
04	<i>Editorial</i>	<i>Marianne Lacomblez</i>
-----------	------------------	---------------------------

06	<i>Estudios de Caso</i>	<i>Sandrine Caroly, Marc Lorient & Valérie Boussard</i>
-----------	-------------------------	---

19	<i>Estudios de Caso</i>	<i>Céline Chatigny & André Balleux</i>
-----------	-------------------------	--

26	<i>Estudios de Caso</i>	<i>Liliana Cunha & Marianne Lacomblez</i>
-----------	-------------------------	---

38	<i>Estudios de Caso</i>	<i>Cecília De la Garza & Annie Weill-Fassina</i>
-----------	-------------------------	--

47	<i>Presentación de Obras</i>	<i>Catarina Silva</i>
-----------	------------------------------	-----------------------

62	<i>Resúmenes de Tesis</i>	<i>Isabel Torres</i>
-----------	---------------------------	----------------------

66	<i>Recension Crítica</i>	<i>Laerte Sznalwar</i>
-----------	--------------------------	------------------------

78	<i>El Diccionario</i>	<i>Marcelle Stroobants Laurent Vogel</i>
-----------	-----------------------	--

82	<i>¿Le importa de repetir?....</i>	<i>Carla Barros Duarte & Marianne Lacomblez</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), M. MASSENA (PT), 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), C. 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. KERGUÉLEN (FR), L. LEAL FERREIRA (BR), C. LEVESQUE (CA), L. LOPES (PT), B. MAGGI (IT), J. MARQUIÉ (FR), S. MONTREUIL (CA), M. PERREAU (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
6-18	Colectivo de trabajo y reglas de oficios. Cooperación entre jóvenes y viejos, hombres y mujeres en las brigadas de Policía de socorro Sandrine Caroly, Marc Lorient & Valérie Boussard
19-25	Formadores en la industria avícola: actores clave en situación difícil Céline Chatigny & André Balleux
26-37	Cambios en el sector de los transportes en Portugal: ¿qué caminos para la actividad de servicio público y para la preservación del interés general? Liliana Cunha & Marianne Lacomblez
38-46	Aportes del trabajo colectivo a la gestión de la seguridad laboral en situación de riesgo en el ámbito ferroviario Cecília De la Garza & Annie Weill-Fassina
47-61	Sobre la Psicología Ergonómica de Jacques Leplat Catarina Silva
62-65	Cambios organizacionales, salud y bienestar en la banca portuguesa. Edad y sentidos del trabajo en una nueva relación salarial Isabel Torres
66-77	"Ergonomía", de Pierre Falzon (Ed.) Laerte Sznclwar
78-79	Competencia Marcelle Stroobants
80-81	Derecho y trabajo Laurent Vogel
82-92	Salud en el trabajo y discreción de las relaciones sociales Carla Barros Duarte & Marianne Lacomblez

4-5	Editorial Marianne Lacomblez
6-18	O colectivo de trabalho e as regras do ofício. Cooperação entre jovens e velhos, homens e mulheres nas brigadas de Polícia Sandrine Caroly, Marc Lorient & Valérie Boussard
19-25	Formadores na indústria avícola: actores chave em situação difícil Céline Chatigny & André Balleux
26-37	Mudanças no sector dos transportes em Portugal: que caminhos para a actividade de serviço público e para a preservação do interesse geral? Liliana Cunha & Marianne Lacomblez
38-46	Contribuições do trabalho colectivo para a gestão da segurança do trabalho em situações de risco no sector ferroviário Cecília De la Garza & Annie Weill-Fassina
47-61	Sobre a Psicologia Ergonómica de Jacques Leplat Catarina Silva
62-65	Mudanças organizacionais, saúde e bem-estar na banca portuguesa. Idade e sentidos do trabalho numa nova relação salarial Isabel Torres
66-77	"Ergonomia", de Pierre Falzon (Ed.) Laerte Sznclwar
78-79	Competência Marcelle Stroobants
80-81	Direito e trabalho Laurent Vogel
82-92	Saúde no trabalho e discrição das relações sociais Carla Barros Duarte & Marianne Lacomblez

4-5	Editorial Marianne Lacomblez
6-18	Collectif de travail et règles de métiers. Coopération entre jeunes et anciens, hommes et femmes dans les brigades de Police-secours Sandrine Caroly, Marc Lorient & Valérie Boussard
19-25	Formateurs dans l'industrie de volaille : acteurs clés en situation difficile Céline Chatigny & André Balleux
26-37	Changements dans le secteur des transports au Portugal: quels chemins pour l'activité de service public et pour la préservation de l'intérêt général ? Liliana Cunha & Marianne Lacomblez
38-46	Apports du travail collectif à la gestion de la sécurité au travail en situation de risque dans le secteur ferroviaire Cecília De la Garza & Annie Weill-Fassina
47-61	Sur la Psychologie Ergonomique de Jacques Leplat Catarina Silva
62-65	Changements organisationnels, santé et bien-être dans la banque portugaise. Âge et sens du travail dans une nouvelle relation salariale Isabel Torres
66-77	"Ergonomia", de Pierre Falzon (Ed.) Laerte Sznclwar
78-79	Compétence Marcelle Stroobants
80-81	Droit et travail Laurent Vogel
82-92	Santé au travail et discrétion des rapports sociaux Carla Barros Duarte & Marianne Lacomblez

4-5	Editorial Marianne Lacomblez
6-18	Work collectives and work rules: cooperation between young and old men and women in police assistance brigades Sandrine Caroly, Marc Lorient & Valérie Boussard
19-25	Trainers in the aviation industry: key actors in a difficult situation Céline Chatigny & André Balleux
26-37	Changes in the transport sector in Portugal: which ways to public service activity and to the preservation of the general interest? Liliana Cunha & Marianne Lacomblez
38-46	Contributions of collective work to the management of occupational safety in hazardous situations in the railway domain Cecília De la Garza & Annie Weill-Fassina
47-61	About the Ergonomic Psychology of Jacques Leplat Catarina Silva
62-65	Organizational changes, health and well-being in the banking sector in Portugal: Age and meanings of work in a new value system Isabel Torres
66-77	"Ergonomia", de Pierre Falzon (Ed.) Laerte Sznclwar
78-79	Competence Marcelle Stroobants
80-81	Law and Work Laurent Vogel
82-92	Health at work and discretion in social relations Carla Barros Duarte & Marianne Lacomblez

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

Caros lectores,

Un año en la vida de Plureal/Laboreal: es poco para la historia de una revista.

Pero son tres números, con este del mes de Diciembre: y es ya significativa la experiencia construida.

Hemos conseguido avanzar con un primer balance en lo que se refiere al éxito de este proyecto: hemos tenido ya cerca de 10.000 visitas de lectores, provenientes de varios países europeos y de Latinoamérica.

Hemos recibido ya propuestas espontáneas de artículos, de los dos lados del Océano: es señal de que hemos conseguido abrir el círculo de los que se empeñaron, desde el principio, en este proyecto.

Pero también hemos podido tomar otra conciencia del bilingüismo anunciado de Laboreal: como ha sido nítido en números anteriores, y se confirmará también en este: el portugués de Brasil no es el de Portugal, y el español posee aún más variantes.

El cruce de los peritajes realizados y del trabajo efectuado por los autores de los artículos nos ha mostrado la diversidad de los repertorios lingüísticos y de los glosarios científicos. No siempre se han encontrado soluciones que hayan sido consideradas perfectas por los protagonistas. Pero asumimos con un cierto orgullo la riqueza de este encuentro, intrínseco al proyecto de la revista – aunque obviamente lo supere.

Vienen muy a propósito las palabras de Luís Sepúlveda: *“No hay fiesta más grande que una reunión de hispánicos oriundos de todos los confines de nuestro idioma. Oírlos nombrar las mismas cosas con el tesoro infinito de nuestros substantivos, constatar que utilizan adjetivos y tiempos verbales que corresponden plenamente a sus realidades telúricas y que no dudan en recurrir a expresiones amerindias, crea una sensación feliz de pertenencia a una cultura que no se encuentra en los museos, pero sí una cultura de hoy, que se hace aquí y ahora, a todo momento, en un esfuerzo espantoso de encuentro, pues el español – y los que conocen otros idiomas lo saben – no se defiende por la exclusión y es un idioma apto para comprender y nombrar el universo (...) El castellano es un recuerdo dulce que*

conservamos con amor, pero el idioma que hace de nosotros lo que somos, que nos explica, nos da un carácter universal, se llama, y esto para siempre, el español” (Sepúlveda, 2006, p.16-17, traducción libre).

Y los lusitanos, a este y al otro lado del mar, quedarán con envidia de esa pluralidad hispánica así afirmada.

Las sintaxis, las palabras, las fórmulas de los artículos de este número cambiarán. Sin embargo, por haber leído el conjunto de los textos, los miembros del Comité Ejecutivo tienen la convicción de que todos los lectores, ya sean de habla lusa o de habla hispana, tendrán un pleno provecho de las pesquisas y reflexiones presentadas. Aún así, hemos mantenido el bilingüismo de ciertas rubricas: porque algunos siglos de historia lingüística acabaron por reforzar la distinción entre los dos idiomas estructurantes del proyecto de Laboreal.

Este número tiene, frente a sus precedentes, una particularidad: son cuatro, los artículos que integran la rubrica “Estudio de Caso”. Es, probablemente, revelador de la proximidad de la revista con los que invierten en la pesquisa de terreno. Todavía, como el lector notará, cada una de esas pesquisas, además de su carácter puntual, abre las puertas a abordajes que merecen continuidad.

- Sandrine Caroly, Marc Lorient y Valérie Boussard presentan una investigación sobre la construcción de la profesión de agentes de policía, actualmente en profundos cambios. Y uno de los principales méritos de esta aportación es el de haber superado la fachada de los estereotipos que se refieren a los modos y a las condiciones de la adquisición de experiencia en esta actividad. Aunque la pesquisa haya sido realizada en Francia, la proximidad de las situaciones descritas con las que conocemos en otros países inspirará, seguramente, a muchos de los investigadores que hacen parte de nuestros lectores.

- Céline Chatigny y André Balleux, en el seguimiento de una ya larga tradición canadiense de estudios sobre la formación en el sector agroalimentario, proponen una reflexión original que privilegia el plan de la contingencia en la evaluación de la imple-

mentación de un modelo de formación que, en el seno de una empresa, vise mejorar el desarrollo integrado de competencias y de saber-hacer de prudencia. ¿Cuáles son las condiciones necesarias para permitir el buen desarrollo de un proyecto con esas características? Esta es la cuestión central de los autores que concluyen, designadamente, que los formadores se encuentran en el seno de tensiones, positivas y negativas, entre los varios actores que se refieren a diferentes lógicas

- Liliana Cunha y Marianne Lacomblez, por recurso a dos estudios efectuados en el sector de los transportes viales de pasajeros en Portugal, pretenden demostrar cuanto la actividad de los chóferes es, en verdad, un espacio privilegiado de renormalización y de cambio, aunque a un nivel considerado micro. Consideran, por eso, que es tiempo de repensar el concepto de cambio como un proceso que no es externo a la actividad y a los trabajadores, a pesar de que, habitualmente, y concretamente en este sector en plena mutación, las transformaciones en el trabajo sean atribuidas a especialistas.

- Cecília De la Garza y Annie Weill-Fassina nos incentivan a incrementar las ilaciones – teórico-metodológicas, pero también en el plan de las recomendaciones – que resultan de tres pesquisas conducidas en la compañía ferroviaria francesa, en el que fue privilegiado el análisis de las dinámicas del trabajo colectivo en la gestión de los riesgos. Consideran los procesos de regulación que atraviesan las interacciones ascendientes y descendientes entre diferentes trabajadores y centros de decisión, pero también lo que caracteriza la gestión horizontal, en las interacciones situadas en un mismo nivel jerárquico – acabando por distinguir cuatro formas de interacción social, relevantes por su impacto diferencial en la seguridad y en la fiabilidad del sistema y de las situaciones de trabajo.

- La rubrica “Presentación de Obras” prosigue el proyecto ya iniciado en los dos números anteriores: el de dar relieve a aportaciones teóricas consideradas hoy incontornables para las asignaturas científicas convocadas por Laboreal.

De esta vez, Catarina Silva sitúa la obra de Jacques Leplat y de la “Psicología ergonómica” a la que este se dedicó, a lo largo de varias décadas. Se trata así de un trabajo de memoria – y de reconocimiento – de una larga tarea que consistió en la definición progresiva de una tradición científica, teniendo en cuenta su anclaje empírico y sus fundamentos teóricos.

- Un solo “Resumen de tesis” concluye esta rubrica para 2006. Sabemos todos que no fue la única tesis de doctorado defendida en los últimos meses. Además, otros resúmenes ya se están planeando para el próximo número, previsto para Junio de 2007.

En su tesis, Isabel Torres pretendió entender mejor las implicaciones de los cambios implementados en el sector bancario en Portugal, al nivel de la actividad de trabajo y sobre aquellos que la desarrollan. Ella optó, aquí, por privilegiar la exposición de los datos que la han llevado a cuestionar el modelo de comportamiento y del concepto de trabajador, subyacentes a los instru-

mentos que han venido a ser frecuentemente utilizados en la evaluación del stress en medio laboral.

- Laerte Idal Sznelwar redactó una extensa recensión a propósito de la versión brasileña del libro recientemente editado por Pierre Falzon, “Ergonomía”: pero la dimensión de este texto se justifica por el hecho de tener, en esta obra, cuarenta y cuatro aportaciones cuya especificidad merecía, en cada caso, un destaque particular. Se trata, por eso, de un soporte que no dejará de ser útil para quién pretende tener una noción más precisa de los contenidos de esta publicación ambiciosa.

- El ‘diccionario’ de Laboreal es conducido, a partir de este número, hacia una nueva fase de su desarrollo: se decidió acelerar su elaboración, pasando a presentar, en cada número, una reflexión sintética a propósito de **dos** vocablos frecuentemente utilizados por sus lectores.

Marcelle Stroobants aceptó hablarnos de “Competencia” y Laurent Vogel de “Derecho y trabajo”. Sus textos proporcionarán momentos de balance que no serán nunca exentos de una buena dosis de “incomodidad intelectual”: es precisamente este el objetivo de esta rubrica, así como el de hacer desencadenar los debates contradictorios que siempre enriquecen nuestra reflexión

- En fin, la rubrica “¿Le importa repetir...?” celebra, esta vez, otra forma de asumir el protocolo definido entre la revista PISTES y LABOREAL: el artículo, publicado por Carla Barros Duarte y Marianne Lacomblez en el último número de la revista canadiense, pasa ahora a tener una versión portuguesa.

A todos deseamos una buena lectura.

Por el Comité Ejecutivo de Laboreal.

Marianne Lacomblez

Estudios de Caso

Colectivo de trabajo y reglas de oficios. Cooperación entre jóvenes y viejos, hombres y mujeres en las brigadas de Policía de socorro

Sandrine Caroly, Marc Lorient & Valérie Boussard

Sandrine.Caroly@upmf-grenoble.fr

Université de Grenoble - Centre de Recherches en Innovations

Socio-Techniques et Organisations Industrielles (CRISTO)

UPMF - BP 47

38040 Grenoble Cedex 09

marc.lorient@libertysurf.fr

Conservatoire National des Arts et Métiers (CNAM)

Laboratoire George Friedmann 292 rue Saint-Martin

F-75141 Paris Cedex 03

valerie.boussard@printemps.uvsq.fr

Université de Versailles - Laboratoire Printemps

Saint Quentin en Yvelines

47, Boulevard Vauban - 78047 Guyancourt Cedex

Resumo:

Ocasionalmente por um estudo sobre a construção do stress na profissão de polícia, as nossas observações das relações de trabalho entre os jovens e os mais velhos, assim como entre os homens e as mulheres em diferentes brigadas criadas em vários comissariados (nos arredores de Paris e na província), informam sobre as formas e as dinâmicas de construção do ofício. O ofício de polícia sofre, actualmente, mutações profundas com alterações nas problemáticas das populações das quais estes se ocupam e com evoluções nas políticas públicas de segurança. As tensões, os conflitos e/ou as relações de ajuda mútua, de cooperação no trabalho diário entre os assalariados segundo a sua diversidade (antiguidade, género) são indicadores de um bom funcionamento dos colectivos de trabalho. Aprender o ofício de polícia depende das relações de trabalho no seio dos colectivos, que são possibilidades de construção de experiências e os meios para preservar a sua saúde.

Palavras-Chave: ofício, trabalho colectivo, experiência, género, polícia

Introducción

Con ocasión de una investigación sobre el estrés en la policía, las observaciones en las relaciones de trabajo en el seno de los colectivos de trabajo, condujo a interrogarnos sobre las modalidades de construcción del oficio de policía en las brigadas de Policía de socorro [1]. La confrontación con la realidad de su actividad conduce a los policías a vivir su oficio en desfase con la imagen inicial de su rol. Este desfase de representación es tanto más exacerbado en cuanto que la profesión sufrió mutaciones profundas desde hace algunos años: "Sabemos que hacemos un oficio peligroso... Es el riesgo del oficio. Hay que ser un poco comediente ... Hay que adaptarse al medio donde se está. Encuentro que la policía podría ser un bello oficio pero a menudo es...por la falta de efectivos, por todos los problemas... que verdaderamente no son vinculados al oficio de policía, de golpe, se vuelve estresante a causa de esto. Yo idealizo siempre mi oficio. Veo siempre al policía contra el malo... Es un poco

una imagen de Épinal. El oficio de policía, no es lo que se ve en la tele; es detener a un atracador de carros, castigar la pequeña delincuencia que molesta a todo el mundo. Posiblemente somos más próximos de la gente ahora que antes... Yo estoy contento de hacer mi oficio, pero a veces es pesado sostenerlo. No es el oficio lo que es grave pero está el riesgo judicial." (Palabras de policías).

El aprendizaje de un oficio no termina a la salida de la escuela, pero depende de la trayectoria profesional, de las tensiones en el seno del colectivo de trabajo y de las posibilidades de construcción de experiencia. El objetivo de este artículo es mostrar que las tensiones que surgen de las relaciones de trabajo con los ciudadanos, los conflictos que provienen de evoluciones políticas y mutaciones organizacionales de la policía son indicadores de las dificultades de una construcción colectiva del oficio. Deseamos comprender de qué manera la observación de las relaciones de trabajo entre los policías jóvenes y los antiguos y entre los hombres y las mujeres en diferentes brigadas, nos informa sobre las dinámicas colectivas favorables para la construcción del oficio. Estas relaciones interpersonales se refieren a la elaboración y la división de normas y de representaciones comunes sobre el trabajo (Van Maanen, 1973), para organizarse colectivamente en una actividad, a veces compleja y difícil, y a menudo imprevisible. Se tratará en este artículo de hacer un paso suplementario hacia la comprensión del rol del colectivo de trabajo como fuente de salud para los trabajadores según su diversidad (en edad y sexo). El oficio de policía nos pareció particularmente interesante para ilustrar esta problemática, de una parte, la separación entre los jóvenes y los antiguos en la manera de ejercer el oficio en respuesta a la ley de modernización de la policía, y por otra parte, la introducción de las mujeres que plantean preguntas nuevas sobre las formas de evolución del oficio.

La cuestión inicial de esta investigación era comprender mejor los diferentes modos de aprehender y de manejo del estrés en tres oficios de relaciones de servicio: los policías, las enfermeras, los conductores de bus [2]. Esto nos permitió interrogar la eficacia del manejo institucional del estrés, principalmente individuales y fundadas sobre un enfoque de la inadaptación del asalariado a su trabajo y no sobre las dificultades de realización

de la actividad vinculadas a los cambios organizacionales, a las relaciones con los mandos medios, y más ampliamente a las evoluciones estructurales de los oficios (evolución de problemáticas de las poblaciones tomadas a cargo, evolución de las políticas de seguridad y de salud). De ahí el acento puesto en nuestro estudio sobre la importancia y las condiciones de funcionamiento de los colectivos de trabajo.

La gestión metodológica privilegió las observaciones en las patrullas, que han sido hechas en cuatro comisarías durante un año aproximadamente. Estas comisarías presentan características variadas: dos están en las afueras parisinas en zonas reconocidas por su violencia urbana (Pandore y sobre todo Serbourg) [3], uno en la pequeña corona [4] en un barrio tranquilo y fácil (Villedieu) y otro en la provincia (Grandeville) en barrios sensibles. Estas observaciones del trabajo de los policías han sido complementadas por entrevistas hechas más profundamente (unas sesenta) con policías, la jerarquía, sindicalistas y psicólogos de la policía. Esta investigación reposa en la confrontación entre los cuestionamientos y los métodos de la ergonomía y de la sociología. Este enfoque interdisciplinario permitió colocar los observables, los discursos y las representaciones de las relaciones en el trabajo de los policías, del “ambiente” y de lo penoso o del interés de las diferentes actividades, en el contexto organizacional y político del trabajo policial.

Los policías tienen por misión hacer respetar el orden, asegurar la seguridad y luchar contra la delincuencia. La definición de su tarea comprende procedimientos estrictos sobre la manera de intervenir cerca de los agresores y las reglas administrativas relativas a la aplicación de la ley. En la Policía de socorro o la de proximidad, las que observamos en el campo, el trabajo se realiza sobre la vía pública con interpellaciones a la iniciativa de los policías o las intervenciones en respuesta a un llamado al estándar 117. Su primera misión es la de estar al servicio de los ciudadanos. El oficio de los agentes de la Policía de socorro corresponde a una policía generalista, contrariamente a otros servicios de policía especializada (policía judicial, brigada anticriminalidad, etc.).

1. Trabajo colectivo y márgenes de acción

Comprender el colectivo de trabajo necesita previamente identificar lo que hace el trabajo colectivo según la diversidad de los policías en experiencia y en género, es decir los fenómenos de cooperación y de ayuda mutua en el trabajo.

Nuestras observaciones de campo nos permiten extraer cinco formas de trabajo colectivo:

- la repartición de la carga de trabajo mediante la constitución de las tripulaciones en las brigadas
- la gestión de la eficiencia del policía mediante la búsqueda de medios de preservarse
- el reconocimiento del rol de cada uno mediante la gestión colectiva de la intervención
- la anticipación de las situaciones de riesgo mediante la puesta en común de conocimientos
- la prevención del estrés y la protección contra el miedo mediante la redefinición colectiva de reglas

1.1. Constitución de tripulaciones en las brigadas

La constitución de las tripulaciones depende de aspectos organizacionales en las brigadas, pero también de concepciones diferentes de la intervención cerca de las poblaciones. En ciertas brigadas, dan vueltas sólo jóvenes policías en un mismo carro porque los efectivos no permiten tener un antiguo en la tripulación. En otras brigadas donde el efectivo es mixto, la repartición sobre *zonas geográficas* se realiza, sea por una “rotación” sistemática de los agentes en los vehículos, o bien por una permanencia de los mismos agentes. También encontramos este principio en el caso de la asignación sobre varios barrios o preferencias en el mismo barrio. En el primer caso, las razones invocadas son las de no encontrarse siempre con el mismo colega, de no tomar “malas maneras”. Permite no estancarse en un barrio y evitar crear costumbres con la población, tener una cierta distancia para intervenir, y poder ir de refuerzo sobre el conjunto de la ciudad. En el segundo caso, tener los mismos agentes en el vehículo sobre un barrio definido, es motivada por una mejor comprensión mutua con la población y una ayuda mutua más grande entre los policías. También para evitar problemas de armonía entre policías, que tienen concepciones diferentes del trabajo que hay que realizar.

Cuando jóvenes y viejos o hombres y mujeres no están bastante integrados, la constitución de tripulaciones mixtas se evita en detrimento del ambiente, de la ayuda mutua o de la eficacia. Así, en Pandore, los antiguos más allá de los cuarenta no salen casi a patrullar y se consagran a actividades en la comisaría (recepción, mantenimiento de vehículos, etc.). El discurso de los antiguos con respecto a la policía actual, los jóvenes y las mujeres particularmente, es crítico y petulante. Los jóvenes por su parte los perciben como “dinosaurios” que “poner sus maletas” [5] y que ya no pueden transmitirles nada. En Villedieu, una de las brigadas es muy afeminada (4 mujeres, 3 muy jóvenes y una antigua; y 5 hombres, 4 intermediarios y un antiguo). Esta funciona con una *rotación de la mano de obra* fuerte y un desacuerdo alrededor de la aceptación del jefe que los hombres y los antiguos lo perciben como autoritario, mientras que las jóvenes policías lo ven más bien como protector y riguroso. Los desacuerdos entre policías, el número más elevado de mujeres y el miedo del jefe de tener incidentes con patrullas de tres mujeres, vuelven muy difícil la constitución de las tripulaciones. Luego, no es a menudo posible hacer salir dos tripulaciones simultáneamente y los resultados “en cifras” son menos buenos que en otras brigadas; lo que tiene como consecuencia reforzar todavía más las presiones y el autoritarismo del jefe. La colaboración y la distribución del trabajo se dañan y las relaciones con los usuarios son a menudo conflictivas. Por ejemplo, frente a un joven provocador, la tripulación coloca en primera línea a un joven policía nervioso y el tono sube rápidamente. En otro momento, frente a un gran negro que insultó a un conductor de bus que le pedía su billete, ambos hombres de la tripulación dejan a un antiguo, de tamaño pequeño, subir sólo en el bus. El señor intenta utilizar su estatura física (talla, voz) para intimidar a una policía que pierde su control y lo insulta, los dos policías intervienen sólo cuando la situación esta degradada.

De manera pasiva, pero eficaz, ellos le deniegan el liderazgo que ella se atribuyó a causa de su edad. A la inversa, en las tripulaciones donde el carácter mixto, de edad y de sexo se asume mejor, la división del trabajo y la complementariedad de las habilidades y las capacidades adquiridas a menudo vuelven el trabajo más eficaz y fluido.

Sin embargo este carácter mixto no es posible siempre a causa de las asignaciones desiguales entre comisarías. En los barrios difíciles de las afueras, esencialmente son afectados jóvenes policías inexpertos: no conocen los lugares, ni la manera de entrar en contacto con las poblaciones, la situación puede volverse rápidamente arriesgada y dejar huellas en la construcción del oficio. La repartición no obedece siempre a una búsqueda de equilibrio entre las generaciones o entre los géneros. Una parte de la explicación realza dificultades encontradas: los antiguos no quieren ir más a estos barrios difíciles, realzan estrategias de preservación de su salud; los hombres quieren conservar su virilidad en esta repartición del trabajo. El problema es que estas situaciones son consideradas por los policías como pasajes obligados en el aprendizaje del trabajo (manejo del miedo, la destreza frente a lo imprevisto), pero no son puestas en debate con relación a las dificultades que encuentra la profesión sobre las modalidades de transmisión del oficio.

1.2. La búsqueda de medios de preservarse

En el marco de un reconocimiento de restricción de aptitud para trabajar en la vía pública, “el escondite” en la oficina se considera como el arreglo de un puesto y a menudo se acompaña de la retirada de la licencia de armas. Sin embargo el policía que manifiesta el deseo de trabajar en oficina, es estigmatizado como alguien que tiene una cierta fragilidad personal. Para evitar esta categorización, ciertos policías antiguos eligen trabajar en horario de noche. El trabajo de noche es descrito como un mundo aparte, sin presión directa de la jerarquía y corresponde a formas de postura de amparo de los más viejos. La asignación en horario de noche o sobre otros puestos considerados “suaves” se gana, entre otras cosas, por la experiencia. Se encuentran también más de 40 años de quejas, un estándar en las oficinas.

