Le paradigme ergologique ou un métier de philosophe* (pp. 537-548). Toulouse: Octarès Éditions.
- Schwartz, Y. (2000). *Le paradigme ergologique ou un métier de philosophe*. Toulouse: Octarès Éditions.
- Terssac, G. de (Ed.) (2003). *La théorie de la régulation sociale de Jean-Daniel Reynaud*. Paris: La Découverte.
- Vergnaud, G. (1996). Au fond de l'action, la conceptualisation. In J.M. Barbier (Ed.), *Savoirs théoriques et savoirs d'action* (pp. 275-292). Paris: PUF.
- Watzlawick, P. (1986[1988]). *Comment réussir à échouer*. Paris: Seuil.
- Wisner, A. (1971[1995]). A quel homme le travail doit-il être adapté ? In A. Wisner (1995), *Réflexions sur l'ergonomie (1962-1995)* (pp. 47-56). Toulouse: Octarès Éditions.
- Wisner, A. (1972[1995]). Le diagnostic en ergonomie ou le choix des modèles opérants, pp 79-102, In A. Wisner (1995). *Réflexions sur l'ergonomie (1962-1995)* (pp. 79-102). Toulouse: Octarès Éditions.
- Wisner, A. (1979). *Analyse de la situation de travail, méthodes et techniques*. Cours B3, Paris: Laboratoire d'Ergonomie du CNAM.

## Entre expérimentation réglée et expérience vécue: les dimensions subjectives de l'activité de l'ergonome en intervention

### Résumé

Les modèles de l'activité des opérateurs, produits en ergonomie, intègrent de plus en plus une dimension subjective. Les modélisations de l'activité des ergonomes eux-mêmes n'ont pas suivi la même évolution. Pour faciliter la construction et le développement des pratiques professionnelles, il semble nécessaire de modéliser et de faire référence dans les enseignements aux dimensions subjectives de l'activité de l'ergonome.

**Mots-clé:** Analyse de l'activité, pratique ergonomique, intervention, subjectivité.

## Between regulated experimentation and lived experience: the subjective dimensions of the activity of an ergonomist in action

### Abstract

The models of operators' activity that are produced in ergonomics, will increasingly include a reference to its subjective dimensions. The models of the ergonomist's activity have not followed the same development. To foster the construction of professional practices, it seems necessary to model and to teach the subjective dimensions of the ergonomist's activity.

**Keywords:** Activity analysis, ergonomic practice, intervention, subjectivity.

### Como referenciar este artículo?

Daniellou, F. (2006). Entre a experimentação regulada e a experiência vivida: as dimensões subjectivas da actividade do ergónomo em intervenção. *Laboreal*, 2, (1), 64-72. <http://laboreal.up.pt/revista/artigo.php?id=48u56oTV6582233762;43::872>

## Entre la experimentación regulada y la experiencia vivida: las dimensiones subjetivas de la actividad del ergónomo en intervención

### Resumo

Os modelos de actividade dos operadores, produzidos em ergonomia, integram cada vez mais uma dimensão subjectiva. As modelizações da actividade dos ergónomos em si mesma não seguiram a mesma evolução. Para facilitar a construção e o desenvolvimento de práticas profissionais, parece necessário modelizar e referenciar no ensino as dimensões subjectivas da actividade do ergónomo.

**Palavras-Chave:** análise da actividade, prática ergonómica, intervenção, subjectividade