Más allá del lugar de asignación, una repartición sobre los puestos se organiza en el seno de las brigadas. Por ejemplo darle la posibilidad al colega de hacer una noche en los puestos de guardia (prefectura, vigilancia) o de llenar papeles en la oficina para no siempre “estar en vilo” de la vía pública, es una manera de evitarle el agotamiento psicológico. Esta organización del trabajo se hace cada día con arreglos dependiendo del cansancio y las emociones sentidas. Esta no concierne solo a los de edad sino también a los jóvenes, los hombres y las mujeres. Aparece como una regulación colectiva, fuente de salud en el trabajo. Esta es posible sólo cuando el jefe de brigada da autonomía en las asignaciones de las tripulaciones y cuando puede mantenerse un equilibrio en los equipos en el momento de la renovación de los efectivos. Los antiguos, cuando están bien integrados en las brigadas, desempeñan también un rol importante en la selección de las tareas. Frente al flujo imprevisible de los asuntos, es posible, con la experiencia, tener más o me-

nos disponibilidad con el fin de privilegiar las tareas más interesantes, de cuidar de un momento de relativa tranquilidad o de evitar una intervención temida (Lhuillier, 1987). Reencontramos particularmente antiguos en el puesto de mando centralizado (lugar donde llega las llamadas telefónicas) que tratan cuando es posible de efectuar las intervenciones según la intensidad de los asuntos y la composición de la tripulación.

1.3. Gestión colectiva de la intervención

Los policías prefieren una gestión colectiva de las dificultades más que un acompañamiento psicológico individual hecho por alguien exterior al grupo profesional, la psicóloga (Lorient, Boussard & Caroly, 2006). “Trabajar con un antiguo permite mejorar-se en el campo” (policía de 22 años de edad). Los antiguos son descritos como apoyo de los jóvenes con relación a las decisiones en el momento de las intervenciones, aunque a veces los jóvenes critican ciertos métodos de los antiguos. Por otra parte, los jóvenes deben dar prueba a los ojos de los antiguos. La sabiduría de los antiguos es evocada: poco impulsivos, más relajados sobre las reglas, la maestría del que interpela.

En el momento de las intervenciones, observamos una complementariedad entre los jóvenes y los antiguos. Por ejemplo, en el momento de una intervención al hospital que depende más de lo médico que de lo técnico, para una queja de una adolescente histérica en estado ebrio en urgencias; el joven policía intenta hablar con la adolescente, el policía experimentado discute con la madre de la adolescente sobre los riesgos de reincidir y la gestión de la situación a nivel familiar, el policía veterano intercambia opiniones con el médico responsable del servicio sobre el procedimiento de intervención. Cada uno es complementario durante la acción. Una discusión colectiva se entabla de regreso en el carro sobre el diagnóstico de la situación. La cooperación en la acción permite una partija de la experiencia y el apoyo moral entre pares.

Las relaciones diarias alrededor de la intervención muestran una gestión colectiva de las situaciones de riesgo. Frente al estrés que provocan las situaciones difíciles, lo que cuenta es que los antiguos estén allí durante las intervenciones para que los jóvenes puedan apoyarse en ellos. Los antiguos saben jerarquizar las prioridades en la gestión de las situaciones, lo que permite “echar una mano a los jóvenes”. El colectivo de trabajo aparece como un recurso efectivo para las situaciones difíciles con las cuales están confrontados diariamente los guardianes de la paz. En el carro, es el escarnio, recordamos algunas anécdotas, intercambiamos sobre la manera en la que el acontecimiento se celebró y otros escenarios posibles, etc. El sostén social reposa en el diálogo con los colegas y la jerarquía local. La gestión de los agentes implicados en el momento de una intervención es por otro lado un bello ejemplo del modo en el que se reparten los roles en la intervención (por ejemplo: el antiguo llama urgente al presidente de la asociación de hospedaje para recoger a una persona sin domicilio fijo (SDF), la mujer recibe en el mismo lugar el SAMU social [6].

Las condiciones del trabajo colectivo y de la construcción del oficio pasan pues por las *posibilidades de compartir una actividad colectiva* entre los jóvenes y los antiguos, los hombres y las

mujeres donde cada uno tiene un rol, una función que hay que asumir.

1.4. Puesta en común de conocimientos

Los antiguos tienen la memoria del trabajo pasado: *“en la época, el oficio, la formación, las oficinas, los horarios, el ministro, era así!”* Pero la transmisión no puede referirse a cómo se hacía antes puesto que quedarse enganchado a una imagen del pasado está mal visto por los jóvenes policías. Al contrario, está bien visto compartir historias correspondientes a la puesta en común de conocimientos que permiten abrir un campo de posibilidades a los jóvenes para poder intervenir. Los intercambios son numerosos en el carro para transmitir las historias de las poblaciones y de las intervenciones. Por ejemplo: *“la última vez, los colegas se hicieron empedrar aquí”, “esto había ardido hace un año. Habían entrado con palanca”*. Las modalidades que favorecen este intercambio tienen que buscarse en y mediante la acción colectiva (por ejemplo, pasando por un barrio, recordar el pasado o haciendo una intervención próxima de una interpelación pasada).

El diagnóstico sobre el conocimiento de la población es un medio para anticipar la situación que viene, que facilita la ejecución de regulaciones individuales y colectivas. Por ejemplo, intervenir sobre una persona drogada que vive en “una vivienda ocupada ilegalmente” permite construir un saber futuro sobre este tipo de situación.

Ahora bien, la anticipación de una situación degradada es flaca (por ejemplo, no saber lo que se va a encontrar en el lugar y las informaciones dadas por el demandante son a menudo poco precisas), con muchas incertidumbres sobre el modo de tratar las situaciones (los casos no previstos por la ley), las reacciones imprevisibles del público (los ciudadanos siempre cooperan con los policías). La intervención en estos contextos puede conducir a errores de interpretación y de discernimiento.

La puesta en común de conocimientos no concierne solamente a la transmisión de la historia de las poblaciones y de las intervenciones. Implica también una construcción de un sentido compartido sobre el trabajo que hay que efectuar. Por ejemplo, dar sentido al trabajo de contravenciones en un barrio difícil. En las comisarías donde jóvenes y antiguos son bien integrados, los policías comparten una visión más amplia de lo que es el verdadero trabajo policial (ejemplo, control de carreteras y trabajo “social”). Por ejemplo, hacer controles de rutas o hacer atestados contra vehículos mal estacionados, es a priori una actividad poco valorizante (Bugnon, 1996). Pero en Villedieu, en ciertas brigadas, esta actividad es vivida por los policías como participar plenamente en la protección de la población. Ciertas infracciones son particularmente valorizadas puesto que tienen sentido, exprimen la voluntad de asistencia y de protección de los más flacos. Son los casos por ejemplo de estacionamientos sobre sitios reservados para los minusválidos o de los niños sin cinturón de seguridad en los carros. Hasta cuando la infracción parece banal, los policías subrayan el carácter irresponsable y justifican la sanción: *“un tipo que está mal parqueado, puede hacer que un ciclista se vea obligado a ir en medio de la calzada para evitarlo, o una mamá con un coche de bebé que des-*

ciende sobre la calle, y hop, hay un accidente! Es por eso que yo no tengo consideraciones cuando hay que multar” explica así un guardián en el momento de la observación.

En Villedieu, donde los antiguos son más numerosos que en otras comisarías y están siempre bien integrados en las brigadas (salvo una), el trabajo “social” es menos desvalorizado que en otras comisarías compuestas de jóvenes.

1.5. Reelaboración colectiva de reglas

La reelaboración de las reglas oficiales por parte de los policías en reglas de oficio aparece como una forma de trabajo colectivo para hacer frente a las situaciones críticas. Las estrategias de reelaboración de reglas dependen para los policías del modo de representarse las situaciones críticas, pero también la relación vertical con los mandos medios.

El modo de aplicar los textos legales se revela complejo y a veces contradictorio en ciertas situaciones. Encontrar en el equipo un equilibrio entre los que conocen los textos y los que saben aplicarlos en el campo favorece la gestión de las intervenciones. Por ejemplo, los antiguos saben donde vigilar para hacer atestados (en un parque o en tal semáforo). Intercambiar sobre estas estrategias de reelaboración de reglas para responder al requerimiento del resultado sería una fuente de construcción del oficio. En la policía, como en otras relaciones de servicio, observamos una heterogeneidad en el informe de las reglas según la experiencia (Caroly & Weill-Fassina, 2006): los jóvenes generalmente aplican las reglas “al pie de la letra” sin adaptación con relación a las circunstancias, a riesgo de provocar una degradación de la interacción, los antiguos reelaboran las reglas en función de su conocimiento del medio, de las relaciones con los habitantes del barrio, de la negociación con el equipo de trabajo.

Durante las intervenciones, la construcción de reglas del oficio como “no se autoriza perseguir a un joven sobre una motoneta sin casco” permitirá evitar justificaciones con la justicia si el joven llega a caerse. Estas reglas quedarían aquí como referencia de la actividad de trabajo para hacer frente juntos a lo imprevisible y no como referencia a las tareas (hacer una interpelación), dejando sólo a cada uno en su manera de asumirse.

En ciertas brigadas, los antiguos “dan” interpelaciones a jóvenes mientras que en otras, las cifras son puestas en valor y hacen el objeto de competición entre los policías. La realización colectiva parece favorecer más la ayuda mutua en el momento de las intervenciones y el reconocimiento del trabajo colectivo de los policías en la Policía de socorro con relación a los servicios especializados como la BAC (brigada anticriminalidad). *“Las relaciones entre la sección y la BAC se volvieron más tensas, puesto que antes eran solo ellos los que evaluaban. Y ahora somos ellos y nosotros.”* La tensión entre la sección y la BAC se manifiesta por una carrera loca a las interpelaciones con una fragilización de las cooperaciones que existían en el pasado entre estos dos servicios para hacer este trabajo.

El rol de los mandos medios es esencial en la construcción de espacios de concertación que favorezcan la repartición del sentido y de los valores comunes para el trabajo de reelaboración de reglas. En ciertas brigadas, la falta de integración de las ló-

gicas profesionales produce una falta de construcción colectiva del trabajo, teniendo como consecuencia la emergencia de situaciones críticas. Es decir, la ausencia de consideración de las reglas del oficio por parte de las organizaciones que no brindan las condiciones necesarias para que estas reglas se construyan y se desarrollen. En otras brigadas, la presencia de una jerarquía intermediaria ayuda a resolver los problemas de haciendo función de los antiguos, apoya a las mujeres en su intervención y permite el desarrollo de márgenes de acción que favorecen la preservación de la salud.

2. Rol e integración de los antiguos en colectivos de trabajo

Los “antiguos” como una categoría específica del discurso policial, son a menudo evocados para desmarcar o al contrario subrayar su rol en la transmisión del oficio. Pero esta categoría es poco cuestionada.

2.1. ¿Cómo definir que se es “antiguo” en la profesión?

Ser antiguo, es tener un oficio. Alguien que tenga un oficio, es alguien que puede generar experiencia y que tiene poder para actuar sobre las cosas, sobre la gente, sobre los colegas de trabajo, es alguien que tiene poder de acción sobre las situaciones (Clot, 1999). Nos volvemos “antiguos” por la coherencia que tratamos de tener a través de lo que vivimos, encontramos, tratamos y a través de las acciones que logramos hacer. En esta coherencia, hay una gran parte de interpretación sobre a lo que se ha estado confrontado, que permite situar ese saber y esa destreza en un conjunto importante que no puede hacerlo el joven con una experiencia más limitada (Laville, 1996). La experiencia interviene sobre la reconstrucción de los fines y de los medios y funda el desarrollo de las capacidades (Caroly & Weill-Fassina, 2004).

Pero ser antiguo es también una cuestión relativa y variable siguiendo los diferentes efectivos de cada grupo de edad. Según Halbwachs (1935), la edad funcional, después de la guerra, fue definida por el contexto social. En una de las brigadas de la comisaría de Serbourg, el agente más antiguo tiene apenas 25 años. Ser antiguo corresponde ante todo a una función que hay que asumir, un rol que hay que desempeñar frente a los colegas, a menudo en referencia y con relación a la acción, y de regulación de la población delincuente. Sin embargo ser antiguo a los 25 años de edad no deja de poner problemas en el trabajo diario con relación al rol esperado.

Ser antiguo, es pertenecer a una historia colectiva. Los policías antiguos conocieron un cierto número de cambios en la institución (técnicos, organizacionales, modificaciones de la ley). Los jóvenes, no habiendo vivido esta historia, se implican de manera diferente en la tarea. Podemos suponer que el modo de estar en relación con la historia de la profesión tiene efectos sobre la actividad de trabajo.

Aprender un oficio, tener un puesto, resulta de un proceso largo y complejo que no solamente concierne la persona formada, sino también al colectivo de trabajo. Conocer la policía es un

proceso de socialización con los antiguos, que parece estar bloqueado hoy por diferentes motivos. Las relaciones entre jóvenes y viejos permiten informar de la construcción del colectivo de trabajo para mostrar las condiciones de aprendizaje del oficio de policía. Los pares desempeñan un rol en la construcción del oficio pero el aprendizaje puede realizarse sólo en ciertas condiciones. ¿Cómo los jóvenes policías integran al colectivo de trabajo? ¿En qué el colectivo de trabajo, es decir la historia de varias generaciones trabajando en el mismo medio, tiene una función de desarrollo de las habilidades? ¿En qué influyen los trayectos en la entrada al oficio?

Devenir “antiguo”, esto no es solamente enterarse de un saber transmitido por antiguos, sino que es también tener una aproximación reflexiva en y mediante la actividad colectiva sobre el desarrollo de márgenes de acción posibles. Estos márgenes de acción corresponden a las reglas del oficio y al poder de actuar sobre las situaciones de trabajo.

2.2. Asignación geográfica y distancia social de los reclutados

En nuestro estudio (Lorient et al., 2004), encontramos en la región parisina dos comisarías caracterizadas por una delincuencia fuerte, esencialmente con jóvenes policías recientemente formados (pocos antiguos sobre la vía pública), una comisaría de pequeña corona en un distrito prestigioso “tranquilo” con un equilibrio de generaciones; una comisaría de provincia compuesta en su mayoría por antiguos. Los antiguos prefieren barrios más tranquilos o barrios en la provincia. Una gran parte del trabajo de policía consiste “en hacer autoridad”, lo que se funda particularmente sobre la presencia “de hombres de edad”. Ahora bien, los jóvenes policías son afectados de acuerdo a su clasificación en los barrios más difíciles. Algunos pueden ver las posibilidades de acción ofrecidas, pero esto provoca también un déficit de policías experimentados para hacer frente a las situaciones a riesgo.

Un estudio realizado por Monjardet (1996) efectivamente muestra una diferencia significativa entre la asignación en región parisina y en la provincia según la edad (cf. cuadro 1).

Antigüedad	París / Región parisina	Provincia
Menos de 9 años	80 %	7 %
9 años y más	20 %	93 %

Cuadro 1: comparación de la antigüedad de los policías según su último lugar de asignación (Monjardet, 1996).

Las trayectorias profesionales en el pasado fueron marcadas por un paso “obligado” por París, en los barrios difíciles. Actualmente esta tendencia de una entrada masiva de los más jóvenes a la región parisina está más contrastada a causa de la renovación de los equipos en las provincias como consecuencia de varios retiros por pensión. Pero la diferencia es todavía muy importante; los policías se van en cuanto pueden hacia barrios más tranquilos o a la provincia.

El oficio de policía se caracteriza en efecto por posibilidades débiles de progresión jerárquica: los concursos de oficiales y de comisarios son reducidos y los resultados deben ser muy satisfactorios para tener éxito. La progresión jerárquica existe entre

los policías (pasaje al grado de brigadier, calificación de oficial de policía judicial, concurso de teniente de policía), pero queda limitada, sobre todo por que los obliga a cambiar de comisaría y esto puede contrariar una lógica de asignación hacia los barrios más tranquilos.

Observamos más bien el desarrollo de “carreras horizontales”, el fin es, sin progresar en la jerarquía, llegar a alcanzar los empleos más satisfactorios posibles en función de las necesidades y las expectativas en un momento dado; particularmente en términos de salud y bienestar de trabajo. Ya estudiado entre las maestras de escuela (Becker, 1952) o las ayudantes técnicas sanitarias (Arborio, 2001), las carreras horizontales, sin promoción estatutaria, se hacen por la elección de la localización del lugar de ejercicio; preferir tal barrio o tal otro, porque la población ofrece mejores condiciones de ejercicio del oficio. Esto supone poner en evidencia entre los policías lo que está en juego en la localización en términos de práctica, de interrogarse sobre una jerarquización espacial de los lugares de ejercicio que sean susceptible de influenciar estrategias de movilidad. Por ejemplo, trabajar en una comisaría con menos casos sociales influye en el contenido del trabajo policial. La especificidad de la comisaría puede inducir condiciones muy diferentes de trabajo.

Es frecuente escuchar decir a los antiguos que los jóvenes no están ahora como ellos estuvieron al principio de su carrera: pérdida de la vocación profesional (ciudadanía, respeto mutuo, código del honor), elección de la carrera por defecto frente a la incertidumbre del mercado de trabajo, etc. Si nuestra investigación no permite confirmar estos puntos, hay que observar que la búsqueda de un empleo estable, protegido por el estatuto de funcionario a conducido a la contratación de jóvenes policías de origen social más elevado, que estarían en una distancia social más importante con relación a las poblaciones desfavorecidas (Coutant, 2005). Además, la entrada al oficio se modificó: los antiguos a menudo entraban en la policía después de haber ejercido otro oficio (electricista, carpintero, plomero, obrero, etc.). Esta apertura al mundo del trabajo podía ayudarles a representarse los estreñimientos económicos, sociales y técnicos del empleo, lo que es menos evidente para un novato que entra directamente a la policía a la salida de sus estudios.

Por otro lado, los antiguos que tienen una edad elevada logran más fácilmente hacerse respetar. Hacer respetar la orden, es hacerse respetar (Boussard, Lorient & Caroly, 2006). En efecto, esto no es evidente para los “jóvenes” policías de hacerse tomar en serio por “chorizos” [7] que tienen la misma edad que ellos. La competencia lingüística de los antiguos esta a la vez vinculada a la experiencia y al origen social más próximo a los públicos populares (Fielding, 1985).

2.3. Manera de expresar y de administrar su estrés

Los policías encuentran regularmente situaciones difíciles, que marcan los principios del aprendizaje del oficio. La primera vez que se confronta con una defunción forma parte de los puntos de pasaje obligado, también, el sufrimiento de las víctimas (dolores, golpes y hematomas, heridas graves). Estas situaciones

de emoción intensa, si han sido administradas mal, pueden ser re-estimuladas en situaciones similares o próximas. Pasando esta prueba, se plantea la cuestión de conservar duraderamente su empleo. Las situaciones difíciles suceden y no es tanto la dureza de estas situaciones la que plantea problemas, sino la manera de administrar este proceso dinámico en la acción y el problema de la repetición.

Pero las emociones se expresan poco en el mundo de los policías. Hablar de su estrés es un tabú, es mostrar su fragilidad personal y es antinómico con la “cultura policial”. El policía debe mostrarse fuerte, viril y esta llamado a esconder sus sentimientos y sus emociones (Lorient, Boussard & Caroly, 2005). Permanecer neutral y aplicar las reglas de la Ley poniendo a un lado la compasión para con víctima y la agresividad para con el agresor, constituye lo ideal. Igualmente, el policía debe saber superar las situaciones de violencia, de accidentes trágicos, sin tener en cuenta que representa una carga emocional elevada.

Institucionalmente, dispositivos de gestión del estrés se ofrecen a los policías como apoyo psicológico individual, formaciones para el manejo de las situaciones de estrés, prácticas de “deco-dificación” [8] en grupo como consecuencia de una situación emocionalmente fuerte. La evaluación de estos dispositivos es diferente según los jóvenes y los de edad. Las prácticas de capacitación a la gestión del estrés, así como la oferta institucional de apoyo psicológico, son a menudo percibidos como útiles por los jóvenes (encuesta IHES) [9]. Esto puede explicarse entre otras cosas por una evolución de la percepción del estrés según la edad y la antigüedad de los policías. Para los jóvenes, la confrontación en las situaciones de violencia constituye un estrés verdadero. Para los antiguos, lo que es difícil, no es tanto la violencia de la situación (*“ahora estoy blindado, yo he visto tantos casos!”*), como lo imprevisible del comportamiento de las víctimas o de los agresores frente a los policías (por ejemplo una mujer violenta que se enfrenta a un policía en el momento en que debe denunciar a su marido que la golpeó). Los jóvenes necesitarían más una ayuda exterior para administrar su estrés, mientras que los antiguos lo administran mejor con la experiencia.

3. Relaciones entre los jóvenes y los antiguos en el manejo de dificultades

Todo el mundo esta de acuerdo en decir que el trabajo de los policías es agotador: peligros, urgencias, conminaciones contradictorias. Estas cargas cognitivas y subjetivas pueden ser extremadamente costosas para los policías. Pueden poner en un estado lamentable las relaciones entre los jóvenes y los antiguos sobre todo cuando no existen representaciones compartidas, particularmente en el contexto social de hoy, y frente a las medidas de “modernización de la policía”. Pero cuando la relación entre jóvenes y viejos se mantiene, los obstáculos pueden superarse más fácilmente.

3.1. Lo urgente, lo peligroso y las fases de aburrimiento

Nuestro estudio permite identificar mejor en qué la variabilidad

de situaciones de interpelación, vinculada a los comportamientos de los interlocutores y de las circunstancias, obliga a la puesta en ejecución de regulaciones que se refieren a la gestión de una situación para evitar una degradación de la interacción. Sin embargo pasa que a pesar del conocimiento de una diversidad de situaciones de trabajo y la experiencia profesional, los policías de edad o los jóvenes encuentran situaciones de desbordamiento difíciles de administrar.

La formación de los policías se refiere al conocimiento del conjunto de los procedimientos jurídicos que hay que poner en ejecución en la intervención y poco sobre el modo de adaptar las reglas al contexto y a las situaciones encontradas en el campo. Ahora bien, en la acción, la urgencia, el miedo, los tránsitos brutales del aburrimiento a situaciones emocionales fuertes, son elementos que pueden *perturbar la actividad* de los policías. En el momento de las intervenciones, las exigencias temporales son fuertes (actuar rápidamente) con riesgos de amenaza física (utilización de armas, chorro de proyectiles, etc.). El trabajo de los policías está acompañado por una carga emocional fuerte ya que ellos trabajan con la muerte, la violencia, el maltrato, la miseria, etc.

Entre dos intervenciones, los momentos de aburrimiento, de languidez son descritos como fuentes “de inactividad fatigosa”. Los policías dan vueltas en carro por los parqueaderos o en la ciudad durante varias horas. Lo que provoca la excitación al primer llamado por radio. El tránsito de esta subactividad a situaciones emocionales intensas (en las que los policías participan) caracteriza esta carga de trabajo.

Observamos, al respecto, diferencias entre los jóvenes y los antiguos. Los antiguos saben administrar a menudo mejor el aburrimiento de las misiones cotidianas a través de la afirmación de la utilidad de su trabajo y el buen ambiente de trabajo (Monjardet, 1996). Observamos que no se precipitan sobre una intervención, esperan para que la situación problemática se resuelva de modo natural. Más allá de estos objetivos de protección, los antiguos declaran haber renunciado en el curso del tiempo a la imagen del oficio fundada sobre la acción, contrariamente al ideal buscado a principios de la carrera. Para los hombres jóvenes, la acción es “excitante” y está en el origen de la construcción de su identidad profesional. Por ejemplo, poner el faro giratorio, sin razón aparente, y lanzarse a una carrera de persecución al primer llamado por radio después de un largo momento de espera en el carro.

Aprender a administrar su miedo es un componente del aprendizaje del oficio. El miedo es un tema tabú, no se muestra. La necesidad de controlar su miedo se vuelve una obligación para no ser señalado del lado de los “débiles”, “no valientes”, “mujercillas”. A los temores que vienen del mundo exterior se añade a veces el de los colegas (Lorient, Boussard & Caroly, 2005). El hecho de poder confiar en sus colegas en el momento de una intervención es primordial para administrar su estrés. Es decir, la carga de trabajo puede derivarse en dificultades del trabajo colectivo (“un colega me hizo dar miedo”, “hizo falta que me hiciera cargo de los colegas”). El criterio mayor para dominar la incertidumbre reposa en rutinas colocadas por el equipo. Recordemos que esta situación de estabilidad del equipo se hace

difícil por la asignación de los jóvenes sobre los barrios sensibles en las afueras parisinas. No sólo la rotación de la mano de obra es elevada sino que la situación puede agravarse con los acontecimientos y el registro de las reglas de los oficios que no están bien enmarcadas.

En Grandeville, una tripulación compuesta de dos jóvenes, observada un domingo por la tarde, se encuentra sobre un sector considerado barrio sensible. Les piden intervenir por una diferencia entre vecindades. En el lugar, el demandante explica que su vecino de piso da golpes a su mujer y tira las cacerolas en su jardín. El se queja del agresor, que lo amenazó con un arma. No quiere volver a salir de su casa, tiene demasiado miedo, su mujer está embarazada. Hay unos niños pequeños en la casa. Los policías le piden denunciar, pero este último no puede porque parece estar “sin papeles”. Los jóvenes policías salen del apartamento y se encuentran de narices con el vecino agresor, que los provoca. Varios jóvenes del barrio están allí y asisten a la escena. El agresor saca provecho de la situación para mostrarse “usted sólo tiene que detenerme”, “vamos muéstreme que la policía sabe detener”, “haga su trabajo!”. Es reconocido como “el jefe del barrio”. Los jóvenes del barrio comienzan a cercar al joven policía que intenta discutir con el agresor y verificar si está armado. Los jóvenes avanzan hacia él con palos golpeando el suelo. Frente a este movimiento colectivo, uno de estos colegas intenta llamar a un oficial de policía judicial para saber lo que hay que hacer sobre el uso de reglas “¿hay que arrestar o no al cabecilla?”. Pero no le responden verdaderamente. Ellos deciden finalmente huir y abandonan esta situación sin haber podido realmente intervenir. Esta situación muestra que frente a un agresor que falta el respeto a la policía e intenta humillarlos frente a la población, las reglas de acción no son precisas. El joven policía no conoce bien el uso de las reglas de detención en esta situación, no es apoyado verdaderamente por la jerarquía. Deben administrar solos esta situación con su colega joven, se sienten desamparados.

Los policías aprenden a trabajar con las incertidumbres, las exigencias temporales y las emociones. En Villedieu, los antiguos están más presentes y animan una mejor gestión del tiempo y de los ritmos, a pesar de la calma de la circunscripción, los policías declaran poco aburrirse allí. A la inversa, los jóvenes de Serbourg y Pandore, donde sin embargo la delincuencia es más elevada, evocan frecuentemente su aburrimiento.

La relación entre jóvenes y antiguos no se realiza en un sólo sentido, el del aprendizaje de los antiguos hacia los jóvenes, ella se inscribe bien en la interacción entre los dos, donde cada uno contribuye a la elaboración del colectivo de trabajo. Así, en Villedieu, los jóvenes contribuyen al mantenimiento, y los antiguos tienen la pasión por la investigación del bello asunto. Estos últimos continúan, más que en otros lugares, queriendo ser los primeros sobre el acontecimiento, mostrar que no “están instalados”

3.2. Evolución del oficio y exigencias contradictorias

La evolución del oficio en la policía está marcada por dos fenómenos: de una parte, la modernización de la policía y por otra

parte, los cambios en las relaciones de autoridad con las poblaciones.

La modernización de la policía contiene una triple transformación: la cultura de las cifras vinculada a una política de represión (hay que hacer interpellaciones), el desarrollo de la policía de proximidad (hacer la prevención) y la afirmación más fuerte de los derechos tanto para las víctimas como para los acusados. Estas orientaciones son antinómicas por varias razones:

- La prevención y la proximidad no permiten mostrar cifras y son desvalorizadas tanto por la jerarquía como por los policías que valorizan la investigación del “bello asunto”.
- Afirmar el derecho de la duda, aparece a los ojos de los policías incompatible con la búsqueda de rendimiento y la afirmación de la autoridad.
- Mostrar cifras no permite tomar en consideración los diferentes tipos de servicios aportados a los ciudadanos.

Así los policías están confrontados con conflictos de objetivos en la realización de su trabajo entre su concepción del “verdadero” trabajo policial y lo esperado sobre su rendimiento, la calidad del servicio al público, el uso de la fuerza, el respeto de las reglas, etc. Estas nuevas exigencias contradictorias entre la cultura de las cifras y la evolución de las poblaciones están en el origen de una nueva forma de carga de trabajo, caracterizada por *la emergencia de situaciones críticas a administrar*. Estas provienen de una imposibilidad para los policías de poner en marcha regulaciones para hacer frente a este tipo de situaciones como lo muestra el ejemplo siguiente:

Hace ya un momento que la patrulla da vueltas, todo esta tranquilo. La radio llama por el secuestro de un niño en un carro parqueado por la cliente delante de la tienda de un fotógrafo. Dos carros de la policía son enviados al lugar. El conductor del carro al que observo, toma la iniciativa de ir como refuerzo de sus colegas. Avanza a toda velocidad, pasa los semáforos y pone el faro giratorio. Llegamos al lugar. De hecho la dama en cuestión no había perdido a su niño sino a su perro, que había olvidado en su casa. Hay tres carros de policía, 9 policías afuera para una sola señora y su hija. Esta situación que no tenía nada trágico, ha sido mal vivida por los policías, que se habían arriesgado inútilmente a tener un accidente en la carretera. En lugar de ser un asunto “interesante”, los policías hacen una “astilla” (asunto que no aporta cifras). Ellos están irritados y controlan la identidad de la señora manifestándole fríamente su descontento. La observación muestra que al principio de la tensión entre el público y los policías, hay una mala información sobre la naturaleza exacta del acontecimiento (la gente tiende a exagerar el acontecimiento voluntariamente para tener una intervención más rápida). La víctima está desamparada. Los policías se encuentran en el conflicto entre llevar asistencia y mostrar cifras (periódico de campo, Grandeville).

Los jóvenes policías valorizan más el interés por la acción. La detención o la interpellación es significativa de acción, ellos perciben menos conflictos de objetivos. Lo que explicaría una diferencia importante en lo vivido y en la construcción del oficio entre los jóvenes policías y los antiguos. Los conflictos de lógica percibidos por los antiguos se sitúan entre hacer respetar la paz, las reglas administrativas y los procedimientos jurídicos,

los comportamientos de la población y su propia concepción de la prevención y de la seguridad. Para los jóvenes este tipo de conflicto es menos exacerbado porque no conocieron muchos cambios en la policía y no están en el mismo contexto social (siempre conocieron a las poblaciones en estado precario y a la violencia urbana, así como un modelo de intervención basado en la represión más bien que en la prevención).

Los antiguos son conscientes de paradojas y saben que no hay que hacer demasiado. Los objetivos de su estrategia de evitación son multifuncionales: resolver los conflictos de objetivos del lado de la prevención según su conocimiento de las poblaciones, evitar ir en justicia en caso de atropello, preservar su salud física y mental. Por ejemplo, en una carrera de persecución para coger a un delincuente, sobrepasar la velocidad autorizada puede acentuar el riesgo que la persona perseguida acelere también y provoque un accidente. Para la jerarquía este no respeto sería contravenir el código de circulación. Muchos de los antiguos prefieren abandonar la interpellación de este delincuente y tener otros modos de intervención cerca de estas poblaciones (por ejemplo pasar por un barrio advirtiendo sobre el uso de las drogas). Esta conducta de los antiguos podría ser interpretada, por un observador exterior, como un signo de usura, pero parece verdaderamente corresponder a la puesta en ejecución de estrategias con la experiencia.

4. Una integración diferenciada de las mujeres en la policía

Si la cuestión de la participación de las mujeres en el colectivo de trabajo policial cruza en parte a la de los jóvenes y los antiguos (las mujeres son más numerosas en las generaciones jóvenes y mejor aceptadas por sus colegas masculinos jóvenes), su integración es específica en la medida en que generalmente se pliega a la asignación de tareas particulares y menos valorizadas. La contratación de mujeres se desarrolló a partir de los años 1980 esencialmente con una preocupación de igualdad profesional (Pruvost, 2005). Pero esta política fue concomitante con la colocación de la policía de proximidad. De donde una aproximación posible entre la feminización y la voluntad de hacer evolucionar la profesión hacia una mejor toma a cargo social de las poblaciones. Para mejorar la acogida y la hecha a cargo de las víctimas y para desembarazarse de tareas poco valorizadas por los colegas masculinos, la jerarquía a veces empujó a las nuevas llegadas a hacerse cargo de este “trabajo social” en el seno de la tripulación. Pasa sin embargo que en ciertas comisarias, ellas son acantonadas en un trabajo administrativo (depósito de quejas).

4.1. Trabajo femenino y verdadero trabajo policial

El “verdadero trabajo de policía” reposa en un oficio viril y constituye un oficio noble basado en el “honor profesional”. La diferencia entre los hombres y las mujeres se asienta principalmente sobre la percepción de los defectos de las mujeres con relación a esta definición original del oficio. Las mujeres son excluidas de “intervenciones musculosas” puesto que ellas son

consideradas como las que tienen una fuerza física inferior a la de los hombres. Son famosas por perder el control frente a emociones fuertes, etc. Hacer el aprendizaje de la virilidad es un modo de encontrar un sitio para las mujeres en las comisarias: apariencia física de un hombre, actividades deportivas de musculación, participación a los consumos rituales de alcohol, etc. Otras al contrario, se quedan como unas “verdaderas mujeres”, se comportan como “señoras” en su relación con los hombres (buena convivencia en las conversaciones) y ocupan un rol femenino en la intervención (rol maternal y dimensión social). La integración de las mujeres en este caso está basada en una división sexual del trabajo. El problema de esta diferenciación de las tareas es que a veces ellas quedan acantonadas en actividades administrativas (ejemplo: depósitos de quejas, comprobación de la identidad del interpelado) sin tener la posibilidad de realizar un trabajo de prevención sobre la vía pública en el cual les gustaría mucho participar. Pueden quedar bloqueadas en su progreso de carrera por falta de resultados (evaluación de los resultados basada en el número de interpellaciones).

Entre la “verdadera mujer” y el “machota”, se observa no obstante una tercera categoría, más inestable: las “mujeres entredos”. Ellas niegan las actividades de connotación femenina (rol social o de escucha de las víctimas mujeres y niños) y no ocupan tampoco la posición de “machota” (relaciones viriles, bromas de carácter sexual, exhibición de la fuerza). Entre el requerimiento de quedar como una “verdadera mujer” dirigiéndose en prioridad hacia las actividades de connotación femenina y la posición difícil del “machota”, un cierto número de mujeres intenta guardar un equilibrio entre su estatus de mujer y su estatus de policía. Tales estrategias son difícilmente validadas por los colegas y la jerarquía y suponen una cierta discreción.

4.2. Imponer una práctica femenina del oficio de policía, tres formas de práctica

El primer caso es el de una disociación de la identidad en sí y de la identidad para otros (Dubar, 1991). Agathe es una mujer joven de 26 años de edad, seguida en observación, donde manifestó su negativa “*a ser tomada por una asistente social*” en reacción a las peticiones de ayuda del público. Por otro lado, afirma fuertemente en el momento de la entrevista, su capacidad a entrar en la confrontación física si es necesario y su desestimación por las mujeres que se negarían a ello :

“El tipo (“un blanco grande de 1m90”) se enfureció, quiso impresionarnos, estaba detrás de él, armó el brazo para pegarle a mi colega. No sé lo que me pasó, es el instinto: di dos pasos corriendo hacia él y salté, los dos pies adelante, así, detrás de las rodillas, sobre él, doblado para obligarlo a ponerse de rodilla, y lo cerqué [...] es verdad que es más frecuentemente que las mujeres retroceder cuando hay una agresión física a que lo hagan los hombres. Allí, éramos tres chicas entre los seis, pienso que hay demasiadas chicas en la policía, digo también esto con relación a lo que vi en la escuela, vi chicas que no valían nada, que no tenían nada que hacer en la policía.” (Guardiana de la paz, practicante, Villedieu).

Pero sus colegas hombres generalmente continúan tratándola

como una mujer más que como una policía. Así, le envían en forma de “broma”, los “casos sociales” [10]. En el momento de conducir un individuo interpelado, sus colegas la hacen pasar a la delantera (al mismo tiempo que al sociólogo hombre que queda detrás para encuadrar al acusado) y sobre todo, ella se encuentra más a menudo que sus colegas masculinos en el puesto (a pesar de su corta edad).

El segundo caso es el de mujeres policías procurando salir del dilema entre “naturaleza femenina” y “verdadero trabajo policial”. Un primer modo de hacerlo es insistir en las capacidades y el profesionalismo. Así, esta jefe de brigada, primero afectada en BAC, se impone a sus subordinados masculinos por su capacidad, en la patrulla, de señalar el menor indicio, en un medio ambiente capaz de conducir a un “asunto interesante”. Las simples rondas entonces pierden su carácter rutinario. No es la fuerza física o la capacidad de hundirse en las formas masculinas de sociabilidad (ella no practica ningún tipo de bromas) las que le permiten ser reconocida como policía sino su competencia técnica y su control emocional (ella esta siempre muy “pro”, formalista y concentrada). La progresión en la jerarquía que permite dar más importancia a las capacidades profesionales con relación a la fuerza física, es un medio para las mujeres de encontrar su sitio en la policía [11]. Pero para ser defendible, tal posición pide un trabajo y un rigor más importantes que el esperado por policías hombres.

El tercer caso es el de las mujeres policías, así como ciertos policías particularmente en el marco de la policía de proximidad, que procuran llevar todavía más lejos la redefinición de lo que constituye un “verdadero trabajo policiaco”. Así, podría hacerse un sitio más importante a la práctica de una versión más “femenina” del trabajo policial. Es el caso de Anne, guardiana de 30 años de edad que ya ocupó varios puestos en la policía y particularmente hizo un pasaje por BAC [12] donde era la única chica. En toda la brigada de policía de proximidad, ella es, con un colega masculino al que ella dice haber iniciado en este modo de pensar, la única que aprecia la especificidad de su brigada: contacto con los comerciantes, los servicios sociales y municipales, la población (particularmente las personas de edad, que son muy solicitantes); patrullajes a pie, misiones distintas de las estrictamente policíacas, etc. Pero este posicionamiento es vivido en la clandestinidad. Así, en el momento de la observación, ella explica al investigador su deseo de pasar su BAFA [13] con el fin de poder encuadrar campos de vacaciones organizados por la policía con jóvenes salidos de barrios sensibles, pero enseguida pide al investigador no hablar de eso a sus colegas “*que pueden no comprender y lo tomarían mal*”.

La necesidad de trabajar en un universo cuyas referencias son ampliamente masculinas, impide a las policías que lo desean desarrollar otra aproximación del trabajo policial, como en los países anglosajones donde la policía comunitaria es sin embargo mejor aceptada (Miller, 1999). La comparación de la situación de las policías con la de las guardianas de prisiones muestra cómo, en las prisiones de mujeres, las guardianas desarrollaron un estilo de relación con las detenidas menos conflictivo y más social, incluso terapéutico, que sus colegas masculinos (Dobash et al., 1986; Rostaing, 1997). Hasta en el mundo más masculino

de prisiones para hombres, las guardianas pueden desarrollar a veces otro estilo profesional. Según Lynn Zimmer (1987), es justamente porque sus colegas hombres no ayudan a las guardianas a imponer un control de los detenidos fundado en la fuerza y la coerción, sino que éstas se ven obligadas a obtener la cooperación de los detenidos mediante una aproximación más amistosa y maternal. En la policía, la distribución del trabajo fundada en la “galantería” y la protección de las mujeres deja sólo pocas ocasiones a las mujeres de demostrar su valor en tareas “masculinas”. Sólo la ausencia de los hombres permitiría a las mujeres policías desarrollar otro estilo profesional. En Brasil, por ejemplo, donde existen unos puestos de policía exclusivamente femeninos y dedicados a las mujeres y a los niños víctimas de violencia (el primero ha sido creado en 1985 y habían 339 en 2004), otra cultura policíaca pudo desarrollarse, menos fundada sobre la fuerza y el “bello asunto” (MacDowell Santos, 2005).

Las tres formas de prácticas femeninas descritas corresponden a tres tipos de culturas policíacas distintas; el compromiso en el primer caso, las capacidades profesionales en el segundo caso, la innovación en el tercer caso. Para este último, comprendemos que esta práctica es clandestina por el hecho de que la cultura comunitaria no está todavía desarrollada en Francia en las representaciones del trabajo policial y en la cultura policíaca.

4.3. La división desigual del trabajo

A menos que se asuma el rol exigente y difícil de “machota” o se viva su práctica diferente en la discreción, las policías se encuentran fuertemente incitadas a especializarse sobre las tareas que estarían más de acuerdo con su supuesta naturaleza femenina. Por otra parte, ellas se encuentran relativamente bien aceptadas en las tripulaciones por sus colegas masculinos. Las mujeres confirman la virilidad del universo policiaco aceptando una diferenciación de las tareas conforme con la diferencia sexual. De ese modo, estas policías son bien vistas, particularmente por sus colegas jóvenes masculinos, a condición de no ser “demasiado numerosas” (ya que ellas ocupan el sitio de un “verdadero policía” y deben “ser protegidas”). Su presencia limitada tiene como ventaja el que se hagan cargo de las tareas femeninas [14] y la presencia de espectadoras que hay que seducir (“es sin embargo agradable tener mujeres en la comisaría” dicen varios hombres interrogados). Son vistas como verdaderas mujeres, pero no como verdaderos policías (Brewer, 1991).

A veces, una desorganización de la situación puede hacer tomar a las mujeres un rol no previsto, como tener que dominar a un hombre violento. Pero estas situaciones están vividas como pasajeras (hasta que un hombre llegue) o como caso límite (excepcionalmente, la dulzura de una mujer puede calmar a un hombre violento, pero no es una ley general). Estos casos límites, igualmente si tienen en cuenta situaciones salvadas por la presencia y la acción femenina, refuerzan el principio de la esencia femenina y su desvalorización como principio profesional: “una vez había un tipo un poco peleador... (mi colega) trató de esposarlo, de llevarlo al carro, el tipo rompió la portezuela, a partir del momento en el que yo intervine diciendo “ten cuida-

do” porque mi colega iba a esposarme en lugar de esposar al tipo, el tipo escucho y dijo “usted está con una mujer, esta bien me dejo coger”. (Brigadiera, Serbourg).

Varias policías interrogadas evocan las dificultades relacionales encontradas a principios de la carrera (como ADS [15] o practicantes) con colegas (hombres o mujeres) que les manifestaban su desacuerdo sobre la presencia de mujeres en la policía. Pero todas estas dificultades desaparecieron o disminuyeron fuertemente. Lo que ellas atribuyen a la evolución de las mentalidades, pero también al hecho que ellas habrían encontrado e interiorizado su sitio, (“no tenemos la fuerza de un hombre”), a veces dejando brigadas propicias a la intervención (BAC y trabajo en la noche) por otras posibilidades (policía de proximidad particularmente). A través de nuestras entrevistas, se observa una cierta evolución: las primeras mujeres en la policía, ingresadas en los años 80, dicen haber sufrido presiones más fuertes (la obligación de hacerse olvidar como mujeres) que aquellas, más numerosas, llegadas a finales de los años 1990 y principios de 2000. Estas últimas se sienten mejor integradas como chicas si aceptan un rol femenino en la división del trabajo.

Las que no entran en el juego corren peligro de ser desacreditadas o desalentadas por sus colegas: “Una chiquilla que llega y que decide hacer el trabajo de un tipo, va a morderse los dedos, no será apreciada por los colegas. La dejarán ponerse un tiempo en peligro, hacerle sentir miedo para que comprenda que no es un tipo. [...] Es decir, por ejemplo si hay un tipo que está sentado en el banco de los guardias, si ella le pide algo, te levantas, te sientas, y ellos ven que el tipo no responde. No van a intervenir en seguida, no van a decirle “mi colega habló, tu obedeces”, van a dejarle ponerse nerviosa, para probarle que no tiene el temperamento de un tipo y que no puede por la fuerza hacerlo sentar. Si yo doy alaridos detrás de un tipo, hay 50 colegas que llegan porque saben muy bien que yo no voy a ir al contacto, y que yo no grito jamás por nada, es que el tipo me buscó, los colegas conocen mi carácter y van a venir, pero la chiquilla que quiere decir “soy un tipo, yo puedo desenvolverme sola”, ellos la van a dejarla desenvolverse sola para probarle que no tiene la fuerza de hacer la fuerza.” (Guardiana, Serbourg)

Hasta en los casos que no implican el uso de la fuerza, los policías pueden dejar a sus colegas mujeres enredarse en un asunto que demostrará su incapacidad a hacer un “bello asunto”: Stéphanie es una joven guardiana bien integrada; en el momento de patrullar cuando conduce, decide de repente seguir un “Paquistaní” que entra a unos edificios para distribuir prospectos. Poco convencidos del interés de la gestión, sus colegas la dejan hacer, el más de edad explicando al otro hombre de la patrulla, en conversación aparte, que es preferible dejarla darse cuenta por ella misma de su error (¡no es evidente que sea un atracador!). No solo el colectivo de trabajo no funciona de la misma manera enfrente de una mujer que de un hombre, sino que las condiciones de aprendizaje del oficio varían también según el sexo, más allá de la relación joven-viejo.

Esta repartición desigual les permite a los hombres superar ciertas contradicciones de su oficio: administrar la antinomia entre la valorización de la acción y del bello asunto y el servicio a las

poblaciones cuando éste se acerca del trabajo social, de buena gana dejado a las mujeres y la preservación de la creencia en una visión viril del verdadero oficio de policía y de una fuerza física de hecho raramente puesta en ejecución. Gracias a estos arreglos y gracias a la utilización ritual de las bromas puede cada uno volver a su sitio [16], la inmensa mayoría de las brigadas observadas llegan a enfrentar mejor sus tareas cotidianas preservando el sentido tradicional del trabajo bien hecho.

Conclusión

El aprendizaje del oficio de policía depende de las posibilidades de construcción de experiencia, de las relaciones de trabajo en el seno de los colectivos y de los medios de preservar su salud:

- *La construcción la experiencia:* aprender el oficio necesita un conocimiento del trabajo de campo, que se realiza no sólo por mecanismos de transmisión del saber y de los saberes-hacer sino sobre todo por las situaciones de intercambio entre los policías de edades y de género diferentes. La transmisión del oficio de policía no se produce únicamente de antiguos hacia los jóvenes o las mujeres hacia los hombres y a la inversa. De hecho, es en las relaciones de intercambio entre jóvenes y viejos, entre hombres y mujeres que están en el génesis de la creación de un oficio siempre nuevo, donde cada uno puede encontrar su sitio. Es decir, las evoluciones de las interacciones entre diversos policías según los contextos sociales y las épocas contribuyen a innovaciones para el oficio en vez de ser una relación monodireccional.

La complementariedad entre los nuevos y los antiguos, entre los hombres y las mujeres, entre profesionales que tienen trayectorias diferentes y una diversidad de experiencias, depende de las posibilidades de repartición del trabajo entre los policías, de las modalidades de puesta en ejecución de regulaciones individuales y colectivas en las situaciones de trabajo crítico. Un buen “equilibrio” entre jóvenes y viejos, o entre hombres y mujeres es visto como la primera condición para esta buena integración. Para las mujeres se trata no obstante de un equilibrio desigual, ya que la totalidad de policías interrogados (hombres o mujeres) consideran que más allá de un cierto límite (entre un cuarto y un tercio), un número demasiado grande de mujeres puede desorganizar el trabajo. Ahora bien, no es evidente hoy que la política de gestión de recursos humanos en la policía tenga en cuenta esta búsqueda de equilibrio en la asignación de los policías en las brigadas. La ausencia de una política en este sentido podría traducirse en una dificultad para percibir los aportes de la diversidad de los equipos sobre los resultados y la preservación de la salud.

- *Las condiciones del trabajo colectivo:* la situación de conflicto o tensión entre jóvenes y viejos o entre mujeres y hombres puede ser atenuada por la creación de márgenes de acción colectivas que faciliten el aprendizaje del oficio. Los dos primeros puntos (constitución de las tripulaciones y la búsqueda de puestos suaves) conciernen a las condiciones del trabajo colec-

tivo. Los tres puntos siguientes (relaciones entre policías en intervención, puesta en común de conocimientos y reelaboración de reglas) se refieren al tránsito del trabajo colectivo al colectivo de trabajo. Así la construcción del oficio se hace posible cuando el trabajo colectivo (manera de trabajar juntos, de cooperar, de colaborar, de ayudarse mutuamente) es acoplado al colectivo de trabajo (género profesional, manera en la que se define la relación de los objetos y los otros, lo que se puede hacer en las relaciones sociales y lo que no se debe hacer) (Caroly & Clot, 2004).

El colectivo de trabajo y la complementariedad pueden ser debilitados por las evoluciones en las políticas públicas de seguridad. Si la policía de proximidad no volvió a poner en duda la visión masculina del oficio, la política de las cifras puede conducir tanto más a rechazar la feminización (demasiadas mujeres hace bajar el “rendimiento”) de lo que hicieran los antiguos que desarrollaron una visión menos combativa del oficio. Los diferentes niveles de cambios (orientaciones políticas, problemática de población, sistema técnico, puestos de trabajo, pertinencia personal) conducen a “constreñimientos de roturas fuertes con relación al contrato de base del oficio” (Weill-Fassina & Valot, 1997). Estas evoluciones de las condiciones de realización del trabajo necesitan pues tener en cuenta la diversidad en edad y género en la constitución de los colectivos de trabajo.

- *Preservar su salud:* Las relaciones de tensiones entre los jóvenes y los antiguos o entre las mujeres y los hombres están situadas en un contexto socio-político específico que puede evolucionar con el tiempo. Los conflictos que emanan actualmente son el origen de las dificultades de salud (en un sentido amplio) para los policías. Sin embargo estas relaciones son basadas en los aprendizajes comunes del oficio que dan forma al desarrollo de capacidades: por ejemplo, tener miedo, tener confianza en el otro cuando se interviene, hacer frente a lo imprevisible, etc. Si la juventud o la feminidad pueden parecer para los policías y sus mandos medios como una limitación más que una ventaja en la intervención, esto puede superarse mediante equipos mixtos pluri-generacionales donde una confianza y una estima recíproca sean posibles. En cambio, el aprendizaje del miedo y la gestión de situaciones de estrés no deben depender únicamente de la responsabilidad del colectivo de trabajo, esto interroga también a la institución sobre los medios dados para la construcción de la salud de los agentes de policía. Por ejemplo, las prácticas femeninas más o menos reconocidas por las calidades relacionales con los usuarios y que dependen de una función social no deben derivar en trabajo social, por déficit de trabajadores sociales en las situaciones de intervención.

En conclusión, esta investigación sobre la construcción del oficio de los policías permite sobrepasar representaciones ingenuas o estereotipos sobre la actividad de policías como “la policía no está hecha para las mujeres”, “los jóvenes policías son muy dados a la acción”, “los viejos esperan la jubilación”. En realidad, la comprensión de los comportamientos de los policías tiene que buscarse en causas estructurales, organizacionales y políticas. Ser policía reposa sobre el desarrollo de capacidades

profesionales que se expresan cuando los colectivos están bastante constituidos y cuando los márgenes de acción preexisten a la acción para construir reglas de oficio. Es decir, la experiencia individual no puede separarse de la historia colectiva. Se trata de comprender lo que hay que retener de la historia del oficio que se inscribe en la historia de los cambios múltiples.

- [1] N. T.: Servicio urgente de policía. Traducción del término francés "Police-secours".
- [2] El informe puede ser consultado en http://laboratoiregeorgesfriedmann.univ-paris1.fr/lgf/IMG/pdf/Projet_de_recherche.pdf
- [3] Se trata de nombres ficticios por razones de anonimato.
- [4] N. T.: "Petite couronne": son las comunas inmediatamente limítrofes de la ciudad de París.
- [5] N. T.: Expresión que se refiere al hecho de instalarse.
- [6] N. T.: SAMU quiere decir normalmente "Servicio de Asistencia Médica de Urgencias", pero se habla de SAMU social para el servicio de asistencia social de urgencias.
- [7] N. T.: "Chorizo" quiere decir "ladrón".
- [8] N. T.: En psiquiatría de catástrofes se utiliza la palabra "déchoquage" en francés y "debriefing" en inglés.
- [9] Los jóvenes policías (menores de 35 años) se muestran favorables al apoyo psicológico en respuesta a una intervención difícil (41 %), los policías de edades (entre 36 y 45 años) desearían más bien dos tipos de ayudas, un apoyo post-intervención difícil y una posibilidad (40 %) de consulta a petición individual (35 %), mientras que los antiguos (46 años y más) preferían más bien únicamente un control individual en el momento de una consulta (35 %), incluso no expresan necesidades específicas a propósito de un apoyo psicológico (32 %).
- [10] Término utilizado por los policías para calificar a los usuarios que necesitan hablar o presentarse como víctimas.
- [11] Si el cuerpo de «Maestría y aplicación» sólo cuenta con 12,9 % de mujeres, el de «Mando y mandos medios» cuenta con 16,4 % (fuentes: ministerio del Interior). Para muchos policías de edad, reacios a la feminización de la policía, una "mujer comisario" es más aceptable que una mujer en la vía pública.
- [12] N. T.: BAC: Brigada Anti-Criminal.
- [13] N. T.: BAFA (Brevet d'aptitude aux fonctions d'animateur de centre de vacances et de loisirs) es un certificado de aptitud de funciones de animador de centro de vacaciones.
- [14] Incluidas las que son fijadas por la ley como la palpación o el registro de una mujer.
- [15] N. T.: ADS: adjunto de seguridad.
- [16] El humor, como la galantería, permiten eufemizar la dominación masculina y la naturalización de la esencia femenina: esto no es "grave" ya que es sólo una "broma" (Brewer, 1991).

Referências Bibliográficas

- Arborio, A. M. (2001). *Les aides soignantes. Un personnel invisible*. Paris: Anthropos.
- Becker, H. (1952). The Career of the Chicago Public School Teacher. *American Journal of Sociology*, 57, 470-477.
- Boussard, V., Lorient, M. & Caroly, S. (2006). Catégorisation des usagers et rhétorique professionnelle : le cas des policiers sur la voie publique. *Sociologie du travail*, 48, 2, 137-278.
- Boussard, V., Lorient, M. & Caroly, S. (2006). Travailler le genre. Différenciation sexuelle et segmentation professionnelle au sein du travail policier. *Sociologie Pratique* (in press).
- Bugnon, C. (1996). A propos de la carrière des policiers et des critères d'appréciation dans l'exercice du métier. In J.P. Briand & H. Peretz (Orgs.), *Hommage à Howard Becker* (pp.23-33). "Travaux et documents": Université de Paris 8.
- Brewer, J.D. (1991). Hercules, Hippolyte and the Amazons - or policemen in the RUC. *BJS*, 42, 2.
- Caroly S. & Clot Y. (2004). Du travail collectif au collectif de travail. Des conditions de développement des stratégies d'expérience. Comparaison de deux bureaux. Formation et emploi. *Formation et Emploi*, 88, 43-55.
- Caroly, S. & Weill-Fassina A. (2004). Evolutions des régulations de situations critiques au cours de la vie professionnelle dans des activités de relations de service. *Travail Humain*, 67, 4, 304-327.
- Caroly, S. & Weill-Fassina, A. (July, 2006). *How do different approaches to collective activity in service relations call into question the plurality of ergonomic activity models?* Congrès de l'IEA, Maastricht, Holand.
- Clot, Y. (1999). *La fonction psychologique du travail*. Paris: PUF.
- Coutant, I. (2005). *Délit de jeunesse. La justice face aux quartiers*. Paris: La Découverte.
- Dobash R.P., Dobash R.E & Gutteridge S. (1986). *The Imprisonment of Women*. Oxford: Basil Blackwell.
- Dubar C., (1991). *La socialisation, construction des identités sociales et professionnelles*. Paris: Armand Colin.
- Fielding N. (1985). Police socialization and police competence. *The British Journal of Psychology*, XXXV, 4, 568-590.
- Halbwachs M. (1972). La statistique en sociologie. In Halbwachs M., *Classes sociales et morphologie* (pp. 329-348). Paris: Editions de Minuit. (original work published in 1935)
- Laville, A. (1996). *Discussion générale. Actes du séminaire vieillissement-Travail 1996*. Paris: CREAPT-CEE
- Lhuillier, D. (1987). *Les policiers au quotidien. Une psychologue dans la police*. Paris: L'Harmattan.
- Lorient, M., Boussard, V. & Caroly, S. (2005). Perception et gestion du stress policier. "Situations difficiles" et prise en charge par l'institution. *Les cahiers de la sécurité intérieure*, 58, 3ème trimestre 2005, 213-237.
- Lorient, M., Boussard, V. & Caroly, S. (2006). La résistance à la psychologisation. Le cas des policiers. *Actes de la recherche en sciences sociales*, n° 166 (in press).
- Lorient, M., Boussard, V., Caroly, S., Jobard, F., Leclerc, C. & Plaza, D. (2004) *Constructions du stress, psychologisation du social et rapport au public: les cas des infirmières hospitalières, des conducteurs de bus et des policiers*. Rapport de recherche ACI "travail dans la fonction publique" dirigé par M. Lorient, Laboratoire Georges Friedmann.
- Miller, S. (1999). *Gender and Community Policing: Walking the Talk*. New England: Northeastern University Press.
- Monjardet, D. (1996). *Ce que fait la police. Sociologie de la force publique*. Paris: La Découverte.
- Pruvost G. (2005). *L'accès des femmes à la violence légale. La féminisation de la police (1935-2005)*. Doctoral Thesis, EHESS, Paris.
- Rostaing, C. (1997). *La relation carcérale: identité et rapports sociaux*

dans les prisons de femmes. Paris: PUF.

Van Maanen, J. (1983). On the making of policeman. *Human Organization*, 32, 407-418. (original work published in 1973, trans. *Les cahiers de la sécurité intérieure*, 11, 291-313, nov. 1992-jan. 1993).

Weill-Fassina, A. & Valot, C. (1997). *Le métier, ça va, mais le problème, c'est c'qu'y a autour.* XXXIIè Congrès SELF- Lyon 1997, 183-195.

Westmarland L. (2001). *Gender and Policing: Sex, Power and Police Culture.* Devon: Willan Publishing.

Zimmer L. (1987). How women reshape the prison guard role? *Gender and Society*, 1, 4, 415-31.

O colectivo de trabalho e as regras do ofício. Cooperação entre jovens e velhos, homens e mulheres nas brigadas de Polícia

Resumen:

Con ocasión de una investigación sobre la construcción del estrés en un oficio, el de la policía, nuestras observaciones de las relaciones de trabajo entre los jóvenes y los antiguos y entre los hombres y las mujeres en diferentes brigadas creadas en varias comisarías (en las afueras parisinas, en la provincia) informan sobre las formas y las dinámicas de construcción del oficio. El oficio de policía sufre actualmente mutaciones profundas con cambios en las problemáticas de las poblaciones de las que ellos se ocupan y evoluciones en las políticas públicas de seguridad. Las tensiones, los conflictos y/o las relaciones de ayuda mutua, de cooperación en el trabajo diario entre los asalariados según su diversidad (antigüedad, género) son indicadores de un buen funcionamiento de los colectivos de trabajo. Aprender el oficio de policía depende de relaciones de trabajo en el seno de los colectivos, que dan posibilidades de construcción de experiencia y de los medios para preservar su salud.

Palabras-Clave: oficio, trabajo colectivo, experiencia, género, policía

Collectif de travail et règles de métiers. Coopération entre jeunes et anciens, hommes et femmes dans les brigades de Police-secours

Résumé:

A l'occasion d'une recherche sur la construction du stress dans un métier, celui de la police, nos observations des relations de travail entre les jeunes et les anciens et entre les hommes et les femmes dans différentes brigades issues de plusieurs commissariats (en banlieue parisienne, en province) renseignent sur les formes et les dynamiques de construction du métier. Le métier de policier subit actuellement de profondes mutations avec des changements des problématiques des populations dont ils s'occupent et des évolutions des politiques publiques de sécurité. Les tensions, les conflits et/ou les relations d'entraide, de coopération dans le travail quotidien entre les salariés selon leur diversité (ancienneté, genre) sont des révélateurs d'un bon fonctionnement des collectifs de travail. Apprendre le métier de

policier dépend des relations de travail au sein des collectifs, qui donnent des possibilités de construction de l'expérience et des moyens de préserver sa santé.

Mots Clefs: métier, travail collectif, expérience, genre, police

Work collectives and work rules: cooperation between young and old men and women in police assistance brigades

Abstract:

Brought about by a study on the construction of stress in the police profession, our observations of the work relations between young and old, as well as between men and women in different brigades created in several commissariats (on the outskirts of Paris and in the province), provides information on the forms and dynamics of construction of this profession. The police profession currently suffers profound mutations, with alterations in the problems of the populations with which they are occupied, and with evolutions in the public politics of security. The tensions, the conflicts and/or the relations of mutual aid, of cooperation in daily work between the wage-earners according to their diversity (seniority, gender) are indicators of the good functioning of work collectives. Learning the police profession depends on the work relations at the heart of the collectives, presenting possibilities of construction of experiences and the means to preserve their health.

Keywords: profession, collective work, experience, gender, police

Como referenciar este artículo?

Caroly, S., Loriol, M. & Boussard, V. (2006). Colectivo de trabajo y reglas de oficios. Cooperación entre jóvenes y viejos, hombres y mujeres en las brigadas de Policía de socorro. *Laboreal*, 2, (2), 06-18. <http://laboreal.up.pt/revista/artigo.php?id=37t45nSU5471122785416828:1>

Manuscrito recibido en: octubre/2006

Aceptado tras peritaje en: diciembre/2006

Estudios de Caso

Formadores en la industria avícola: actores clave en situación difícil

Céline Chatigny & André Balleux

Celine.Chatigny@usherbrooke.ca ; Andre.Balleux@usherbrooke.ca

Université de Sherbrooke

2500, Boulevard de l'Université Sherbrooke (Québec)

JKRI Canada

Resumo

Este estudo exploratório trata sobre as dinâmicas entre os atores envolvidos na formação em três empresas do setor avícola quebequense: responsáveis pela formação, formadores e aprendizes (Chatigny et al., 2005). O objetivo principal é identificar os obstáculos à implantação de formações visando o desenvolvimento integrado das competências ligadas às tarefas e à saúde e segurança no trabalho. Os dados são provenientes de registros em vídeo e de entrevistas realizadas no âmbito de um estudo efetuado por Richard et al. (2002) em três empresas. Entrevistas complementares permitiram contextualizar e completar a análise dos dados. Os resultados indicam que os formadores assumem vários papéis afim de criar e manter dinâmicas favoráveis à formação e aprendizagem. Tais formadores seriam atores chave entre os aprendizes e os responsáveis da empresa, tanto em aspectos ligados à aprendizagem quanto aspectos ligados à saúde e segurança no trabalho, bem como à gestão da formação e da produção. As empresas participantes reconhecem a importância de fazer evoluir os dispositivos de formação, mas tendem a manter uma lógica tayloriana das situações de trabalho e de aprendizagem dos aprendizes e dos formadores.

Palavras chave: Estudo de caso, análise ergonômica do trabalho e da formação profissional, dinâmicas entre os atores da formação, saúde e segurança no trabalho

1. Problemática

El estudio presentado se deriva de un anterior estudio ergonómico realizado por Richard et al. (2002) que permitió el desarrollo de videos como instrumentos de formación y prevención de trastornos músculo-esqueléticos en tres empresas del sector avícola (matanza y transformación). Hasta entonces, las empresas consideraban las cuestiones de salud y de seguridad laboral de manera paralela, según un enfoque prescriptivo y normativo. El nuevo enfoque de formación y los contenidos de la formación buscan integrar el desarrollo de las habilidades de prudencia desde el inicio de la formación a las tareas. Nótese que las habilidades de prudencia (Brun, 1992; Cru & Dejourn, 1983) son

habilidades estratégicas que permiten realizar el trabajo protegiendo al mismo tiempo la integridad física, emocional y mental. Se les olvida a menudo en los dispositivos de formación en medio laboral.

En el transcurso del proceso de elaboración de los videos, se llevaron a cabo entrevistas con aprendices, formadores y responsables de la formación que hicieron resaltar aspectos problemáticos de la dinámica entre estos actores de la formación (Richard et al., 2002; Richard, 1997a, 1997b). Varios indicadores daban a pensar que las dinámicas relacionadas con la formación en estas empresas podrían representar un freno a la evolución de la formación pese a la voluntad de transformar el modelo de formación para permitir un desarrollo integrado de las competencias relacionadas con las tareas, y aquellas asociadas a la salud y a la seguridad laboral.

Con el acuerdo de las empresas implicadas, decidimos emprender una revisión de los datos recopilados durante las entrevistas colectivas realizadas anteriormente con los tres grupos de actores (aprendices, formadores, responsables de formación) a fin de poner en perspectiva los elementos que permitan comprender las dinámicas relacionadas con la formación.

El objetivo de investigación definido entonces con los participantes (empresas, representantes de trabajadores e investigadores) era la identificación de los obstáculos al desarrollo integrado de las competencias ligadas a las tareas y a la salud y la seguridad laboral, con el fin de determinar vías de intervención e investigación. Las empresas implicadas ya habían emprendido la implantación de cambios en sus representaciones en el trabajo, el aprendizaje y la gestión de estas dimensiones. Hubiera podido esperarse una cierta transformación de las funciones en torno a la formación en las empresas. Sin embargo, veremos que la situación actual mantiene en estado de tensión a cada grupo de actores, y que los formadores se encuentran a menudo en situación, a menudo crítica, de desequilibrio para regular su intervención en función de las lógicas contradictorias de formación y de producción.

2. Referencias teóricas

Basamos nuestro marco de análisis en el análisis ergonómico de

la actividad de trabajo y las actividades relacionadas con el desarrollo de las competencias, tanto en contexto de formación formal como de formación informal. Un análisis preciso de estas actividades puede contribuir a enriquecer los contenidos de formación para vincularlos con la realidad del trabajo. No obstante, dicho análisis debe asegurarse que la actividad permita desarrollar un equilibrio no patológico en salud y en competencias (Falzon, 1996). Por lo tanto, lo más importante en materia de competencias no es llegar a una tipología precisa sino considerar los conocimientos y las estrategias presentes en el aprendizaje y en la realización del trabajo (conocimientos tanto técnicos como relacionales y organizativos; actividades tanto individuales como colectivas; actividades tanto en el puesto de trabajo como al margen de la zona prescrita), en relación con el desarrollo de contextos favorables a la construcción y el despliegue de las competencias (Chatigny & Vézina, 2004; Chatigny, 2000; 2001).

Para complementar este marco de análisis ergonómico, hemos explorado distintos aspectos de la literatura que contribuyen a alimentar la reflexión sobre las dinámicas de formación. Retomamos elementos relacionados con las tendencias del desarrollo de la formación así como el papel clave que desempeñan ciertos actores de la formación en contexto de transformación. Un estudio realizado por Bélanger, Larivière y Voyer (2004) sobre las prácticas de formación en 15 empresas de tres sectores de empleo en Quebec, hizo resaltar las nuevas tendencias en el desarrollo de la formación: una mayor división de tareas ligadas a la organización de la formación, sobre todo en los sectores de la transformación alimenticia y de la bio farmacéutica; la aparición de un actor clave en la formación: el empleado formador. Este último suele recibir a su vez una formación para aprender sus funciones. Ciertas empresas crean categorías de formadores: generales y técnicos, o teóricos y prácticos. Estas actividades parecen estar sobre todo vinculadas con las funciones en productividad, con una participación muy limitada a las decisiones. Suelen trabajar en la ambigüedad y la negociación, ya sea de normas de antigüedad y de competencias, o de comités de formación y de cláusulas de convenciones.

Estas observaciones recuerdan la de Dietrich (1999) respecto a la industria del vidrio en Francia: emergencia de nuevas prácticas y nuevas funciones relacionadas con las competencias que han trastornado los puntos de referencia en los que se basaban las identidades al trabajo y las relaciones de poder. Brochier (1992) había observado también que ciertos actores en las empresas son el punto de unión de dos modelos de aprendizaje del oficio. Estas “personas soporte” aseguran la transición a un modelo de aprendizaje que permita introducir nuevas modalidades de transmisión de conocimientos al mismo tiempo que preservar la cultura del oficio. Deben elaborar compromisos entre los grupos de actores que tienen tendencia a oponerse. Desempeñan un papel de intermediario y de intérprete entre las lógicas de formación y las lógicas de producción, lo que tiende a forzar la transformación de los modos de gestión colectiva, y a desestabilizar las soluciones organizativas. Las competencias implicadas sobrepasan el marco de la transmisión de conocimientos. Comprometen la personalidad y exigen iniciativa, auto-

nomía, adaptación [8], y modifican la posición del individuo en el trabajo.

Belanger et al. observan que, aún cuando la formación no forma parte de una dinámica de desarrollo continuo de las competencias, ciertas transformaciones en la empresa agroalimentaria contribuyen a mejorar la situación de los empleados y a fomentar su fidelidad: ajuste mutuo (las interacciones), rotación de tareas, reconocimiento del aprendizaje informal, mecanismos de comunicación multidireccional, recurso a los conocimientos y la experiencia de los equipos de trabajo, tipo de planificación de la formación (más orgánica y menos lineal). Así, los autores reconocen que no puede describirse la formación en empresa sin antes tomar en cuenta todas las prácticas relacionadas con las intervenciones de formación, y sin considerar los aprendizajes informales, el reconocimiento de éstos y el apoyo aportado por las empresas.

3. Metodología

Aunque los datos provienen básicamente de grabaciones realizadas durante el proyecto inicial (Richard et al., 2002), el análisis de tipo cualitativo se inscribe también en un proceso de contextualización de datos y resultados.

Así, una etapa preliminar al análisis de datos permitió: caracterizar el contexto de las entrevistas iniciales así como las características de los participantes (sexo, edad, antigüedad, funciones y estatutos de empleo); preparar los datos de las entrevistas de 12 horas de duración: transcripción y relectura; definición de las categorías de análisis; codificación y recodificación (utilizando el programa informático ATLAS). Dos validaciones de codificación fueron realizadas.

Para la definición de las categorías de análisis de las situaciones de formación, fueron utilizados dos ángulos de análisis disciplinarios: la andragogía (Balleux, 2002) y la ergonomía (Chatigny & Vézina, 2004; Chatigny, Balleux, Corbeil, Ouellet & Ouimet 2003; Chatigny, 2000), basados respectivamente en la “teoría fundamentada” (Paillé, 1994) (Grounded Theory) y en el “análisis de representaciones para la acción” [14].

La teoría fundamentada comprende seis fases: codificación inicial, categorización, puesta en relación, integración, modelización, así como la teoría que no es tanto un resultado como un regreso a la verificación constante de los datos.

El análisis de las representaciones, metodología común a ambas disciplinas, resultó particularmente pertinente al momento de la depuración de los datos de las entrevistas. En ergonomía, el concepto de “representaciones para la acción” definido por Leplat (1992) y Teiger (1993) es un instrumento indispensable para interpretar los elementos implicados en una actividad. Aplicada a las situaciones de formación mencionadas por los distintos grupos de actores involucrados en las entrevistas, el análisis de las representaciones, vía los *verbatim*, permitió identificar una diversidad de puntos de vista y de necesidades, en función de recursos y restricciones que influyen en el desarrollo y las aportaciones de formación. Para los formadores y los formados, estas representaciones reflejan no sólo el conocimiento de ciertos hechos, sino también la memoria del cuerpo

en una dinámica de acción, para aprender y hacer aprender, conocimiento valioso y necesario para los avances en SST, y que no sería posible de otra manera. Obviamente, el análisis se vio restringido por el hecho que los contenidos de las entrevistas provienen de preguntas hechas en función de un objetivo diferente, o sea relacionadas con el proyecto inicial de elaboración de instrumentos video.

Al finalizar el proceso, el análisis sistemático fue realizado según las siguientes categorías:

- actores de la formación: formadores, aprendices, responsables de la formación, contra maestres y otros actores no reconocidos formalmente;
- recibimiento y formación: etapas, contenidos, modalidades, evaluaciones, condiciones, formadores;
- efectos de la situación: aprendizaje, trabajo, colegas, salud y la seguridad laboral.

Una última etapa consistió en la recopilación complementaria de datos en dos de las tres empresas, a través de los responsables de recursos humanos o de formación y de los formadores ($n=4$, de los cuales sólo uno había participado al encuentro inicial). Los objetivos eran validar ciertos resultados y documentar las transformaciones de la formación a partir del final del estudio inicial. Al momento de escribir estas líneas, se organiza un encuentro con los representantes patronales y sindicales para discutir de los resultados.

4. Población

Treinta y siete personas participaron a las entrevistas, realizadas en una fábrica de transformación y dos mataderos: 14 formadores (por empresa: 4, 5 y 5), 14 aprendices (5, 4, 4) y 9 responsables de la formación (1, 4 y 4). Nótese que los aprendices no eran novatos. Varios ya tenían experiencia de trabajo en la empresa al momento de seguir las formaciones. No disponemos de la información correspondiente a dos personas que se habían retirado de la empresa ($n=35$ / $N=37$).

Las mujeres son minoría, pero se encuentran en cada grupo: cuatro aprendices, seis formadoras, dos responsables de formación. Las mujeres son un poco mayores que los hombres (M: 29-57 años; H: 20-52) pero tienen menos antigüedad en la empresa (M: hasta 30 años; H: 37). En general puede observarse que los formadores y formadoras tienen en promedio 11 años más que los formados y trece años más de antigüedad.

Dos grupos de actores acumulan funciones relacionadas con la formación. De los responsables de formación ($n=9$), cinco asumen también otras responsabilidades de gestión y un sexto asume las funciones de responsable y de formador. De los formadores, dos asumen además la coordinación de los demás formadores y uno acumula las funciones de formador y de contra maestro. Así, puede observarse una superposición de responsabilidades en el caso de los formadores y los responsables de formación.

5. Empresas participantes: experiencias de formación y funciones variadas

Los datos presentados aquí provienen de las entrevistas preliminares y del estudio anterior (Richard et al., 2002).

De las tres empresas avícolas participantes, dos son mataderos y una es una fábrica de transformación. En cada una de ellas, se realizan actividades de recibimiento y de información que preceden la formación propiamente dicha, excepto en un matadero en el que este aspecto es más somero: presentación de la empresa, informaciones generales sobre el funcionamiento del medio y las reglas de higiene y de SST. Las experiencias de formación difieren más.

En la fábrica de transformación. El aprendizaje comienza con las tareas de deshuesado más complejas. Esta etapa es una fase eliminatoria: en efecto, se estima que los candidatos que resisten a esta prueba son generalmente aptos para proseguir la formación sobre otras tareas. Durante esta primera fase, la formación está muy estructurada, mientras que en el caso de los demás puestos, está menos definida y los supervisores o contra maestres toman las iniciativas y asignan al aprendiz a trabajadores experimentados. En esta empresa fue donde se notaron los mayores esfuerzos de mejoramiento de la formación. Fueron producidos documentos para el recibimiento de los nuevos trabajadores y para los formadores. Por otra parte, existe una línea de producción dedicada a la formación, aislada de los demás lugares de trabajo y en la que puede controlarse la velocidad. Los cuatro formadores trabajan en colaboración, pudiera decirse en relevo. En efecto, durante la primera semana de formación, el aprendiz recibe toda la atención de un formador. A partir de la segunda semana, se le integra a la producción, acompañado por los demás formadores por turno, siguiendo la lógica de rotación prevista de los puestos de trabajo. Se busca alcanzar los estándares de velocidad durante la tercera semana – el primer formador es quien evalúa al aprendiz, aunque son los trabajadores de la cadena quienes lo forman. Aquí, el contra maestro se encuentra en posición retirada de la relación aprendiz-formador.

En los mataderos. En estas fábricas, se considera que el nivel de complejidad de la tarea es menor, y la formación dura en promedio una semana. Se busca la polivalencia de los trabajadores, confrontándolos a una diversidad de situaciones. Dos casos de figura son posibles. En uno de ellos, un supervisor es responsable de la formación de base, y asigna rápidamente al aprendiz a un trabajador experimentado que no posee ni el estatuto ni la formación de formador. Al azar de sus asignaciones, el aprendiz se encuentra en contacto con distintas experiencias. Se comprende que en tal caso no exista uniformidad en la formación y que, para el aprendiz, es difícil hacer la síntesis de los distintos puntos de vista. En el segundo caso, son formadores asignados quienes realizan la formación. Existe aquí una mayor continuidad aún cuando el aprendiz sigue a su formador en todas las situaciones de trabajo a las que lo confrontan la rotación y los imperativos de la producción. Por lo tanto, pasará el mismo número de horas en cada puesto aunque el nivel de exigencia no sea el mismo y las dificultades para lograr

realizar la tarea sean muy diferentes. En un caso como en otro, el trayecto de formación es aleatorio, y los aprendices no siempre tienen la posibilidad de terminar las actividades previstas, ni de profundizar los aprendizajes antes de verse asignados a la producción. En estas empresas, las trayectorias de formación de los aprendices, así como el papel que desempeñan los formadores, están menos estandarizados. El contraмаestre está directamente implicado en la formación; asigna al aprendiz a una serie de puestos, elige al trabajador que lo formará, y evalúa al aprendiz. Sin embargo, no sabe cómo funciona la relación aprendiz-formador.

En ambos tipos de empresas, el papel que desempeña el contraмаestre es preponderante. En el caso en el que la formación está estructurada, el contraмаestre está en posición retirada de la relación directa formador/aprendiz. La evaluación final es realizada por los formadores e incluye varios criterios como las actitudes y el respeto de las prácticas de higiene. En el caso en el que la formación se hace en el puesto de trabajo, el contraмаestre es quien conserva el control del proceso, efectúa la coordinación de la intervención de los trabajadores-formadores, y asume la responsabilidad de la evaluación.

6. Resultados

Presentamos aquí los principales resultados sobre las dinámicas analizadas (Chatigny et al. 2005), particularmente los aspectos más críticos observados por los formadores y por los aprendices. Planteamos la hipótesis de que se trata de posibles puntos de ruptura y de anclaje sobre la posición de esos actores frente al proceso de formación. Terminamos con una visión general de las transformaciones de la formación que se realizan actualmente en las empresas participantes.

6.1. Situación de los aprendices

Los aprendices no solo se distinguen por las diferencias de edad, de experiencia o estatus de empleo, sino también por el contexto de inserción y su adecuación a los formadores y a los puestos de trabajo. Las percepciones difieren según las situaciones.

No obstante, todos los aprendices comparten el mismo sentimiento de incompetencia a lo largo de la formación al observar la diferencia entre sus propios resultados y los de sus colegas, entre su ritmo de trabajo y la velocidad de la cadena. Pese a la insistencia de los formadores para que los aprendices tomen el tiempo suficiente para aprender antes de tratar de alcanzar la rapidez de la cadena, los aprendices no logran mantenerse al margen del ritmo de la máquina. Hay que apresurarse a aprender a hacer las cosas rápidamente – luego se pensará en desarrollar una técnica para reducir el dolor. En efecto, diversos dolores en las articulaciones de los miembros superiores se manifiestan desde los primeros momentos de formación.

A esto se suman precisamente el dolor, el miedo a que éste persista y se agrave, y también el temor a ser penalizado por declarar esta dificultad. La voluntad de continuar con los esfuerzos invertidos pese al dolor, se ve afectada a menudo por la idea de renunciar.

Puede observarse que los aprendices tienen puntos de anclaje en esta realidad, lo que les ayuda a encontrar valor para continuar y para reducir el impacto de las dificultades encontradas. Dos puntos importantes que ayudan a aprender y a posicionarse en el empleo, son la calidad de la relación con el formador durante el periodo del emparejamiento inicial así como el hecho de sentirse considerado por la empresa y ver que ésta se preocupa de su salud y seguridad.

En efecto, la calidad del acompañamiento con un formador en particular resulta ser un punto importante. El traslado de un puesto a otro y la necesidad de aprender varias tareas en poco tiempo, a menudo con diferentes personas, resulta desalentador, por lo que una relación privilegiada con una persona que se preocupe de su trayectoria y de sus dificultades aparece como un aspecto importante (Chatigny et al., 2003).

De la misma manera, el hecho de sentir consideración por parte de la empresa y ver que ésta se preocupa por su salud y su seguridad, ayuda a continuar el aprendizaje así como a desarrollar un sentimiento de identificación con la empresa. De este modo, los aprendices afirman que la confianza de que su situación de salud y seguridad pueda mejorar los alienta a permanecer pese a las exigencias elevadas del aprendizaje.

6.2. Situación de los formadores

Las exigencias para los formadores son elevadas, variadas y la mayor parte están ligadas a las actividades de producción. Los formadores enfrentan varias dificultades que obstaculizan su trabajo.

Uno de estos aspectos es su impotencia frente a ciertas características de los sub-grupos de aprendices y la manera de responder a varias necesidades (los polivalentes, los jóvenes, los estudiantes, los mayores experimentados o los que tienen características físicas particulares). La situación de los jóvenes les preocupa particularmente. Algunos formadores observan que los jóvenes tienen un comportamiento diferente frente al aprendizaje, según si están de paso durante el verano o si buscan obtener un empleo. Los primeros aprenden más rápido y se lastiman menos que los segundos, más tensos y más ingenuos en relación con los riesgos.

La gestión del dolor de los aprendices es un aspecto bastante preocupante en el trabajo de los formadores. Se mencionan intervenciones frecuentes con los responsables de las empresas para negociar interrupciones o prolongaciones de la formación para aliviar a un aprendiz, mandar modificar puestos de trabajo o pedir cambios en las asignaciones.

Se efectúan diversas intervenciones para mantener en situación de equilibrio las funciones de formación y de producción, así como a los actores implicados. En efecto, los formadores se encuentran continuamente en situación de negociar el espacio y tiempo necesarios para la formación y el aprendizaje. Pese a que las empresas otorgan actualmente importancia a la formación, esta última se ve a menudo modificada para responder a las prioridades de la producción. Puede observarse que las intervenciones de los formadores de la empresa de transformación, la más avanzada en materia de formación así como en salud y seguridad laboral (fábrica de transformación), interpelan con

mayor frecuencia a los ejecutivos de mayor jerarquía que en las otras empresas en las que la gestión de la formación está a cargo del personal de nivel intermedio.

Las dificultades que viven los formadores, así como las regulaciones que les incumben, parecen afectar su confianza y su motivación. Los agota el hecho de volver a empezar continuamente y preguntarse si lograrán terminar su trabajo. Estos aspectos de incomodidad conllevan el riesgo de convertirse en puntos de ruptura en relación con su dedicación a la causa de la formación. Las entrevistas realizadas al final del proyecto en dos empresas permitieron localizar a únicamente uno de los formadores que habían participado en las entrevistas iniciales. No pudimos conocer la razón del abandono. Si embargo se sabe que el problema salarial es un factor irritante, ya que los formadores no son remunerados específicamente por su función de formador.

Un punto de anclaje importante, que parece atenuar las situaciones incómodas y las incertidumbres, es la dimensión colectiva del trabajo, cuando ésta es posible. La búsqueda de colaboración ayuda a responder a las necesidades de compartir la responsabilidad de hacerse cargo de un aprendiz así como las experiencias vividas. Los formadores ponen en evidencia las necesidades de formación para ellos mismos y de organización de la formación, de manera a permitir una complementación de las fuerzas entre formadores y el proceso de desarrollo de las competencias. En la empresa de transformación, los formadores intentan compartir sus funciones con ciertos aprendices y reunirse al final de la jornada para intercambiar sobre las estrategias de formación. Sin embargo, la empresa pone a menudo en cuestionamiento este tipo de encuentros.

6.3. Dispositivos de formación que evolucionan... lentamente

La nueva actitud de las empresas participantes en relación con la formación ha implicado reconsideraciones en este aspecto, así como la implementación de proyectos de desarrollo en formación. La formación ocupa ahora un lugar mucho más importante en la gestión de la empresa. El aspecto salud y seguridad laboral comienza a ser considerado como una dimensión importante de la formación, y no únicamente como una parte de la información que los aprendices deben tomar en consideración en sus prácticas.

Las tres empresas poseen ahora una estructura de recibimiento para los nuevos trabajadores y una formación de base para los aprendices. La formación de los formadores comienza a imponerse como una necesidad, y los videos para los formadores comienzan a ser utilizados con prudencia. Las empresas temen que la declaración de los dolores, aún cuando aceptaron fomentarla para evitar la aparición de lesiones, se acentúe a medida que aumenta la comprensión de las relaciones con el trabajo. Las empresas mencionan también que encuentran dificultades para liberar tiempo de trabajo fuera de la cadena de producción para organizar la formación de manera diferente. Se siente también que temen perder el control de la gestión de la formación que los formadores desean continuar compartiendo, aunque demuestran cierto reconocimiento en este aspecto.

Por su parte, los formadores declaran necesitar ayuda para desarrollar nuevas estrategias de formación que favorezcan el desarrollo integrado de competencias relacionadas con las tareas y con el aspecto salud y seguridad laboral.

7. Discusión

Los estudios sobre la formación en el sector agroalimentario se interesan cada vez más por los contenidos y las modalidades de formación (Chatigny & Vézina, 2004; Ouellet & Vézina, 2005; Vézina, Prévost, Lajoie & Beauchamp, 1999). El presente estudio trata de los factores que influyen en el equilibrio entre actores y el papel que éstos desempeñan en la gestión y la continuidad de la formación.

Los resultados del presente estudio muestran que las mejoras más importantes se refieren a las estructuras de recibimiento, la formación a las tareas y la salud y seguridad laboral, así como la estructuración gradual de la formación de los formadores. En ciertos casos, las transformaciones de los puestos de trabajo son positivas para la reducción de las exigencias de aprendizaje en el plan músculo-esquelético.

Sin embargo, pese a que ha habido transportaciones importantes en el modelo de formación con vistas a aumentar el desarrollo integrado de las competencias ligadas con las tareas y las habilidades de prudencia, varios obstáculos limitan la implantación de las transformaciones consideradas por las empresas. Los proyectos de utilización de videos para la formación se enfrentan a importantes obstáculos: exigencias contradictorias de los sistemas de producción y de formación; escasez de margen de maniobra de los formadores, y por lo tanto de los aprendices; dificultad para implementar y mantener actividades colectivas de aprendizaje para los formadores; falta de consideración de la situación de los formadores informales; ausencia de seguimiento de la trayectoria de los aprendices, particularmente los trabajadores jóvenes.

De todos estos aspectos, la problemática principal parece ser la dificultad que tienen las empresas para reconocer las funciones y las necesidades de los formadores quienes, muy a su pesar, cuestionan el equilibrio de los sistemas de producción y de formación existentes en las empresas. Las exigencias que implican sus funciones parecen amenazar los poderes centralizados de los sistemas taylorianos de producción y de formación.

Así, los formadores se encuentran al centro de las tensiones, positivas y negativas, entre los distintos actores implicados en la formación y las diversas lógicas existentes. Desempeñan varios papeles a fin de poder crear dinámicas favorables con los aprendices, con los formadores informales, y los responsables de la producción, la formación y la salud y seguridad laboral.

Aunque este estudio es exploratorio, sus resultados ofrecen pistas de trabajo para examinar la articulación de las distintas funciones en los dispositivos de formación del sector avícola. Se puede deducir que los aspectos favorables y desfavorables percibidos por los aprendices y por los formadores, pueden ser puntos de anclaje o de ruptura en el proceso de formación, y que desempeñan un papel importante en la eficacia de los dispositivos de formación y en la participación de los diferentes

actores a esta formación. Habría que estudiar la situación con mayor profundidad, particularmente mediante la observación de las actividades de los actores de la formación. No obstante, la situación de los formadores parece ser lo bastante problemática para demostrar que se encuentran a menudo en situación crítica en relación con sí mismos, y con los aprendices y las empresas.

Nuevos temas de investigación emergen también de este análisis, especialmente en lo que se refiere a la formación de jóvenes, que parecen tener una relación de riesgo diferente a los demás grupos de trabajadores. Pero aquí también, los jóvenes no son homogéneos y viven manera diferente su aprendizaje, dependiendo si su puesto es temporal o permanente.

Reconocimientos

Agradecemos a las empresas participantes, a los trabajadores, formadores y representantes de formación, a los colaboradores sindicales, a los consejeros expertos (Jean-Guy Richard, Nicole Vézina et Monique Martin), a Ana María Seifert así como al Institut de recherche Robert-Sauvé en santé et sécurité du travail.

Referencias bibliográficas

- Balleux, A. (2002). Dynamiques de formation sur le lieu de travail: paroles de formateurs. *PISTES*, 4, 1, <http://www.pistes.uqam.ca/v4n1/articles/v4n1a6.htm>.
- Bélanger, P., Larivière M. & Voyer, B. (2004). *Les pratiques et l'organisation de la formation en entreprise au Québec. Étude exploratoire*. Rapport de recherche. Montréal. Centre interdisciplinaire de recherche et de développement sur l'éducation permanente (CIRDEP), UQAM. 193 p.
- Brochier, D. (1992). Entre formation et production: le rôle clé des acteurs d'interface. *Éducation permanente*, 112, 61-67.
- Brun, J.P. (1992). *Les hommes de lignes: analyse des phénomènes sociaux et subjectifs dans l'activité de travail des monteurs de lignes électriques*. Doctoral Thesis, EPHE, Paris.
- Chatigny, C. (2000). The conditions for apprenticeship in a work situation: margins of maneuver and resources to be changed by the individual, the group and the organization. In *Actes du 14ième congrès de l'IEA* (Vol. 2. pp. 705-708), San Diego.
- Chatigny, C. (2001). Les ressources de l'environnement: au cœur de la construction des savoirs professionnels en situation de travail et de la protection de la santé. *PISTES*, 3, 2, <http://www.pistes.uqam.ca/v3n2/articles/v3n2a7.htm>.
- Chatigny, C., Balleux, A., Corbeil, M., Ouellet, S. & Ouimet, L. (2003). Les dynamiques entourant la SST et la formation professionnelle en milieu de travail: situations d'entreprises du secteur avicole. In *Actes du Colloque du Réseau de recherche en santé et en sécurité du travail du Québec (RRSSTQ), Congrès de l'ACFAS*. Montréal.
- Chatigny, C., Balleux, A., Martin M. & Grenier, J. (2005). *Apprentissage des tâches et prévention des troubles musculo-squelettiques: dynamiques de formation en santé et sécurité au travail dans trois entreprises du secteur avicole*. Montréal: IRSST.
- Chatigny, C. & Vézina, N. (2004). Le développement des compétences: enjeux de santé et de sécurité au travail. In *Actes du Congrès de l'Association internationale de psychologie du travail de langue française 2004. La qualité de la vie au travail dans les années 2000* (p. C26.) Bologne.
- Cru D., Dejours C. (1983), Savoir-faire de prudence dans les métiers du bâtiment. *Cahiers médicaux-sociaux*, 27, 239-247.
- Dietrich, A. (1999). La dynamique des compétences, point aveugle des techniques managériales. *Formation Emploi*, 67, spécial Activités de travail et dynamique des compétences, 9-23.
- Falzon, P. (1996). Des objectifs de l'ergonomie. In François Daniellou (Ed.), *L'ergonomie en quête de ses principes. Débats épistémologiques* (pp. 234-242). Toulouse: Octarés.
- Leplat, J. (1992). Les aspects cognitifs dans la formation. In Francis Ginsbourger, Vincent Merle & Gérard Vergnaud (Eds.), *Formation et apprentissage des adultes peu qualifiés* (pp. 89-116). Paris: La Découverte.
- Ouellet, S. & Vézina N. (2005). Le savoir-faire dans le travail manuel: Quand sa transmission passe par l'expression de connaissances insoupçonnées. In *Actes du Colloque du Réseau de recherche en santé et en sécurité du travail du Québec (RRSSTQ) dans le cadre du Congrès de l'ACFAS : La santé et la sécurité du travail: de la recherche à la pratique*. Chicoutimi.
- Paillé, P. (1994). L'analyse par théorisation ancrée. *Cahiers de recherche sociologique*, 23, 147-181.
- Richard, J.-G. (1997a). *Guide d'élaboration d'une stratégie de prévention pour les établissements du secteur avicole*, RG-158. Montréal: IRSST.
- Richard, J.-G. (1997b). *Identification des outils requis pour accroître l'efficacité des stratégies de prévention des lésions attribuables au travail répétitif dans les abattoirs et usines de transformation*, R-158, annexe B. Montréal: IRSST.
- Richard, J.G., Balleux, A., Martin, M. & Chatigny, C. (2002). *Production d'outils de prévention des TMS pour les entreprises du secteur avicole*. Montréal: IRSST.
- Teiger, C. (1993). Représentations du travail, travail de la représentation. In Annie Weill-Fassina, Pierre Rabardel & Danièle Dubois (Eds.), *Représentations pour l'action* (pp. 311-344). Toulouse: Octares.
- Vézina, N., Prévost, J., Lajoie, A. & Beauchamp, Y. (1999). Élaboration d'une formation à l'affilage des couteaux : Le travail d'un collectif, travailleurs et ergonomes. *PISTES*, 1,1, <http://www.pistes.uqam.ca/v1n1/articles/v1n1a3.htm>.

Formadores na indústria avícola: actores chave em situação difícil

Resumen

El presente estudio exploratorio trata de las dinámicas entre los actores implicados en la formación a las distintas tareas en tres empresas del sector avícola quebequense: responsables de formación, formadoras o formadores, y aprendices (Chatigny et al., 2005). El principal objetivo es la identificación de los obstáculos a la formación para el desarrollo integrado de las competencias vinculadas con las tareas así como a la salud y la seguridad en el trabajo. Los datos provienen de grabaciones video de entrevistas realizadas en el marco de un estudio realizado por Richard et al. (2002) en tres empresas. Algunas entrevistas complementarias nos han permitido contextualizar y completar el análisis de los datos. Los resultados indican que los for-

madores desempeñan varios papeles a fin de crear y mantener dinámicas favorables para la formación y el aprendizaje. Son actores claves que interactúan con los aprendices y los responsables de la empresa, tanto en los aspectos relacionados con el aprendizaje como con la salud y seguridad laboral, así como con la gestión de la formación y de la producción. Las empresas participantes reconocen la importancia de hacer evolucionar los dispositivos de formación, pero al mismo tiempo tienden a mantener una lógica Tayloriana de las situaciones de trabajo y aprendizaje de los aprendices y los formadores.

Palabras claves: Estudio de casos, análisis ergonómico del trabajo y de la formación profesional, dinámicas entre los actores de la formación, salud y seguridad laboral

Formateurs dans l'industrie de volaille : acteurs clés en situation difficile

Résumé

Cette étude exploratoire porte sur les dynamiques entre les acteurs impliqués dans la formation aux tâches dans trois entreprises du secteur avicole québécois: responsables de formation, formatrices ou formateurs, et apprentis (Chatigny et al., 2005). L'objectif principal est d'identifier les obstacles à l'implantation de formations visant le développement intégré des compétences liées aux tâches et à la santé et la sécurité au travail. Les données proviennent d'enregistrements vidéo d'entretiens réalisés lors d'une étude menée par Richard et al. (2002) dans trois entreprises. Des entretiens complémentaires ont permis de contextualiser et de compléter l'analyse des données. Les résultats indiquent que les formateurs assument plusieurs rôles, afin de créer et de maintenir des dynamiques favorables pour la formation et l'apprentissage. Ils seraient des acteurs clés entre les apprentis et les responsables de l'entreprise, tant sur des aspects liés à l'apprentissage, qu'à la santé et à la sécurité au travail, ainsi qu'à la gestion de la formation et de la production. Les entreprises participantes reconnaissent l'importance de faire évoluer les dispositifs de formation mais tendent à maintenir une logique taylorienne des situations de travail et d'apprentissage des apprentis et des formateurs.

Mots-clés: Étude de cas, analyse ergonomique du travail et de la formation professionnelle, dynamiques entre les acteurs de la formation, santé et sécurité au travail

Trainers in the aviary industry: key actors in a difficult situation

Abstract

This exploratory study examines the dynamics among three types of players involved in task training at three plants in the Québec poultry industry: training managers, instructors and apprentices (Chatigny et al., 2005). The main objective is to identify obstacles to implementation of training intended to facilitate the integrated learning of task-related skills and those

related to occupational health and safety. The data is obtained from video recordings of interviews carried out during a study conducted by Richard et al. (2002) at three enterprises. Complementary interviews were conducted to contextualize and supplement the data analysis. The results show that trainers comprise three groups of stakeholders that include subgroups whose situations and needs vary. Moreover, trainers fulfil various roles as they create and maintain favourable dynamics for training and learning. Trainers are key intermediaries in the manager/apprentice relationship and in aspects related to task learning, OHS and training and production management. Participating companies recognized the importance of the evolution of training, but tend to favour a Taylorian logic to instructors' and apprentices' work and learning situations.

Keywords: Case study, ergonomic work analysis and training, dynamics between groups of training providers and participants, occupational health and safety.

Como referenciar este artículo?

Chatigny, C. & Balleux, A. (2006). Formadores en la industria avícola: actores clave en situación difícil. *Laboreal*, 2, (2), 19-25. <http://laboreal.up.pt/revista/artigo.php?id=37t45nSU547112278541696911>

Manuscrito recibido en: junio/2006

Aceptado tras peritaje en: noviembre/2006

Estudios de Caso

Mudanças no sector dos transportes em Portugal: que caminhos para a actividade de serviço público e para a preservação do interesse geral?

Liliana Cunha & Marianne Lacomblez

lcunha@fpce.up.pt ; lacomb@fpce.up.pt

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

Rua Dr. Manuel Pereira da Silva

4200-392 Porto

Resumen

El sector de los transportes viales de pasajeros en Portugal ha venido sufriendo, desde el inicio de la década de los 90, profundas modificaciones en su escenario.

Los cambios sufridos visan, sobretudo, minimizar las pérdidas relacionadas con oscilaciones en el uso del transporte público, en virtud de los atascos de tráfico en los grandes centros urbanos y del aumento consecuente de la adhesión al vehículo privado.

La lectura de la actividad de los chóferes nos ha remetido para el desarrollo de dos estudios de caso, en cuatro empresas de carácter público y privado, cuyos resultados refuerzan la necesidad de debatir, por un lado, las opciones inherentes a los cambios emprendidos y, por otro lado, los criterios asociados a la prestación del servicio público.

Es, finalmente, en el análisis de la actividad del servicio público, y en las estrategias que en ella se desarrollan, que encontramos una importante aportación para la regulación del interés general al nivel de la movilidad de los ciudadanos.

Palabras clave: Cambios, Transporte vial de pasajeros, Conductores de autobús; Servicio público, Valores

1. Introdução

O sector dos transportes rodoviários de passageiros em Portugal tem vindo a caracterizar-se por amplas e rápidas mudanças, que dotaram a actividade, nomeadamente a dos motoristas, de outros objectivos, valores e significados. Falar de tais mudanças implica, pois, uma incontornável referência à actividade concreta destes trabalhadores e às suas opções em resposta aos objectivos então edificadas.

O que se reconhece como um cenário de transformação, particularmente significativo nas duas últimas décadas, (resultante, sobretudo, de mudanças económicas e sociais) conduziu a uma reorganização do trabalho – e a uma transformação radical das condições de trabalho dos motoristas e dos contextos em que exercem a actividade –, para minimizar as perdas relacionadas com a preferência pela viatura privada, relativamente ao trans-

porte público.

Compreender o impacto destas mudanças no serviço prestado ao cliente implica: uma análise das condições que suscitaram a sua necessidade; um questionamento crítico sobre o seu contributo para uma melhoria sustentada ao nível da mobilidade, e a referência à actividade, enquanto elemento de interface e de regulação entre os objectivos prosseguidos pelas empresas e o interesse geral dos cidadãos.

No decurso das análises da actividade prosseguidas, interrogámo-nos sobre “como” e “o que” gerem os motoristas na sua actividade, porque as análises que desenvolvemos reportam-se aos seus constrangimentos, consequências e contributos. E se, como iremos ver, os constrangimentos da actividade são novos, em resultado das mudanças introduzidas; se as suas consequências se situam a diferentes níveis de análise (ao nível do serviço, do motorista, da empresa e do sector) e se ambos são visíveis; os contributos desta actividade, pelo contrário, permanecem ainda invisíveis.

Os dois estudos de caso descritos e analisados neste contexto têm como referência a pesquisa realizada no âmbito do mestrado em psicologia do trabalho e das empresas, cujo título é “Opções, valores e estratégias no trabalho: que contributos para outras racionalidades?” (Cunha, 2005). A esta questão somamos algumas respostas pela demonstração empírica de que os trabalhadores participam, no seio da sua actividade, no debate sobre as mudanças que ocorrem no trabalho. Cremos, por conseguinte, que o insucesso repetido das medidas que visam aumentar a adesão ao transporte público se deve, em parte, ao não reconhecimento dos contributos dos trabalhadores, alicerçados no âmago da actividade.

2. As mudanças no sector dos transportes

2.1 A promessa de um cenário auspicioso...

A análise das mudanças neste sector não se compadece com uma ênfase nas circunstâncias actuais, em que se verifica um progressivo investimento em medidas que visam melhorar o serviço prestado, com vista ao aumento do número de clientes e à sua fidelização ao transporte público. Compreender o que representam estas mudanças mais recentes obriga-nos a recuar

no tempo, até ao período em que alguns desafios, que até hoje subsistem, começaram a emergir.

O sector dos transportes já conheceu cenários bem mais prósperos do que o actual. As duas décadas, entre os anos '50 e os anos '70, corresponderam a um período áureo, consentâneo com uma fase de crescimento significativo da economia portuguesa (ANTROP, 2002).

A revolução de Abril de 1974, em Portugal, fez entrever mudanças relacionadas com a nacionalização das empresas do sector, tendo sido criados, nesse período, os passes sociais, a preços reduzidos, com o intuito de validar o acesso e direito dos cidadãos à mobilidade. No que concerne ao transporte regular de passageiros urbanos e locais, o serviço passou a ser assegurado e monitorizado pelos municípios respectivos. Esta orientação enquadrou-se num projecto de descentralização do papel do Estado na regulação do serviço público prestado pelas empresas do sector, através da delegação nas autarquias das responsabilidades que, outrora, lhe estavam consignadas (ANTROP, 2002).

De 1973 a 1986 o parque automóvel em Portugal (automóveis de passageiros e veículos comerciais) aumentou em média 5,9% ao ano (ANTROP, 2002). Os anos '80 configuraram o prelúdio do grande desafio que ainda hoje se mantém no sector: o de fomentar uma maior adesão ao transporte público. O crescimento económico nesta década, aliado à melhoria das acessibilidades, contribuiu para o desenvolvimento de esquemas de incentivo à aquisição de automóvel, o que, por conseguinte, acabou por desencadear um aumento das deslocações em viatura privada, de tal forma significativo que o transporte colectivo sofreu uma perda acentuada.

E se os anos '80 fizeram desabrochar um novo cenário, os anos '90 consolidaram a sua existência. Nesta década, a tendência foi no sentido da desregulamentação, da privatização e da redução do papel do Estado na actividade económica, passando a ser atribuído um peso maior à actuação das forças do mercado. Desde então, as expectativas de um cenário auspicioso foram sendo permanentemente adiadas e substituídas por desafios que, ainda hoje, carecem de resposta.

2.2 Anos “90”: uma conjuntura específica; um futuro incerto para o sector dos transportes

Na evolução do sector dos transportes em Portugal, certas opções corresponderam a momentos privilegiados de debate sobre a prestação de um serviço público de transporte.

Dois importantes acontecimentos assinalaram a década de 90: o desenvolvimento de uma política de privatizações que teve lugar neste período; e a utilização crescente da viatura privada e sua preferência relativamente ao transporte público.

Estes acontecimentos são, respectivamente, melhor identificados, nos dois seguintes pontos:

- Se nos anos '70 havia sido decidida uma política de nacionalização das empresas de transportes (Diário da República nº 129, 1ª série de 05.06.1975), a década de '90 representou o momento de abertura do sector à privatização e, consequentemente, a um crescente aumento do número de operadores privados. Esta tendência acabou por ser reforçada por uma série

de medidas assumidas a nível europeu. O Regulamento Europeu da CEE nº 1893/91 veio tornar legítimo o estabelecimento de contratos de serviço público com empresas privadas de transporte “com o objectivo de fornecer serviços de transporte suficientes e de garantir o respeito das normas de continuidade, regularidade, de capacidade e de qualidade”.

Não obstante, contrariamente às expectativas tecidas, a mudança para a privatização do sector não permitiu colher todos os resultados positivos que alguns discursos faziam prever.

- A década de 90 foi ainda fortemente marcada por uma diminuição do número de clientes do transporte público em favor da viatura privada (o seu maior concorrente), que permanece até aos dias de hoje irreversível. Neste período, registou-se uma transformação radical do sistema de mobilidade, uma vez que se em 1991 o transporte colectivo detinha 42% de quota de mercado contra 28% da quota de utilização do automóvel, em menos de dez anos (2000), os valores mudaram significativamente, passando a relação a ser de 23% e 49%, respectivamente (ANTROP, 2002).

Estas mudanças acabaram por decretar um futuro incerto para o sector: o aumento de operadores (privados) e a diminuição registada em termos de procura do transporte público criaram condições favoráveis à emergência de novos objectivos de rentabilidade do serviço prestado, dando lugar a processos de redimensionamento da mão-de-obra e à adopção de novos modelos de gestão (INOFOR, 2000), legitimados pela preocupação de conceber um serviço cada vez mais voltado para o exterior, ou seja, para o cliente e para a sua fidelização a cada empresa em particular.

Diversas medidas foram, então, concebidas e postas em prática embora sem o sucesso ambicionado: medidas como o aumento de corredores bus e de parques pagos de estacionamento dos automóveis, ou a atribuição de prioridade ao transporte público em locais com semáforos, favoreceram o aumento da velocidade do autocarro, mas ainda assim não conseguiram colocá-lo em vantagem face à viatura privada.

Embora importantes, estas estratégias, avançadas no sentido de se criar um verdadeiro desincentivo ao uso do transporte individual, têm sido levadas a cabo isoladamente, além de que se tratam de intervenções de carácter externo, que se prendem unicamente com uma melhoria das infra-estruturas existentes, o que não as torna particularmente fecundas (INOFOR, 2000).

Por sua vez, questionar e analisar a actividade de serviço – com o objectivo de compreender as implicações das mudanças referidas na fidelização dos clientes – sem discutir o contributo dos trabalhadores é admitir, talvez, que a mudança assume um único sentido: o que parte da sociedade e dos conceptores do trabalho.

Ora, sabemos que a prestação do serviço público, tal como concebida actualmente, é resultado, em grande parte, de opções de ordem política. E isso é inquestionável: afinal é de regulação do bem comum que falamos. Não obstante, é pela actividade, que os motoristas concretizam os critérios que consubstanciam o serviço público – de continuidade, regularidade, capacidade e qualidade – e os transformam para satisfazer as necessidades dos clientes.

Ainda assim, o número de clientes não pára de baixar. Aliás, é de notar que as placas que outrora existiam nos autocarros a dizer “completo” (quando o autocarro transportava o número máximo de passageiros permitido), que o motorista podia afixar quando a lotação do autocarro o exigia e, desta forma, justificar a não abertura da porta para entrada de mais passageiros nas paragens seguintes, deixaram de existir. No fundo, deixou de se justificar a sua existência, porque os clientes são significativamente menos e, agora também, rarefeitos pela existência de vários operadores, frequentemente, a realizar o mesmo percurso.

Não será esta diminuição do número de clientes um indicador importante da necessidade de conceber uma outra estratégia de regulação do serviço público e do interesse geral? De que forma pode contribuir a actividade para transformar as opções de mobilidade dos cidadãos?

3. Actividade de serviço e actividade de serviço público

A sensibilização progressiva para a qualidade do serviço prestado, associada à colocação dos trabalhadores face a face com o cliente, tem que ser, cada vez mais, objecto de atenção neste sector de actividade (Hubault & Bourgeois, 2001). Num contexto de economia extremamente competitiva, é o cliente que faz a opção pelo serviço de maior qualidade, entre a gama de oferta que lhe é proporcionada, e a prestação do motorista será, então, decisiva. Aliás, uma das particularidades do transporte público relativamente a outros organismos de serviço público reside no facto de a relação de serviço com o cliente ser estabelecida de forma privilegiada pelos motoristas, que representam nas empresas cerca de 70% dos efectivos (INOFOR, 2000), comparativamente com todo o colectivo de trabalho que opera a montante – os expedidores, o centro de controlo, os trabalhadores das oficinas, os fiscais.

A dimensão relacional da prestação de serviço foi largamente sublinhada por Gadrey. Para o autor (cf. figura 1) produzir um serviço é realizar uma mudança (C) pelo prestatário (A, o motorista) na condição de uma pessoa ou de um bem (B, o destinatário do serviço) (Gadrey, 1996).

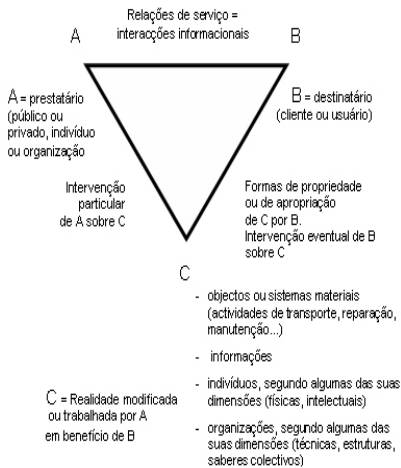


Figura 1: A concepção de actividade de serviço, segundo Gadrey (Adaptado de David & Teiger, 2003, p.13).

Se o prestatário, na realização do serviço, produz uma mudança no destinatário, que contornos assume esta mudança? É planeada e definida a montante ou regulada pelo motorista no confronto com as especificidades do ambiente dinâmico em que opera e dos pedidos dos clientes? Como pensar as mudanças no trabalho?

A mudança não pode ser somente encarada, tal como nos sugere uma primeira leitura do esquema de Gadrey, como decorrente da informação prestada ao cliente ou da sua adequação às características do cliente. Da mesma forma, não podemos circunscrever a actividade de serviço à relação de serviço com o cliente, ou seja, a um jogo de face-a-face entre ele e o prestatário, porque esta depende sempre dos objectivos prosseguidos por cada empresa e da organização do trabalho definida, particularmente, dos horários e da frequência prevista para cada carreira, os elementos que mais parecem influir na fidelização do cliente.

3.1 As especificidades da noção de serviço público...

A lógica do serviço-público repousa sobre dois aspectos. Por um lado, a legitimidade da acção procede da delegação pelo Estado-Providência, aos transportadores, de uma missão de serviço público igualitarista e redistributiva. Ele é considerado como um serviço social visando restaurar a igualdade dos cidadãos, no domínio do direito à mobilidade. Por outro lado, o serviço público reenvia à concepção republicana de um Estado garante do bem comum e da coesão social (Orban, 2004).

É porque a noção de serviço público se encontra associada a valores da própria sociedade, como a vida em comum, a coesão social, a igualdade, a cidadania, o interesse público, que nela se sustenta a exigência de ter que ser retrabalhada continuamente. Mas será que a garantia do interesse geral é apenas um valor dos serviços públicos, ou também as actividades privadas serão portadoras deste valor (Orban, 2004)? Com frequência, se confunde (erroneamente) serviço público e sector público, ou seja, a missão e o estatuto, o destinatário e o proprietário. Na verdade, a noção de serviço público tem um duplo sentido, designando tanto o organismo de produção do serviço, como a missão de interesse geral a este confiado. É com o objectivo de favorecer ou de permitir a realização de missões de interesse geral que as autoridades públicas podem impor obrigações específicas de serviço público, à escala nacional ou regional, a um operador de transportes.

Esta questão dos valores de interesse público encontra-se no cerne da actividade de trabalho do motorista, quer ele trabalhe numa empresa pública ou privada, embora numa lógica de gestão privada haja uma maior preocupação com a rentabilidade do serviço prestado, conseguida, sobretudo, através da venda de bilhetes e do número de viagens realizadas. A prestação de um serviço ao cliente comporta, neste caso, ao mesmo tempo, uma obrigação de meios prestados e de resultados (relação comercial) (Flageul-Caroly, 2001).

Mas se é certo que a concessão de uma missão de serviço público se encontra sob verificação das obrigações especificadas, estas também podem ser modificadas por cada empresa, sob

apreciação das entidades responsáveis por tal atribuição. Isto significa que, se a evolução da concepção de serviço pode ser assinalada como um movimento relativamente geral, as políticas que cada empresa define podem ser extremamente variadas.

Face a isto, é lícito questionar até que ponto, sob o estatuto de empresa prestadora de serviço público, podem ser assumidas formas de organização do trabalho onde o objectivo deixa de ser a orientação para o cliente, mas o cumprimento dos critérios que asseguram a manutenção da concessão.

A manter-se esta “oportunidade”, a noção de serviço público vai sobrevivendo enquanto “mito”. Segundo Chevallier, “de mito, o serviço público apresenta todos os elementos essenciais: a amplitude e a profundidade dos efeitos que ele desencadeia em cada um; as oscilações de significações que ele autoriza; a força activa atestada pelos efeitos sociais e políticos que ele produz; a tensão entre representação e realidade” (1987, p.3, tradução livre).

A nossa questão central consiste, então, em analisar a relação entre o conceito de serviço público e a realidade, procurando compreender de que forma o “mito” é questionado, revitalizado e transformado pelas opções assumidas na actividade. Partindo desta perspectiva, parece-nos possível discutir os compromissos de equilíbrio que são mantidos actualmente na actividade de serviço público. Não se trata de questionar o eventual domínio de uma lógica mercantil na definição dos critérios inerentes à noção de serviço público, mas sim de pôr em causa e debater a participação dos motoristas, na e pela sua actividade de trabalho, na gestão das mudanças e dos desafios que caracterizam o sector.

3.2 ... e da actividade de serviço público dos motoristas

Como bem nos demonstra o percurso histórico do sector, em que uma lógica de prestação de serviços de mobilidade, enquadrados numa sociedade de direito, foi sendo, progressivamente, substituída por uma lógica mercantil que passou a dominar e se mantém actualmente, o trabalho encontra-se em permanente mudança: “as formas de actividade humana encontram-se em movimento e deslocam-se, dando lugar a outras formas alternativas; enfim, o trabalho desloca-se” (Schwartz & Durrive, 2003, p.10, tradução livre). Mas de que forma podemos sugerir que a esta deslocação tem correspondido uma evolução positiva? Que valor pode ser atribuído às mudanças descritas?

Na verdade, não podemos afirmar a priori que qualquer mudança se orienta no sentido de uma melhoria, porque somente através da análise das situações reais de trabalho é que se torna possível ponderar criticamente o seu valor (Lacomblez, Stroobants & Vanheerswyngheles, 1989; Schwartz & Durrive, 2003).

Porém, não há dúvida de que a evolução das situações de trabalho no sector dos transportes tende a traduzir-se no desenvolvimento de novas formas de organização do trabalho, com implicações na gestão da actividade dos motoristas.

As análises da actividade de motoristas de empresas distintas constituíram um momento preliminar, indispensável à escolha

das situações a analisar nos estudos de caso desenvolvidos. No decurso destas análises tornou-se evidente o facto de os motoristas se confrontarem com diversas situações de hipersolicitação, onde intervêm, em simultâneo, os clientes, o tráfego, os outros condutores, e a pressão que daí resulta para o cumprimento dos horários previstos pela escala de serviços. Gerir a actividade neste contexto exige, pois, uma actualização constante da ordenação de prioridades definida.

O desenvolvimento da pesquisa no terreno, condição que assumimos como a única capaz de otimizar os objectivos de análise da actividade dos motoristas em contextos diferenciados, mostra como eles empreendem estratégias capazes de lhes permitir manter a frequência e a pontualidade prescritas, apesar dos constrangimentos temporais com que se confrontam e que constituem uma das principais ameaças à opção do cliente pelo transporte colectivo.

Um exemplo particularmente ilustrativo dessas estratégias construídas para garantir a frequência e a pontualidade previstas, remete-nos para a observação de uma escala de serviços de um motorista.

A tabela 1 representa uma escala ordenada do serviço de um dia de trabalho de um motorista: o serviço n.º 32. Ao ampliar o espectro de análise deste serviço podemos observar que a actividade decorre em dois grandes períodos: a primeira parte das 6:10h às 9:58h, e a segunda, das 15:50h às 19:28h. Mas isto é tudo o que nos diz a escala, permanecendo muitas questões encerradas nestas “duas partes” de trabalho. As respostas vão surgindo quando a análise tem lugar em contexto real e acompanha o horário de realização efectiva deste percurso.

Hora	Local Partida	Hora	Local Chegada
6:10	A	6:55	B
7:00	B	7:55	C
8:00	C	8:58	B
9:00	B	9:58	C
15:50	A	16:40	B
16:45	B	17:38	A
17:40	A	18:30	B
18:35	B	19:28	A

Tabela 1: Extracto de uma escala de serviços de um motorista escalado “em duas partes”: o exemplo do serviço n.º 32.

Uma leitura do que se passa entre a escala de serviço e o “serviço à escala real” mostra-nos que, embora sejam previstos sempre momentos de pausa, estes são variáveis e, muitas vezes, pouco adequados às necessidades dos motoristas, considerando que nas horas de maior intensidade de tráfego os momentos de pausa consignados são menores: por exemplo, o terceiro serviço da manhã termina às 8:58h, oferecendo apenas dois minutos de pausa para retomar o percurso em sentido contrário. Tendo em conta que estes são também os períodos do dia em que mais difícil é manter a frequência prevista, os momentos de pausa apenas servem para compensar o atraso, e o tempo destinado à recuperação, face às exigências do serviço anterior, acaba por ficar comprometido.

As escalas não contemplam o imprevisto (um acidente, obras na via pública,...), o que parece contraditório com a frequência com que ocorrem, sendo, por isso, assumidos pelos motoristas como

quase “previsíveis”. As suas implicações podem assumir proporções diferentes em função do momento em que ocorrem: uma mesma interferência, se surgir no início do serviço, vai encetar uma cascata de outros constrangimentos e criar ao motorista exigências suplementares de recuperação temporal face ao imprevisto, mas o mesmo não acontece se a situação imprevista tiver lugar, por exemplo, no último serviço de cada uma das partes.

As análises da actividade dos motoristas permitiram constatar que este se vê embrenhado numa série de solicitações e de necessidades a que tem que responder para o bom desenrolar da sua actividade, sem que frequentemente disponha de margem-de-manobra entre a condução em condições de circulação difíceis, a atenção ao horário, a venda de bilhetes, o controlo da entrada e saída de passageiros e a observação dos outros condutores, o que reforça o facto de comumente se referirem à sua actividade como uma actividade de “contra-relógio”.

E se é verdade que os motoristas, na prática, dispõem de pouca ou quase nenhuma margem para gerir os imprevistos, quando estes surgem, as possibilidades de recuperação dos atrasos e a continuidade dos serviços dificilmente se conseguem assegurar.

À semelhança do que se passa com o serviço n.º 32, muitos outros serviços carecem de intervenção. Não obstante, a estratégia adoptada pela maioria das empresas para dar resposta a situações de imprevisto, geradoras de atrasos, consistiu em criar uma nova função entre os motoristas: a função de “motorista fora-de-regras”. Com o objectivo de que os imprevistos pudessem ter o menor número de implicações possível no serviço prestado, na pontualidade e na relação com o cliente, foi definida e enquadrada esta nova função, a qual se reveste de especificidades que importa realçar.

3.2.1 O exemplo concreto do motorista “fora-de-regras”

Com a política de privatização nos anos '90, os objectivos das empresas foram progressivamente direccionados para a fidelização dos clientes e para um maior controlo dos factores que a poderiam pôr em causa. O motorista fora-de-regras surge neste contexto, com o objectivo de se evitar a perda dos clientes para uma outra empresa de transporte público ou, pior do que isso, para a viatura privada.

Trata-se de uma função que se encontra na base da carreira, desempenhada, na maioria dos casos, por motoristas considerados jovens e/ou recém-admitidos na empresa. O facto de ser um motorista “fora-de-regras” significa que a sua actividade não se pauta pelas mesmas regras que a dos colegas: não conduz num grupo de percursos regulares, ou em horários pré-definidos, uma vez que tem como função substituir outros motoristas que, por motivo de avaria do autocarro, de acidente ou de um qualquer outro problema, se viram na impossibilidade de dar continuidade ao serviço.

Ora, tendo em conta que os imprevistos podem surgir a qualquer hora e a qualquer momento, várias exigências, situadas a diferentes níveis, são colocadas a estes motoristas: o conhecimento de todos os percursos, o desempenho da actividade em

diferentes horários e o conhecimento de todas as viaturas e do seu funcionamento.

Além disso, a total inexistência de uma planificação da sua actividade conduz, frequentemente, a um encadeamento de circunstâncias susceptíveis de criar irregularidades em termos do horário consagrado ao descanso ou às refeições, contribuindo finalmente para a acumulação de problemas de saúde relacionados, sobretudo, com o sono ou do foro gastrointestinal.

Na verdade, a constatação de que estes trabalhadores, na sua maioria jovens, manifestam alguns problemas de saúde decorrentes da actividade de trabalho e sabendo que os efeitos do trabalho sobre a saúde não são imediatos, nem espontâneos, mas diferidos (Gollac & Volkoff, 2000), indicia que esta é também uma actividade de risco. Além disso, a precariedade associada a esta função e as promessas de que se trata de um período de transição – até que surja uma oportunidade de integração numa escala de serviços –, destinado a promover a capacidade de adaptação e a aquisição de experiência, acaba por criar condições favoráveis a que os trabalhadores “não exprimam, no seu local de trabalho, os primeiros sinais referentes aos seus limites fisiológicos, pondo assim em perigo o seu estado de saúde” (Lacomblez, 2000).

Subjacente a esta mudança de motorista fora-de-regras para motorista escalado, podemos identificar uma estratégia de gestão do risco (Volkoff, Laville, Molinié & Maillard, 1996; Marquié, Paumès & Volkoff, 1998), que consiste em atribuir as actividades consideradas mais constrangedoras e exigentes aos mais jovens, apesar das vantagens associadas ao património de saberes-fazer detido pelos motoristas considerados mais velhos. No decurso do tempo, alguns destes motoristas poderão efectivamente ter oportunidades de evolução na carreira, ou seja, de integração numa escala de serviços, com um consequente abandono de algumas exigências associadas a uma função que “escapa” à regra.

A emergência da função do motorista “fora-de-regras” é, em última instância, reveladora das mudanças desencadeadas nos anos '90 de uma perda acentuada de utilizadores do transporte público e de uma tentativa de maior controlo da influência dos factores externos na prestação do serviço.

Se o característico neste sector reside na dificuldade (em muitos casos podemos mesmo falar de impossibilidade) em cumprir o horário de cada carreira, o motorista fora-de-regras passa então a ser considerado o responsável pela reposição da norma, do normal funcionamento da regra, ou seja, do desenvolvimento do serviço no tempo previsto. Admitir que na actividade dos motoristas “estar fora da regra” é, afinal, a regra, conduz-nos a interrogar se a noção de serviço público não passará, de facto, de um “mito”, de um conjunto de princípios que não são cumpridos por todas as empresas; e a analisar, para compreender melhor ainda, de que forma é regulada a prestação de serviço público neste sector.

4. Dois estudos de caso, dois contextos distintos de actividade dos motoristas

Com a introdução de uma política de privatizações, que favore-

ceu a definição de contratos de serviço público com empresas privadas, criaram-se condições para a modificação das regras de exploração dos percursos, situação que comportou novas exigências para a actividade dos motoristas. A partir desse período, passaram a trabalhar, cada vez mais, em contextos explorados por mais do que um operador e, por isso, a ter que regular a sua actividade (os seus objectivos e prioridades) com a dos outros motoristas.

É este tipo de cenário no sector – caracterizado pela mudança para percursos de exploração partilhada – que serve de referência à análise da actividade dos motoristas no âmbito do que configuramos como primeiro estudo de caso.

Por outro lado, se na década de 90, as opções no domínio da mobilidade fomentaram um aumento de operadores de transporte e, por conseguinte, a proliferação de percursos de exploração partilhada – situação que encontramos de forma mais premente em percursos urbanos, uma vez que são mais lucrativos que os suburbanos, devido à existência de um maior número de clientes a transportar –, muitas empresas acabaram por tentar operar em zonas suburbanas específicas, onde não se justifica a existência de mais do que um operador, o que lhes permite obter, assim, também ganhos exclusivos. O segundo estudo de caso tem lugar num cenário destes, de exploração exclusiva de um percurso em contexto suburbano.

A metodologia privilegiada no âmbito dos dois estudos de caso consistiu no desenvolvimento de análises da actividade dos motoristas em cada um dos contextos, recorrendo a observações e a entrevistas, com o objectivo não só de dominar o trajecto em causa, mas também de identificar os pontos críticos do percurso, o que foi conseguido através de indicadores como os locais de mais interferência na actividade: por exemplo, locais onde existe mais congestionamento de tráfego ou locais onde há mais passageiros a transportar e mais títulos de transporte a vender.

No segundo estudo de caso recorreremos ainda à filmagem de determinadas sequências da actividade, com o intuito de as discutir, a posteriori, com os motoristas e dar visibilidade às suas especificidades num percurso suburbano.

4.1 Primeiro estudo de caso: análise da actividade dos motoristas num percurso de exploração partilhada

Este primeiro estudo consistiu numa análise comparativa da actividade dos motoristas de três empresas, num percurso de exploração partilhada: uma empresa pública que designamos por A; uma empresa privada B que explora o percurso em análise graças a uma concessão de serviço atribuída pela empresa pública, a qual estabelece determinadas regras para esta exploração; e uma empresa privada C. As características e objectivos de cada uma das três empresas podem ser melhor analisados na tabela seguinte.

Características das empresas	Objectivos da actividade dos motoristas
A: Empresa pública.	Assegurar o direito dos cidadãos à mobilidade, garantindo o respeito das normas de regularidade e de continuidade do serviço prestado.
B: Empresa privada.	Em resultado da concessão atribuída pela empresa A, é-lhe pago um valor/km e definido um número de Km/dia a realizar. A receita da venda de bilhetes é entregue à empresa A, mas a organização do trabalho é da responsabilidade da empresa B.
C: Empresa privada.	Transportar o maior número possível de passageiros, uma vez que a receita alcançada provém da venda de bilhetes.

Tabela 2: Características e objectivos das empresas do primeiro estudo de caso.

O percurso em análise, cuja representação pode ser observada na fig.2, é um percurso urbano que compreende 72 paragens, sendo que o tempo prescrito para a sua realização é de 63 minutos. Isto significa que, teoricamente, os motoristas dispõem de menos de um minuto para a entrada e saída de passageiros, troca de informações, venda de bilhetes e condução até à paragem seguinte, conjuntura esta que traduz a presença de estrangimentos temporais muito significativos na actividade. É por este motivo que estes motoristas consideram como críticos os momentos de início e fim de cada serviço, uma vez que qualquer que seja o atraso num dos serviços prestados haverá sempre consequências sobre a pontualidade mantida em todos os serviços seguintes.

Atentando sobre a figura 2, podemos notar ainda que o percurso é até um determinado momento comum às empresas B e C (as paragens são inclusivamente as mesmas), mas a partir de uma determinada fase do percurso ele passa a ser partilhado pelas três empresas, em resultado da entrada do autocarro da empresa A no percurso principal.



Fig.2: Representação do percurso partilhado pelas empresas A, B e C.

Sabendo isto, é lícito questionar como gerem os motoristas das três empresas a sua actividade, e respondem aos objectivos que a regulam, num percurso que é comum e tendo eles horários muito semelhantes. Que estratégias são então construídas, tendo em conta que a sua actividade é, necessariamente, atravessada pela actividade dos outros motoristas?

A resposta a estas questões implica, por um lado, uma análise do que se passa a montante do ponto de encontro das três

empresas, ou seja, na parte do percurso que é comum às empresas B e C e, por outro lado, uma análise do que se passa quando o percurso passa a ser realizado pelas três empresas.

4.1.1 Resultados

As análises realizadas mostraram que, apesar de os horários neste percurso serem muito semelhantes, os motoristas da empresa C, por exemplo, optam por iniciar sempre a carreira alguns minutos antes dos da empresa B. Isto significa que a sua referência para iniciar o percurso é, sobretudo, a actividade dos motoristas da empresa B, e não somente o horário prescrito nas suas escalas de serviço. Esta estratégia permite-lhes ganhar uma certa vantagem pela demarcação que fazem, em termos de horário, dos motoristas da empresa B e, simultaneamente, a oportunidade de seguirem à frente, conseguirem transportar mais passageiros e obter uma maior receita para a empresa.

O que nos parece importante referir é que, em lugar da competitividade a que à partida poderíamos pensar que conduziria uma situação de co-actividade (entre os motoristas das empresas B e C), observamos estratégias que correspondem a compromissos colectivamente construídos e validados.

De facto, os motoristas da empresa B não só conhecem a estratégia dos motoristas da empresa C, como participam na sua concretização, procurando não ultrapassar o seu autocarro quando deles se aproximam ou, nas situações em que os motoristas da empresa C não conseguem sair mais cedo do terminal para iniciarem a carreira, frequentemente acabam por lhes ceder a passagem, para que continuem a seguir à frente no percurso.

Este compromisso tem a sua essência na história desta actividade de “vivência partilhada” e mantém-se porque os objectivos associados à actividade de cada um dos motoristas, por não serem incompatíveis nem concorrentes, o permitem. Porém, há uma excepção que compromete a manutenção deste compromisso, que surge quando os motoristas da empresa B se encontram atrasados. Relembramos que um dos critérios que permite à empresa B manter a concessão de exploração deste percurso é o cumprimento do número de kms pré-definido pela empresa A e dentro do horário estabelecido. Em caso de atraso, estes motoristas utilizam todas as estratégias capazes de o minimizar, as quais podem passar muitas vezes por ultrapassar os motoristas da empresa C durante o percurso ou por não lhes ceder passagem, porque a sua prioridade nesses momentos é recuperar o tempo perdido.

Se é verdade que a ultrapassagem de um motorista da empresa B a um autocarro de um motorista da empresa C não facilita a gestão da actividade destes motoristas, os clientes não são prejudicados já que o percurso é o mesmo e o destino final também.

Na segunda parte do percurso o objectivo dos motoristas da empresa C, de se manterem à frente dos autocarros dos motoristas das outras empresas, torna-se mais difícil de cumprir, pela entrada do autocarro da empresa A no percurso principal. O ponto de confluência das três empresas pode ser analisado com mais pormenor na fig.2. Este é também considerado um ponto crítico do percurso pela existência de semáforos no cru-

zamento em que o autocarro da empresa A entra no percurso e passa a partilhá-lo com as empresas B e C.

A existência de um semáforo naquele local é, simultaneamente, um elemento facilitador e interferente na actividade dos motoristas da empresa C. O facto de os horários serem muito semelhantes implica que, não raras vezes, os três autocarros sigam em conjunto. Mesmo que o motorista da empresa C consiga chegar ao ponto de confluência dos três operadores à frente do motorista da empresa B, pode encontrar naquele momento o semáforo fechado e, então, caso já lá se encontre o motorista da empresa A, este passará à sua frente. Se tal acontecer, os objectivos dos motoristas da empresa C podem mesmo ficar comprometidos, uma vez que nesta parte do percurso ainda há muitos passageiros a transportar e sendo a rua mais estreita, mais difícil é ultrapassar o autocarro da empresa A.

Ora, se é verdade que esta situação não afecta substancialmente a empresa A, que continua a demarcar-se das empresas B e C por aos seus serviços se associar um objectivo vincadamente social, o mesmo não acontece com as empresas privadas B e C, cuja actividade de serviço se inscreve numa lógica de rentabilidade do serviço prestado.

Nas análises da actividade dos motoristas da empresa A constatou-se que estes procuram, sempre que possível, facilitar a passagem no percurso aos motoristas da empresa C. Embora o cliente seja a orientação de todos, os princípios que regulam a actividade de serviço são diferentes em cada uma das empresas consideradas, sendo em coerência hierarquizadas, segundo uma ordem singular, as prioridades de cada motorista a cada momento.

O que se torna relevante neste estudo é o facto de, na gestão da sua actividade, os motoristas de cada uma das empresas terem em conta os seus objectivos, mas não sem considerar igualmente os outros – os outros motoristas e os clientes.

Podemos então afirmar que, a estratégia que os motoristas empreendem articula duas orientações distintas da actividade: uma orientação para aquelas que são as suas prioridades, considerando também as prioridades dos motoristas das outras empresas; e uma orientação para o cliente. Se os motoristas têm horários prescritos muito semelhantes entre si, quando os clientes chegam a uma paragem em que os três autocarros acabaram de passar, perdem completamente a vantagem de terem três alternativas de transporte para o mesmo destino. O desfazamento de horários entre os autocarros das três empresas que é introduzido em contexto real, graças à estratégia desenvolvida pelos motoristas, corresponde a um escalonamento da passagem de cada um dos autocarros e, consequentemente, à “oferta” de uma maior frequência de transporte. Isto significa que, é sobre a circunstância de exercerem a sua actividade num percurso partilhado que cada um dos motoristas das três empresas pondera sobre estas duas possíveis orientações da sua actividade, que podem, neste contexto, conjugar-se. Isto é tanto mais importante se se tiver em conta que, apesar de os motoristas das três empresas não fazerem parte do mesmo colectivo de trabalho, eles funcionam como uma “entidade colectiva relativamente pertinente” (Schwartz & Durrieu, 2003), assim designada na medida em que é pertinente esta estratégia para garan-

tir a regulação da “vivência em comum” e para a melhoria do serviço público prestado.

Esta e outras estratégias de regulação vão sendo discutidas e partilhadas informalmente, no âmago dos debates sobre a actividade que, ora têm lugar no exercício da própria actividade – através da observação das opções assumidas pelos motoristas mais experientes –, ora nos términos de cada serviço ou locais onde irão “render” um colega.

Concluindo, o confronto diário dos motoristas com as necessidades reais dos clientes condu-lo a “debater” a necessidade de repensar a sua actividade, não numa lógica individual, unicamente com referência à empresa em que trabalham, mas em termos mais gerais, ou seja, na perspectiva do serviço de transporte público que é prestado aos clientes naquele percurso, com vista à satisfação do interesse geral.

4.2 O segundo estudo de caso: análise da actividade dos motoristas num percurso de exploração exclusiva

O percurso em análise no segundo estudo de caso situa-se num contexto suburbano, sendo explorado de modo exclusivo por uma empresa privada. A especificidade das suas características contribuiu para que fossem definidos critérios próprios para a condução neste percurso: somente os motoristas com uma ampla experiência na actividade e na empresa realizam este serviço, tendo em consideração a existência de inúmeros condicionamentos.

De facto, a condução neste percurso não se afigura fácil: apesar de se registar menor fluxo de trânsito em contexto suburbano, a via de circulação da carreira em análise é muito estreita, além de que abarca uma zona de armazéns, onde a todo o instante existem viaturas paradas a fazer cargas e descargas. Os motoristas referem-se frequentemente à sua experiência, que lhes facilita o desenvolvimento de estratégias capazes de contornar estes constrangimentos e lhes permite, apesar deles, conseguirem manter-se o mais próximos possível do horário previsto. De referir ainda que o intervalo entre serviços é muito maior neste caso, em que a frequência é de cerca de 30 minutos, do que o que se verifica no caso dos percursos urbanos.

As análises da actividade prosseguidas neste contexto e a consideração das suas particularidades levaram-nos a questionar as opções dos motoristas no decurso da sua actividade, tendo em conta que o serviço que prestam é pouco frequente e, ainda assim, marcado por diversas dificuldades que interferem no cumprimento dos horários previstos.

4.2.1 Resultados

Tratando-se de um percurso suburbano, de a via ser muito estreita e de se localizar numa zona de armazéns, as interferências são uma constante na actividade destes motoristas.

O registo vídeo da sua actividade permitiu-nos observar que, apesar de nela se inscrever um constrangimento temporal muito significativo, os motoristas arriscam frequentemente abrir a porta para entrada ou saída de passageiros fora dos locais de paragem, mesmo sabendo que ao fazê-lo poderão incorrer numa multa.

A discussão desta opção com os motoristas, em contexto de entrevista, evidenciou que os trabalhadores na gestão da sua actividade procuram não só cumprir o horário, mas também facilitar o transporte aos passageiros, mesmo quando estes não se encontram na paragem.

E se ao fazê-lo correm o risco de ser multados, porque será que a maioria continua a manter esta opção? São dois os motivos que os motoristas invocam para responder à questão: fazem-no porque o serviço que prestam é pouco frequente e porque têm em consideração a inexistência de alternativas de transporte para o cliente nessa zona. É de assinalar que estes dois aspectos pesam mais na opção dos motoristas de abrir a porta fora do local de paragem, do que os ganhos para a empresa, decorrentes da entrada de mais passageiros, até porque esta empresa tem o monopólio de exploração deste percurso.

A prioridade dos motoristas consiste em compensar, através destas opções, a desigualdade de frequência de autocarros que se verifica em meio suburbano, comparativamente com o que se passa em meio urbano.

À semelhança do primeiro estudo de caso, a organização do trabalho dos motoristas, neste percurso, traduz-se mais num serviço ao público, do que propriamente num serviço público. São diferentes as perspectivas assumidas pela empresa e pelos trabalhadores em relação ao que cada um concebe como prestação de um serviço público. A empresa, sob a justificação de que se trata de um percurso suburbano, diminui a frequência dos autocarros para que estes não façam viagens com um número de pessoas considerado insuficiente para cobrir os custos que lhe estão associados e para que não seja impedida a garantia de rentabilidade dos serviços prestados.

Ora, um dos critérios associados à noção de serviço público é a igualdade que deveria ser mantida no serviço prestado aos clientes, quer estes viagem em contextos urbanos ou suburbanos. Graças às opções dos motoristas, orientadas para a transformação do serviço que prestam (neste caso, pela autorização de entrada de passageiros fora dos locais de paragem), a representação da noção de serviço público como se de um “mito” se tratasse vai sendo progressivamente desconstruída.

5. O contributo da ergologia para a compreensão da actividade

5.1 A abordagem ergológica

Como o revelaram os dois estudos de caso desenvolvidos, a noção de serviço público analisada do ponto de vista da actividade abandona o estatuto de “mito” e assume-se como uma noção “instável”, que tem que ser re trabalhada continuamente.

O valor serviço público não tem, de facto, um conteúdo unívoco. Tudo depende da forma como o conceito é manipulado em determinado meio e momento histórico (Lacomblez, 1989), segundo as formas, conteúdos e/ou critérios que lhes dá cada empresa, especificamente; segundo as estratégias que os trabalhadores constroem para que entre o conceito e a realidade se encontre um compromisso.

A análise das mudanças no trabalho, e dos valores que justifi-

cam as opções assumidas, constituem uma problemática particularmente estudada pelo departamento de Ergologia da Universidade de Aix-en-Provence, no que designaram por abordagem ergológica, cujo contributo aqui invocamos, uma vez que o seu melhor conhecimento foi decisivo para podermos avançar neste debate sobre as mudanças no trabalho.

O que actualmente conhecemos como abordagem ergológica tem uma história científica e institucional, cujos primórdios remontam aos anos '80, no período em que Yves Schwartz, Daniel Faïta e Bernard Vuillon iniciaram um projecto de "Análise Pluri-disciplinar das Situações de Trabalho" (APST). Os objectivos deste projecto reuniam três preocupações: "pensar as mudanças no trabalho, através das trocas entre os conceitos e as experiências; assumir como parceiros deste projecto os próprios protagonistas das situações de trabalho em análise; e, ao mesmo tempo, ter como objecto o acto eminentemente problemático de conceptualizar a actividade dos outros" (Schwartz, 1997, p.7, tradução livre).

Actualmente, com uma conceitualização própria de compreensão da actividade de trabalho, são vários os projectos sustentados na abordagem ergológica, cada um com preocupações específicas, mas convergentes na perspectiva da actividade como eminentemente enigmática, arbitrária e, portanto, imersa num mundo de saberes, opções, normas e valores (Schwartz, 1996). O contributo da ergologia nesta pesquisa está intrinsecamente associado ao conhecimento da actividade na sua interacção com o que se passa na sociedade, considerando que "uma situação de trabalho contém sempre desafios da sociedade e, cada um, pela maneira como trabalha, participa nesses debates da sociedade e recompõe-nos à sua escala" (Schwartz & Durrive, 2003, p.14, tradução livre). Isto significa que, para compreendermos a actividade, temos que analisar também o que se passa a um nível macro, já que a análise do vivido em situação de trabalho não exige a opção entre o geral e o particular, mas apela à sua apreensão em conjunto (Durrive, 1999).

Assim, para a análise e compreensão das opções que têm sido assumidas no sector dos transportes é preciso convocar a dialéctica entre o que se passa a um nível "macro" de análise – que encontramos sob a forma de *normas antecedentes* da actividade – e o que se passa a um nível "micro" – que engloba as tentativas de *renormalização* da actividade, negociadas pelos indivíduos e pelos colectivos, para eventualmente a transformar (Schwartz, 1997).

Em contexto de trabalho, e no confronto com determinados constrangimentos e imprevistos, as normas pré-definidas ou normas antecedentes, mais ou menos codificadas, são re-singularizadas ou renormalizadas, porque a própria gestão das variabilidades o exige (Schwartz, 2002).

Isto sugere-nos que os trabalhadores não assumem de forma mais ou menos fiel as normas definidas na sua actividade; pelo contrário, eles participam no debate sobre a sua actividade, sobre a sua evolução e sobre os valores que passam a regulá-la.

5.2 O debate de valores na gestão da actividade

Os valores não são imutáveis, o seu significado reporta-nos sempre a um determinado meio histórico (daí que só os possamos apreender no contexto em que tiveram lugar) e a determinadas opções.

Ao falarmos de debate de valores podemos referir-nos à distinção entre dois importantes conceitos no seio da abordagem ergológica: os valores "dimensionados" ou mercantis – valores mensuráveis e quantificáveis – e os valores "sem dimensão" – valores não quantificáveis, que se encontram associados ao direito social, ao direito do trabalho, à deliberação democrática, ou seja, ao bem comum (Schwartz, 1997).

As opções que cada um integra na gestão da sua actividade têm sempre subjacentes determinados valores. É a partir do debate das opções assumidas a um nível macro, que cada um concebe transformações na sua actividade e a renormaliza (Schwartz, 1997; 2000).

As tentativas de renormalização que apreendemos pela análise da actividade dos motoristas nos dois estudos de caso, tornam visível e permitem reconhecer a participação dos trabalhadores na transformação do serviço que prestam, contribuindo para que as pessoas tenham acesso a um sistema de mobilidade coerente com as suas necessidades e, assim, também para uma utilização mais assídua do transporte público.

- No primeiro estudo de caso as opções dos motoristas das três empresas visam instituir uma maior regulação do serviço prestado, uma vez que a definição dos horários e das escalas de serviços têm resultado até agora de opções elaboradas por cada empresa, individualmente. Os motoristas renormalizam a sua actividade, seja iniciando cada serviço mais cedo do que os outros motoristas (tal como observamos no caso dos motoristas da empresa C), seja facilitando e participando nesta estratégia (no caso dos motoristas das empresas A e B), para que todos respondam, simultaneamente, aos objectivos definidos pela empresa em que trabalham e às necessidades dos clientes. De facto, aos clientes não interessa ter várias alternativas de transporte ou ter três autocarros à mesma hora para o mesmo destino, mas sim que estes autocarros surjam em horários intercalados, para que a frequência de transporte aumente.

Neste caso, concluímos que as normas antecedentes da actividade dos motoristas antecipam um serviço que, na realidade, não responde às necessidades sentidas pelos clientes.

O que este estudo permite concluir é que os motoristas não se orientam exclusivamente por aquelas que são as suas normas antecedentes, porque estas jamais poderiam antecipar os compromissos sempre singulares que nela têm que ser elaborados. As renormalizações que fazem da sua actividade não podem, então, ser interpretadas como se de uma fraude partilhada se tratasse, mas como a expressão concreta de um compromisso capaz de satisfazer os objectivos de todos e de incentivar à utilização do transporte público.

- No segundo estudo de caso, as opções dos motoristas são igualmente alvo de debate: um debate sobre os valores de que se deveriam pautar as opções de prestação de serviço público em contexto suburbano.

De facto, apesar de as análises da actividade dos motoristas da empresa privada a que se reporta este estudo demonstrarem como o serviço é claramente orientado por valores mercantis de rentabilidade do serviço prestado, os motoristas renormalizam este serviço, em contexto real – ao permitir a entrada de passageiros fora dos locais de paragem – tendo em conta o significativo período de tempo de espera dos clientes até à chegada do autocarro seguinte.

Esta estratégia representa ainda um argumento para que a maior frequência dos serviços não seja exclusivamente determinada pelo critério das horas em que se regista um número suficientemente significativo de passageiros a transportar, de tal forma que a realização de cada serviço seja sempre rentável. De facto, a interpretação da opção dos motoristas descrita revela como é fundamental, na prestação do serviço público, que a frequência dos serviços deixe de ter como critério preponderante a rentabilidade.

Este estudo traduz, finalmente, a importância das opções baseadas em valores não dimensionados (que os motoristas tentam introduzir para equilibrar o domínio de opções de carácter mercantil) na fidelização dos clientes ao transporte público.

6. Considerações finais

Chegados a este ponto somos capazes de identificar duas linhas orientadoras subjacentes à problemática apresentada e aos estudos de caso desenvolvidos: a primeira dessas linhas situa-se ao nível das opções inerentes às mudanças que têm sido empreendidas no sector para fomentar uma maior procura do transporte público; a segunda orientação reporta-se à noção de serviço público e aos critérios associados à sua prestação. Tal como nos sugerem os dois estudos desenvolvidos, a actividade é um espaço privilegiado de renormalização e de mudança, mesmo que a um nível considerado micro. Isto significa que há evidências para repensar o conceito de mudança como um processo que não é externo à actividade e aos trabalhadores, apesar de, habitualmente, as transformações no trabalho serem atribuídas a especialistas e “esperado que os trabalhadores se centrem sobre as suas tarefas mais do que contribuam eles próprios para a mudança do sistema de actividade, na sua globalidade” (Virkkunen, 2006, p.19, tradução livre).

Pelo contrário, a actividade constitui um contexto favorável à promoção de evoluções, e os trabalhadores, pelas escolhas que realizam e pelos valores que escolhem para definir a sua orientação, podem ser considerados os seus protagonistas. É preciso aceitar, então, que “não há um modelo único de interpretação da mudança, que ninguém é *expert* na mudança, porque não há mudança, mas mudanças” (Schwartz, & Durrive, 2003, p.10, tradução livre).

Assim, a mudança passa a ser perspectivada como resultado de um duplo movimento: o que é definido a um nível “macro” de análise – por exemplo, a consolidação de uma orientação mercantil no sector – é debatido a um nível “micro” de análise, na actividade real de trabalho, onde as alterações previstas são organizadas, estruturadas, enfim, transformadas, segundo as prioridades e a orientação que os trabalhadores atribuem à sua

actividade.

Finalmente uma outra faceta da mudança é reconhecida: a que decorre da actividade de cada um e da forma como cada um participa na definição da sociedade em que vivemos. Sem dúvida que, subjacente às opções de mobilidade que têm reforçado a distinção entre os percursos urbanos e os percursos suburbanos, se encontra em debate a “Cidade” e o “Bem Comum”. É a este nível que propomos um novo caminho de evolução para o sector dos transportes. E nele, o contributo dos trabalhadores não poderá continuar a ser indefinidamente adiado.

A contribuição dos trabalhadores tem sido frequentemente negligenciada, apesar de alguns estudos desenvolvidos neste sector terem afirmado a necessidade crescente de contrariar esta tendência. O trabalho desenvolvido por Gauderer & Knauth (2004) com motoristas chamou à atenção para a importância da sua participação na construção das escalas de serviço, nos percursos em que exercem a actividade. Um dado importante deste trabalho foi atribuído ao facto de as sugestões dos motoristas considerarem, de forma integrada, as especificidades da sua actividade, o conjunto de disposições legais e as exigências das empresas onde trabalham.

Estão em curso novas mudanças no sector e é verdade que o contacto diário dos motoristas com os clientes os coloca numa posição privilegiada para enunciar propostas capazes de assegurar uma maior satisfação dos clientes.

Entre estas mudanças, podemos aqui referir que a concorrência pela exploração de determinados percursos em regime de exclusividade deverá deixar de ser, como aconteceu no início da década de 90, completamente livre, para dar lugar a uma “concorrência controlada”. Além disso, prevê-se uma maior regulação dos concursos públicos para a atribuição de direitos exclusivos de exploração de um serviço de transporte (Ferreira, 2003).

A introdução do metro na área metropolitana do Porto, em 2003, e o progressivo alargamento da sua rede de exploração têm também envolvido uma profunda reestruturação do serviço prestado por todos os operadores de transporte público, justificada pelo objectivo de, progressivamente, se abandonar uma estratégia exclusivamente orientada para a garantia de uma maior acessibilidade aos clientes e se começar a recriar um serviço colectivo, coordenado com outros operadores, a fim de regular o impacto negativo da preferência pela viatura privada. É a garantia (ou a tentativa de garantia) do interesse geral que sustenta estas mudanças. Não obstante, colocar em debate a mobilidade, não implica somente ir mais depressa na procura de novas formas de regulação; significa sim ir mais longe e destacar a actividade como tributária dos desafios a prosseguir, para então apoiar-se nela e procurar garantir melhor o interesse geral.

Referências Bibliográficas

- ANTROP (2002). *Linhas de orientação estratégica para o sector de transportes colectivos rodoviários de passageiros. Caracterização do sector e aspectos particulares. Vol.1.* Edições ANTROP.
- Chevallier, J. (1987). *Le service public. Que sais-je ?* Paris: PUF.
- Cunha, L. (2005). *Opções, Valores e Estratégias: que contributos para outras racionalidades?* Master Thesis. Faculdade de Psicologia e de

Ciências da Educação da Universidade do Porto, Porto.

- David, H. & Teiger, C. (2003). *Expérience professionnelle et relations de service. Actes du Séminaire Vieillesse et Travail, (8-37)*. Centre D'Études de L'Emploi: Rapport de Recherche, année 2002.
- Durrive, L. (1999). Accompagner et former en situation de travail: une approche ergologique. *Education Permanente*, 139, 199 – 218.
- Ferreira, M. (2003). Transportes urbanos em concorrência controlada. *Economia Pura*, Ano V, 55, 44-46.
- Flageul-Caroly, S. (2001). *Régulations individuelles et collectives de situations critiques dans un secteur de service: le guichet de la Poste*. Doctoral Thesis, École Pratique des Hautes Études, Paris.
- Gadrey, J. (1996). *L'économie des services*. Paris: Éditions la Découverte.
- Gauderer, P. C. & Knauth, P. (2004). Pilot study with individualized duty rotas in public local transport. In Temps et activités de travail – Hommage à Yvon Quéinnec. *Le Travail Humain*, 67, 1, 87-100.
- Gollac, M. & Volkoff, S. (2000). *Les Conditions de Travail*. Paris: Éditions La Découverte.
- INOFOR (2000). *O sector de transportes em Portugal*. Lisboa.
- Lacomblez, M. (1989). Le travail sur écran de visualisation: pratiques de recherche et pratiques sociales en Belgique. *Critique Régionale*, 16, 33-64.
- Lacomblez, M. (2000). *Factores psicossociais associados aos riscos emergentes. Riscos emergentes da nova organização do trabalho*. Lisboa: IDICT.
- Lacomblez, M., Stroobants, M. & Vanheerswynghe, A. (1989). Technologie et emploi. Remarques méthodologiques sur l'appréhension des changements dans les entreprises. *Critique Régionale*, 16, 21-32.
- Marqué, J.-C., Paumès, D. & Volkoff, S. (1998). *Working with age*. London: Taylor & Francis.
- Orban, E. (2004). *Service Public! Individu, marché et intérêt public*. Paris: Éditions Syllepse.
- Schwartz, Y. & Durrive, L. (2003). *Travail & Ergologie. Entretiens sur l'activité humaine*. Toulouse: Octarès Éditions.
- Schwartz, Y. (1996). Ergonomie, philosophie et exterritorialité. In F. Daniellou (Dir.), *L'ergonomie en quête de ses principes. Débats épistémologiques*. (pp. 141-182). Toulouse: Octarès Éditions.
- Schwartz, Y. (1997). Travail et ergologie. In Y. Schwartz (Dir.) *Reconnaitances du Travail. Pour une approche ergologique* (pp. 1-37). Le Travail Humain: PUF.
- Schwartz, Y. (2000). *Le paradigme ergologique ou un métier de philosophe*. Toulouse: Octarès Éditions.
- Schwartz, Y. (2002). *Quelles sont les évolutions du champ de la prescription?* Communication présentée au XXXVII^{ème} Congrès de la SELF. Aix-en-Provence: 25-27 septembre.
- Virkkunen, J. (2006). Dilemmes dans la construction d'une capacité d'action partagée de transformation. *Activités*, 3, 1, <http://www.activites.org/v3n1/html/virkkunen-en.html>.
- Volkoff, S., Laville, A., Molinié, A. & Maillard, C. (1996). Âge et les difficultés dans le travail: une analyse statistique en termes de «parcours». In F. Derriennic, A. Touranchet & S. Volkoff (Eds.), *Age, travail, santé. Études sur les salariés âgés de 37 à 52 ans. Enquête ESTEV 1990* (pp. 77-101). Paris: INSERM Éditions.

Cambios en el sector de los transportes en Portugal: ¿qué caminos para la actividad de servicio público y para la preservación del interés general?

Resumo

O sector dos transportes rodoviários de passageiros em Portugal tem vindo a sofrer, desde o início da década de 90, profundas modificações no seu cenário.

As mudanças operadas visam, sobretudo, minimizar as perdas relacionadas com oscilações na utilização do transporte público, em virtude do congestionamento de tráfego nos grandes centros urbanos e do aumento consequente da adesão à viatura privada.

A leitura da actividade dos motoristas remeteu-nos para o desenvolvimento de dois estudos de caso, em quatro empresas de carácter público e privado, cujos resultados reforçam a necessidade de debater, por um lado, as opções subjacentes às mudanças empreendidas e, por outro lado, os critérios associados à prestação do serviço público.

É, finalmente, na análise da actividade de serviço público, e nas estratégias que nela se desenvolvem, que encontramos um importante contributo para a regulação do interesse geral ao nível da mobilidade dos cidadãos.

Palavras-chave: Mudanças, Transporte rodoviário de passageiros, Motoristas, Serviço público, Valores

Changements dans le secteur des transports au Portugal: quels chemins pour l'activité de service public et pour la préservation de l'intérêt général ?

Résumé

Le secteur du transport routier de passagers au Portugal a subi, depuis le début des années 90, des modifications profondes de son scénario.

Les changements effectués visent, surtout, à réduire les pertes dues aux oscillations de l'utilisation du transport public qui ont résulté d'une densification du trafic dans les grands centres urbains et d'une augmentation de l'adhésion à la voiture privée.

La lecture de l'activité des conducteurs de bus nous a conduit à développer deux études de cas, recourant à des données provenant de quatre entreprises (une publique et trois privées) dont les résultats renforcent la nécessité de débattre, d'une part, les options inhérentes aux changements réalisés, et d'autre part, les critères associés à la prestation du service public.

C'est, finalement, dans l'analyse de l'activité de service public, et dans les stratégies qui s'y développent, que nous trouvons une contribution importante pour la régulation de l'intérêt général sur le plan de la mobilité des citoyens.

Mots-clés: Changements, Transport routier de passagers, Conducteurs de bus ; Service public ; Valeurs

Mudanças no sector dos transportes em Portugal: que caminhos para a actividade de serviço público e para a preservação do interesse geral?

Liliana Cunha & Marianne Lacomblez

Changes in the transport sector in Portugal: which ways to public service activity and to the preservation of the general interest?

Abstract

Since the early 1990s, the passenger road transportation sector in Portugal has been through great changes in its setting. The effected changes aim mainly at minimizing the losses related to oscillations in the use of public transport, due to the increasing traffic jams in urban centres and to the consequent increase in the use of private vehicles. The focus on drivers' activity led us to the development of two case studies, in four public and private companies. Its results reinforce the need to debate, on one hand, the options underlying the implemented changes and, on the other hand, the criteria associated with the delivery of public service. Finally, it is in the analysis of public service activity and in the strategies developed there-in, that we find important contributions in terms of regulation modes to fit general interest in what concerns citizens' mobility.

Key-words: Changes, Passenger road transport, Drivers, Public Service, Values.

Como referenciar este artículo?

Cunha, L. & Lacomblez, M. (2006). Mudanças no sector dos transportes em Portugal: que caminhos para a actividade de serviço público e para a preservação do interesse geral? *Laboreal*, 2, (2), 26-37. <http://laboreal.up.pt/revista/artigo.php?id=48u560TV658223389652828:32>

Manuscrito recibido en: octubre/2006

Aceptado tras peritaje en: diciembre/2006

Estudios de Caso *Aportes del trabajo colectivo a la gestión de la seguridad laboral en situación de riesgo en el ámbito ferroviario*

Cecília De la Garza & Annie Weill-Fassina

cecilia.de-la-garza@edf.fr

EDF R2D – Département Management des Risques Industriels

1, Av. Général de Gaulle

92140 Clamart Cedex

France

awl@noos.fr

Laboratoire d'Ergonomie Physiologique et Cognitive

École Pratique des Hautes Études

41, rue Gay Lussac

75005 Paris France

Resumo

Este artigo discute, através de uma síntese de análises ergonómicas, uma série de conceitos que guiam o estudo do trabalho colectivo em processos de alto risco no âmbito ferroviário. Quatro formas de trabalho colectivo foram identificadas, por observação directa do trabalho efectuado por equipas de manutenção da via ferroviária e por agentes de serviço eléctrico ferroviário. Trata-se da co-acção, da co-actividade, da colaboração e da cooperação, determinadas, em parte, pela coordenação e pela concertação no trabalho. A gestão dos riscos de trabalho caracteriza-se por articulações e regulações a nível vertical e horizontal. Contudo, se o trabalho colectivo pode ser um critério de segurança dos trabalhadores e do sistema, assim como um critério de eficácia, os resultados mostram também os limites e certas lacunas ao nível da segurança. A organização de uma prevenção eficaz deve ter em conta este tipo de resultados.

Palavras-Chave: trabalho colectivo, segurança, ergonomia, prevenção.

1. Introducción, contexto de los estudios ferroviarios

El objetivo de éste artículo es el de presentar una síntesis de tres estudios principales sobre el trabajo colectivo como un elemento importante en la gestión de los riesgos y de la seguridad. Estos estudios fueron realizados en el ámbito ferroviario por medio de contratos de investigación entre la Société Nationale des Chemins de Fer (SNCF), Compañía de Ferrocarriles Francesa, y distintos organismos de investigación. En la primera parte del artículo se presentará el marco teórico que guió dichos estudios y en la segunda y tercera partes se ilustrarán parte de los resultados y aportes principales del trabajo colectivo a la gestión de la seguridad.

Dicha compañía se enfrentaba con diferentes problemas de seguridad en contextos de alto riesgo. Estos se referían, por un lado, a accidentes laborales de los agentes de las vías que efectúan operaciones de mantenimiento y que están expuestos

al llamado “riesgo de impacto” por circulación ferroviaria; por otro lado a un problema de seguridad del sistema socio-técnico en relación con las operaciones de mantenimiento de las instalaciones eléctricas que rigen el tráfico ferroviario. En el primer caso las consecuencias son en general mortales; en el segundo caso el riesgo es el de crear un incidente o accidente de circulación ferroviaria por ejemplo por una conexión eléctrica errónea que anunciará una luz verde en lugar de una luz roja, enviando así un tren hacia una vía ocupada por otro tren. Ambos estudios permitieron demostrar cómo, de maneras distintas, el trabajo colectivo es en cierto modo un criterio de seguridad y de fiabilidad del sistema socio-técnico (De la Garza, Maggi & Weill-Fassina, 1999; De la Garza, 1999).

Existen medios de seguridad y de protección del personal que trabaja en las vías, pero el número de accidentes prueba que aún no se controlan todos los factores (entre 15 y 20 por año). De la misma manera existen medios de protección y de control para las intervenciones y operaciones efectuadas en las instalaciones eléctricas. Sin embargo, los incidentes considerados como “contrarios a la seguridad ferroviaria” existen (entre 15 y 35 por año). No es la frecuencia del evento lo que preocupa tanto a la empresa como la gravedad de las consecuencias reales o probables. En el caso de los incidentes contrarios a la seguridad ferroviaria, el accidente no se produjo, pero si éste llegará a producirse las consecuencias serían catastróficas! Por ejemplo el encuentro frente a frente de dos trenes, el descarrilamiento de un tren, el atropellamiento de peatones o vehículos en un paso a nivel.

En ambos casos, el análisis ergonómico aporta un diagnóstico explicativo enfocando la gestión del riesgo a nivel de las interacciones entre los operadores, los riesgos cotidianos y los medios laborales. Tres métodos complementarios fueron utilizados para el estudio de los procesos accidentales e incidentales:

- la observación de campo de las actividades laborales individuales y colectivas para identificar los riesgos y dificultades típicos de estas situaciones de trabajo;
- el análisis de reportes de accidentes e incidentes con un instrumento desarrollado para la empresa, la técnica de los “puntos pivote”[1];
- una serie de entrevistas individuales y de grupo con el fin de

completar la comprensión del proceso laboral, así como la re-constitución de los eventos críticos.

Es así como se ponen en evidencia situaciones laborales en las cuales a pesar de la experiencia de los operadores, del trabajo colectivo y de los medios de seguridad existentes, los riesgos persisten. El objetivo final es entonces proponer recomendaciones para estas situaciones con el fin de favorecer el trabajo colectivo en situaciones laborales seguras y de contribuir a lo que varios autores definen como el “safety management” en las compañías (Baram, 1995; Hale & Baram, 1998; Cox & Cox, 1996).

1.1. El trabajo colectivo, prueba de seguridad

El interés por el trabajo colectivo en ergonomía surge como una necesidad para poder analizar la actividad individual, y el marco organizacional en el cual dicha actividad se inscribe. El objetivo es entender los procesos de trabajo y las dificultades y riesgos que estos inducen. El análisis ergonómico permite la identificación de las incompatibilidades entre los requerimientos y restricciones laborales y las características de los operadores (aspectos cognitivos, experiencia, estado de salud o de fatiga, etc.), así como sus posibilidades o límites de gestión. El análisis ergonómico es un análisis de tipo “ascendente” descrito como “bottom up” en la literatura, en contraste con uno de tipo descendente dicho top down, que parte de la organización laboral (Hendrick, 1991; de Montmollin, 1992). Sin embargo adoptando un punto de vista global, es decir analizando las interacciones “hombre- máquina”, “hombre-entorno laboral”, se consideran las relaciones entre las reglas estructurales elaboradas por la jerarquía y cubriendo las actividades de diseño del trabajo y las reglas operativas del proceso productivo desarrolladas durante la ejecución del trabajo por los operadores. El término “estructura” significa aquí la manera en que las partes de un conjunto concreto o abstracto son ordenadas entre ellas. La integración de esta dimensión social tiene como objetivo el entender los modos de relaciones que tejen los diferentes trabajadores, oficios, centros de decisión y niveles jerárquicos que participan a una gestión colectiva del trabajo y de la seguridad.

1.2 El riesgo como objeto de “regulación”[2] de las interacciones entre las exigencias laborales y las características de los operadores

El “riesgo” se aborda aquí en relación, no solo con la fiabilidad del sistema, sino también con la salud y la seguridad del operador. Se trata del riesgo en la actividad laboral o engendrado por dicha actividad. Éste se define en términos de posibilidad de ocurrencia de un evento no deseado más que en términos de probabilidad en la medida en que el propósito aquí no es el de cuantificar el riesgo sino identificar sus orígenes. El riesgo está ligado al proceso laboral y surge de las interacciones entre el estado funcional del operador y las características organizacionales, técnicas y del medio ambiente laboral, las cuales determinan las exigencias de las tareas. El riesgo surge y se actualiza durante la transformación del proceso laboral en proceso accidental o incidental. La identificación y la comprensión de los orígenes del riesgo laboral implica entonces el análisis de las

modalidades de regulación de las situaciones que afrontan los trabajadores de manera cotidiana.

El análisis del trabajo colectivo intenta comprender los mecanismos de regulación y de compensación de las perturbaciones que se producen en la situación laboral. Vinculado con los procesos de trabajo el concepto de regulación tiene varios sentidos:

- Desde un punto de vista general, se refiere a la acción de regular, de asegurar un buen funcionamiento, como en física la graduación de una temperatura. El mantenimiento dinámico de una constante de las características deseadas a través de un sistema de retro-acción; éste modelo cibernético aplicándose a la fisiología como a la economía política.

- Desde el punto de vista de la organización laboral, se refiere al conjunto de reglas que definen el proceso de acciones y de decisiones (Maggi, 1996).

- Desde el punto de vista de la psicología y de la ergonomía, se refiere a la compensación de perturbaciones a través de la búsqueda de nuevos equilibrios. En psicología se le conoce como un proceso dinámico enfocándose en las interacciones que permiten mantener un equilibrio entre un individuo y su medio externo (Piaget, 1975). Este re-equilibrio no consiste únicamente en el restablecimiento del sistema en su estado anterior, sino que también puede conducir a un nuevo equilibrio más adaptado a la situación. Éste se efectúa a través un doble proceso de asimilación y de acomodación. A largo plazo, ésta homeostasis no es solo reactiva sino que se vuelve también pro-activo, es decir que busca prevenir, anticipar las perturbaciones posibles y evitarlas.

En lo que se refiere a los riesgos, la regulación del sistema laboral cubre entonces los procesos de diagnóstico, de previsión, de anticipación, de evitación, de control y de recuperación. Esta regulación global es de hecho el resultado de múltiples regulaciones que corresponden al funcionamiento de diversos elementos constitutivos del sistema de orden económico, organizacional, cognitivo, fisiológico, biológico...

Con el fin de asegurar la fiabilidad del sistema, estos procesos de regulación implican una gestión individual y colectiva de las interacciones entre los operadores y su medio laboral, así como entre centros de decisión distintos.

2. Las regulaciones colectivas: entre gestión vertical y horizontal del sistema socio-técnico

En los sistemas laborales estudiados, la regulación colectiva es el resultado de una red jerárquica y funcional en la medida en que ésta es generada por esa red y al mismo tiempo es necesaria para su funcionamiento. Dicha red está constituida por actores situados en diferentes niveles jerárquicos, por las relaciones, intercambios y comunicaciones que éstos conllevan (De la Garza, 1999) así como por las intervenciones de los operadores. La figura 1 es un ejemplo de una red identificada a través del análisis de las actividades de los operadores del servicio eléctrico de la SNCF. Se ve como dichos operadores que se supone trabajan solos y muchas veces de manera “aislada” forman parte de una red funcional que influencia sus operaciones. Para

ciertas operaciones, los operadores del servicio eléctrico dependen de centros de decisión de esa misma red los cuales pueden crear condiciones laborales no seguras si, por ejemplo no proveen a tiempo cierta información (cf. Figura 1, al final del artículo).

Se puede considerar que esta red se construye a través de una doble estructura, vertical y horizontal, en las cuales interactúan en momentos distintos del proceso laboral, los centros de decisión y operadores, cuyos objetivos laborales no sólo son diferentes sino que también pueden ser contradictorios. Esta doble estructura no es rígida ni completamente fija y se actualiza a través de las interacciones verticales y horizontales.

2.1 La gestión vertical como sistema de interacciones ascendentes y descendentes entre diferentes trabajadores y centros de decisión

La *gestión vertical* refleja la distinción oficial de los niveles jerárquicos y centros de decisión que dictan las regulaciones estructurales de la acción establecidas por la organización de toda compañía. Dicha gestión fija las reglas previas relativamente estables con referencia a tres aspectos del funcionamiento de una empresa.

- Los objetivos de la empresa, entre los cuales la eliminación o protección de los riesgos laborales y disfuncionamientos. Por ejemplo en el transporte ferroviario, la prevención de los riesgos de colisión y de impacto por una circulación férrea.
- Las tareas prescritas y de manera implícita lo que se espera que cada trabajador aporte rigen el funcionamiento de la empresa, la repartición de las obligaciones de resultado y la planificación del trabajo.
- Los instrumentos y equipos disponibles que se supone disminuyen la carga de trabajo (automatización de funciones) por un lado, y por el otro controlan la vigilancia de los operadores (sistemas de control de vigilancia automáticos en los trenes por ejemplo) (Valot, Weill-Fassina, Guyot & Amalberti, 1995).

2.2 La gestión horizontal como sistema de interacciones entre actores, equipos y oficinas de un mismo nivel jerárquico

La *gestión horizontal* tiene en parte un estatus menos oficial. Se refiere a las regulaciones operativas desarrolladas en la ejecución efectiva del trabajo para compensar los gajes del oficio. Se trata sobre todo de una gestión de los recursos tomando en cuenta los objetivos de la producción por los trabajadores implicados en un proceso laboral, cuales quieran que sean sus estatus, funciones, tareas u oficios. Dicha gestión se puede entender a través del establecimiento de compromisos y de ajustes en un contexto laboral más o menos perturbado, difícil o con restricciones fuertes (fisiológicas, cognitivas, de producción, de riesgo, gestión del tiempo, etc.).

Estos aspectos implican adaptaciones, ajustes y la elaboración de nuevas reglas por parte de los operadores. Dichos aspectos no se refieren a digresiones o violaciones mayores del marco reglamentario, sino más bien a modos de compensación, que si bien son parciales, éstos son eficaces en la mayoría de los casos pues tienen como objetivo el asegurar un equilibrio entre

prácticas, restricciones, obligaciones, suponiendo a veces actividades autónomas y discrecionales con relación a lo previsto (Valot et al., 1995; De la Garza et al., 1999). Si algunas reglas operativas se establecen de manera previa, otras se construyen en la acción laboral a través de las motivaciones, experiencia, evaluaciones subjetivas de los riesgos, y posibilidades de adaptación de los operadores.

Esta gestión horizontal es más dinámica que la gestión vertical en el sentido en el que ésta responde y enfrenta los gajes del oficio a corto plazo y se actualiza en tiempo real en el curso de cada operación laboral, se modifica y evoluciona según las circunstancias y exigencias laborales. Sin embargo, dicha gestión no puede existir sin la gestión vertical y ambas pueden ser complementarias o antagónicas (De la Garza, 1999).

En esta gestión colectiva de los recursos se pueden distinguir dos modalidades de interacciones.

- Interacciones cotidianas relacionadas con las situaciones laborales habituales que se construyen con el tiempo, la experiencia y gajes del oficio, sobre la base de relaciones de confianza, del conocimiento del otro y de sus capacidades. El desarrollo de tales interacciones favorece la creación de un “colectivo laboral” (Cru, 1995). Dicho colectivo laboral está regido por “reglas del oficio” y un “referencial común” (de Terssac, 1992) que resulta de concertaciones implícitas en el ámbito laboral pero que pueden ser identificadas por medio de la observación de campo.
- Interacciones de tipo espontáneo y locales cuando varios actores laborales deciden trabajar juntos ante una situación crítica o incidental. Es el caso por ejemplo de una red espontánea en un puesto de control del tráfico ferroviario presenciando una organización colectiva para recuperar un incidente ferroviario que bloquea el tráfico de una vía del tren (Weill-Fassina & Bourdon, 1994). A ese tipo de red no se le puede anticipar y es por lo tanto mucho más difícil poder observarlo de manera directa. Su análisis en general se puede establecer a partir de eventos que se produjeron anteriormente y de las consecuencias en la fiabilidad del sistema socio-técnico en relación con las acciones y decisiones realizadas.

Las modalidades de regulaciones tanto individuales como colectivas dependen a la vez de las características de cada operador y de su experiencia y posibilidades de acción según las exigencias de la tarea y restricciones de cada contexto laboral. Dichas posibilidades reflejan los espacios de libertad dejados de manera voluntaria o no por el sistema de reglas de una organización, creando así “zonas de tolerancia” relacionadas con las prácticas aceptadas (Rasmussen, 1997). Las fronteras o umbrales entre lo aceptado o no aceptado pueden ser vagos y los límites se constituyen por la emergencia de incidentes durante el proceso laboral.

3. Impactos del trabajo colectivo en la seguridad y la fiabilidad del sistema socio-técnico en dos situaciones laborales

Partiendo del análisis de dos situaciones de trabajo colectivo en el ámbito ferroviario, vamos a ilustrar aquí cómo las posibilidades y modalidades de gestión temporal tienen una incidencia

sobre la fiabilidad del sistema socio-técnico (De la Garza et al., 1999). Un resultado importante es que éstas dos situaciones sumamente distintas, presentan sin embargo puntos comunes que permiten así extrapolar los resultados y conceptos a otros procesos laborales.

3.1 Las obras de las vías : un trabajo en equipos en zonas de “riesgo de impacto”

En las obras de las vías del tren existen pequeñas obras de mantenimiento realizadas por equipos de agentes de vías de tres a máximo doce operadores. Estas obras consisten en el reemplazo de rieles, travesaños, mordazas, el chequeo de la geometría de las vías, la consistencia del balasto, etc. Para ese tipo de obras existen dos reglas esenciales previas sumamente estrictas para la seguridad del personal con el fin de evitar el riesgo de impacto:

- El bloqueo de la vía sobre la cual se realizan las obras o de la vía contigua a las obras. Esto necesita una información oficial y el establecimiento de una ficha entre el Departamento de mantenimiento y el de la explotación del tráfico ferroviario. Los tiempos de intervención son el resultado de compromisos entre las exigencias de las tareas de mantenimiento y las del tráfico ferroviario, con una prioridad por el tráfico.

- Una “protección humana” con un “anunciador” que consiste en un operador con un dispositivo sonoro para dar la señal unos segundos antes de la llegada del tren con el fin que el equipo se retire a tiempo y que el tren pase. El anunciador con el responsable de las obras decide en donde colocarse y del momento del anuncio del tren (a que distancia del equipo, que tiempo de anuncio, que visibilidad del tren). Esta decisión se toma en base a una tabla que da la distancia de “anuncio del tren” en metros, en relación con la “velocidad máxima” del tren y el “tiempo de anuncio” en segundos, según el tipo de obras y el material utilizado. Estas instrucciones emanan de una visión mecanicista del trabajo basada en la hipótesis de un comportamiento “estimulo-respuesta” (señal sonora – retiro “automático” del equipo).

Estos dos tipos de protección del personal se combinan o sólo una de ellas es utilizada, según el tipo de obras, la configuración del espacio laboral (curvas, vías numerosas o no, circulación en doble sentido, etc.) y las posibilidades que deje el tráfico ferroviario.

Sin embargo, en ambos casos las reglas de seguridad necesitan ciertos ajustes por parte de los operadores según el entorno físico y climático con el fin de disminuir la incertidumbre y de aumentar el margen de seguridad, en particular en términos de tiempo. Intentan construirse representaciones mentales operativas de su entorno laboral durante las diferentes etapas de una tarea. Por ejemplo, al momento del comienzo de una obra, las instrucciones en “metros” para el establecimiento de la distancia de anuncio del anunciador es prácticamente imposible de llevar a cabo. Se trata entonces más bien de anticipar la detección del tren sobre la base de indicios visuales o auditivos del entorno laboral, así como de evaluar los tiempos probables de retiro del equipo de las vías de trabajo según su experiencia, operaciones de mantenimiento, estado del material, etc. Dichas

evaluaciones toman en cuenta las posibilidades de percepción del anuncio sonoro por el equipo para poder retirarse a tiempo (por ejemplo el uso de equipo de trabajo excesivamente ruidoso necesita que un anunciador este justo al lado del equipo y otro más lejos, en un entorno nevado; el anunciador tiene que estar mucho más cerca del equipo para que este perciba el anuncio).

Este tipo de regulaciones requieren la construcción de una cierta “autonomía” por parte de los operadores teniendo como objetivo el anticipar el riesgo y el controlar el peligro de “impacto por un tren”. La autonomía “se refiere a un espacio de libertad de decisión que todo actor individual o colectivo se construye y afirma en un sistema estructurado del exterior”; significa la capacidad de producir sus reglas y organizar sus propios procesos de acción (Maggi, 1996; De la Garza et al., 1999). Desde luego que esto es imposible cuando se trata de novatos, la experiencia es un factor determinante de la eficacia de este tipo de regulaciones.

3.2 La reparación de las instalaciones eléctricas de señalización ferroviaria: un trabajo individual inscrito en una red organizacional

La reparación de las instalaciones de señalización ferroviaria es una de las actividades de los agentes del servicio eléctrico. Se trata de una intervención no prevista, cuyos modos operatorios son prácticamente imposibles de establecer dadas la naturaleza y la diversidad de las fallas, así como la diversidad de las instalaciones y de la red ferroviaria (reparación de los semáforos y otro tipo de señales, motores diversos, circuitos de las vías y otros, etc.). Desde el punto de vista de las reglas oficiales, el agente es el único responsable de su trabajo. Sin embargo, interviene en un marco regulado de acuerdo con el departamento de explotación para poder organizar su trabajo, realizar las instrucciones técnicas de seguridad y definir los tiempos de intervención. Además tiene por obligación entregar las instalaciones “a tiempo” y en “buen estado”, es por eso que una etapa de “auto-control” al final de toda intervención esta prevista y dicho auto-control puede necesitar la colaboración del departamento de explotación, en particular el agente del puesto de regulación del tráfico.

La reparación imprevista se considera como una tarea discrecional en la medida en que el agente esta sujeto a una toma de iniciativa: elabora el diagnóstico de la avería a través el análisis de diversos descriptores (directamente observables o no) y decide la compostura. Sin embargo, el agente actúa en un espacio de acciones previsto por un proceso estructurado del cual depende. Sus márgenes de acción están limitados por el tiempo y los recursos de los cuales dispone. De hecho, dicha compostura considerada como una actividad que se lleva a cabo solo o con otro agente, se inscribe en una red extremadamente compleja que se actualiza en caso de toparse con un problema (cf. Figura 1).

Es así como, interactuando con los objetivos del departamento de explotación, el tiempo puede volverse una restricción suplementaria y reducir las posibilidades y recursos del operador aumentando considerablemente el riesgo de un “tunnel effect”

tal como lo define Rasmussen (1986), lo cual puede conducir a acciones precipitadas o a errores de diagnóstico. En ese tipo de situación hay que imaginar como en medio de vías del tren, por ejemplo de noche, cuando el agente lleva tres horas tratando de resolver un problema complejo desde el punto de vista técnico y si el departamento de explotación lo contacta por radio-teléfono para decirle que es necesario que se apresure pues hay un tren que tiene que pasar, etc. esto crea una situación de estrés tal para el agente aumentando las posibilidades de un error durante su intervención, lo cual puede introducir un riesgo para el tráfico ferroviario. Dos cables mal conectados pueden tener como consecuencia que la barrera de en un paso a nivel se abra justo cuando va a pasar el tren en lugar de quedarse cerrada.

Estos dos ejemplos de situaciones profesionales muestran como la articulación de regulaciones estructurales y regulaciones operativas es sobre todo una gestión instrumental de recursos. La fiabilidad individual desde el punto de vista cognitivo depende de una fiabilidad colectiva facilitando ciertos recursos o al contrario integrando nuevas restricciones y reduciendo márgenes de seguridad. Se pueden constatar procesos de compensación más o menos parciales, compromisos que buscan disminuir la incertidumbre y paliar alguna falla del sistema organizacional, pero que al final ponen en peligro la fiabilidad del sistema socio-técnico (Fadier, De la Garza & Didelot, 2003).

En la parte siguiente proponemos un marco teórico para el análisis del trabajo colectivo establecido a partir de los estudios de campo presentados. El interés es que dicho marco teórico puede utilizarse para el análisis de otras situaciones profesionales presentando un trabajo colectivo como recurso para el mantenimiento de la fiabilidad, de la salud o de la eficacia del sistema socio-técnico.

4. Multi-dimensionalidad del trabajo colectivo: cuatro formas de interacciones sociales

Con el fin de analizar el trabajo colectivo en todo proceso laboral, proponemos cuatro formas de interacción social que permiten distinguir la unidad de análisis del trabajo colectivo, los objetos de la acción, los resultados previstos, las tareas y los actores implicados (De la Garza & Weill-Fassina, 2000; De la Garza, 1999). Las formas de trabajo colectivo evocadas aquí caracterizan secuencias distintas de la actividad laboral y pueden estar más o menos presentes durante la fase de organización o de realización. No se trata de alternativas y pueden referirse a la actividad de cualquiera de los actores de una empresa. Las definiciones propuestas no coinciden forzosamente con otras definiciones que existen en otros estudios ergonómicos o de psicología del trabajo o social. Sin embargo el interés de estas definiciones es que se construyeron a partir de un enfoque empírico para distinguir formas de trabajo colectivo de manera coherente que se observaron directamente en múltiples estudios de campo. Desde el punto de vista teórico, dichas definiciones fueron guiadas por las relaciones entre la actividad, la acción y la operación realizadas, yendo desde el término general hasta la transformación final en el proceso de producción. Se consideran unidades cada vez más finas de análisis de la con-

ducta a partir de las cuales se puede analizar el trabajo colectivo. Las distinciones hechas toman en cuenta los resultados esperados, el espacio en el cual se realizan, los tiempos previstos, las operaciones de cada uno de los oficios implicados.

4.1 Co-actividad, co-acción, cooperación y colaboración: cuatro conceptos para describir el trabajo colectivo

- La *co-actividad* se observa en una situación en la cual dos especialidades diferentes (o más) trabajan juntas en un espacio común geográfico con objetivos de producción distintos, aún a largo plazo, salvo un objetivo de funcionamiento general de la empresa (Faverge, 1970). Por ejemplo en el ámbito ferroviario, en una zona delimitada protegida por un dispositivo de seguridad común – intercepción de una vía – dos equipos distintos trabajan de manera totalmente independiente, uno en la cuestión del ajuste del balasto y el otro en una obra de operaciones de señalamiento.

- La *co-acción* se refiere a situaciones en las cuales los operadores realizan acciones distintas sobre objetos distintos, tienen objetivos de producción a corto plazo distintos pero deben ser inscritos a medio o largo plazo en una actividad común. Es así como el reemplazo de una parte de un riel, necesita la participación de un soldador para soldar al final los dos pedazos de riel y de un equipo de agentes de las vías. Mientras que el soldador prepara los moldes, la soldadura, etc. los agentes de las vías serruchan el riel, desmontan las morazas y travesaños, etc. Al momento de la soldadura hay una actividad común ya que los agentes de vías tienen que hacer operaciones de ajuste de los rieles de manera simultánea.

- La *cooperación* caracteriza una actividad colectiva en la cual los operadores trabajan juntos en un mismo objeto o tienen el mismo objetivo final. La cooperación implica una repartición del trabajo según los conocimientos del proceso laboral, la experiencia, los recursos humanos, y las exigencias y restricciones laborales inmediatas. Dicha cooperación necesita disponibilidad temporal y personal de parte de los actores involucrados. Por ejemplo en las obras de las vías se observan actividades de cooperación cotidianas para levantar o reemplazar los travesaños, checar y nivelar el balasto, etc. En este tipo de proceso laboral se trata principalmente de la repartición de una fuerza física además de conocimientos técnicos. Pero se observa también una vigilancia colectiva entre el equipo de trabajo y el anunciador, que atestigua una cooperación mutua que tiende a aumentar la seguridad. Es efectivamente difícil mantener un estado de vigilancia óptimo durante 6 horas seguidas en algunos casos! En otro tipo de procesos laborales la repartición podrá ser de tipo cognitivo, como es el caso en proyectos de diseño y de organización (de Terssac & Friedberg, 1996; de Terssac & Lompré, 1994).

- La *colaboración* significa una actividad colectiva en la cual los operadores ejecutan sobre un mismo objeto operaciones distintas que se articulan las unas con las otras y que tienen en general un objetivo común a corto o a mediano plazo. Dicha colaboración involucra diferentes unidades de trabajo o centros de decisión que no están forzosamente en el mismo espacio geo-

gráfico. Por ejemplo, antes de entregar las instalaciones, después de una intervención en algún dispositivo de señalamiento, todo agente del servicio eléctrico tiene que colaborar con un agente del departamento de explotación que se encuentra en un puesto de control del tráfico con el fin de checar y controlar el estado actual del dispositivo de señalamiento. Para esto, el agente del puesto de control tiene que hacer ciertas operaciones que le dicta por radio-teléfono el agente del servicio eléctrico. De este tipo de colaboración depende en parte la fiabilidad del sistema socio-técnico pues una confusión durante la comunicación con el agente del puesto de control puede inducir un error de cableado o de conexión eléctrica, dejando así un riesgo latente en las instalaciones eléctricas.

Otra forma de trabajo colectivo cooperativo que no observamos directamente pero que otros autores señalan es, por ejemplo en un comedor universitario, la “ayuda” entre operadores. Avila Assunção (1998) observó como ante una incapacidad de ciertas trabajadoras enfermas, algunas de las otras trabajadoras se organizan para ayudarlas a efectuar las tareas u operaciones difíciles o en algunos casos de plano realizan la tarea u operación en lugar de la trabajadora enferma. Sin embargo, si este tipo de ayuda permite compensar las deficiencias de las trabajadoras enfermas y obtener los resultados esperados en términos de calidad y de producción, esto no es una situación deseable ni positiva, un problema de salud tal necesita una política de prevención.

4.2. La concertación y la coordinación: dos condiciones necesarias para el funcionamiento del trabajo colectivo.

La concertación y la coordinación condicionan de cierta manera el trabajo colectivo facilitando o impidiendo las interacciones entre los diferentes actores implicados en todo proceso laboral.

- La *concertación* es un instrumento del trabajo colectivo para ponerse de acuerdo, para actuar juntos, lo que supone una confrontación y un ajuste de los puntos de vista de cada uno en cuanto por ejemplo a aspectos técnicos, de personal, de tiempos de trabajo. Cuando los actores implicados en un proceso laboral comparten un referencial común esta concertación es más fácil. Se observan situaciones en las cuales la concertación fracasa conduciendo a un conflicto entre actores cuyas tareas pueden ser dependientes del otro pero con objetivos de producción distintos y en ciertos casos incompatibles. Es así como los agentes del servicio eléctrico deben ponerse de acuerdo con los agentes del puesto de control del tráfico para organizar una operación, un chequeo, etc. Para el agente del puesto de control esto no es una tarea “asignada” y se le agrega a sus otras tareas, lo cual en ciertos periodos del día puede representar un problema (hora pico del tráfico ferroviario). Destaca entonces un proceso de negociación de parte de los actores con el fin de resolver el conflicto, sobrepasar las contradicciones del sistema y establecer compromisos (Touzard, 1987; de Terssac & Friedberg, 1996). Ante la ausencia de un referencial común o de motivaciones compartidas, el conflicto tiene un rol estructurante aunque de cierto modo cada una de las partes trate de obtener

un máximo de ventajas al final del compromiso. Por ejemplo varias de las interacciones entre los departamentos de mantenimiento y de explotación conciernen los lapsos de tiempo otorgados para las operaciones de mantenimiento. El agente del puesto de control intenta limitar dichos lapsos entre el paso de dos trenes para perturbar lo menos posible el tráfico, mientras que el agente de mantenimiento intenta darse cierto tiempo de maniobra al momento de la negociación anticipando algún imprevisto. Las interacciones funcionan en gran parte porque están fundadas en una relación de amistad o de confianza. Es raro el bloqueo total de la negociación y de la colaboración. Sin embargo cuando esto sucede, se operan cambios como por ejemplo una relación de poder y de estatus: un agente del servicio eléctrico que no logró obtener la colaboración del agente del puesto de regulación pasó el teléfono a su jefe el cual “ordena” el chequeo de las instalaciones eléctricas.

- La *coordinación* es la planificación y la organización temporal de las actividades. Implica un programa de conductas, acciones, decisiones y operaciones que se establece en términos de unidades temporales en relación con los recursos humanos y materiales (Valax & Cellier, 1992). La coordinación se refiere a horizontes temporales diferentes sino es que divergentes ya que puede envolver diversos departamentos, especialidades, miembros de un mismo equipo según las etapas de un proceso laboral y las operaciones requeridas. Exige una compatibilidad en la temporalidad de las acciones e intervenciones según el programa previsto y los ajustes necesarios durante la realización efectiva del trabajo. Se distinguen entonces según Maggi (1996) coordinaciones previas, decididas en la estructura vertical que fija las reglas de toda intervención; se trata de coordinaciones diacrónicas y secuenciales que establecen los marcos temporales de la actividad futura. Después, durante la acción las coordinaciones contextuales caracterizan los modos efectivos de organización de los diferentes operadores y especialidades. Pueden ser secuenciales, simultáneas o de manera recíproca. Dicha coordinación tiene un carácter de eficacia y de gestión de la seguridad.

Estos conceptos han sido aplicados recientemente en un estudio de seguridad nuclear y se ha visto que funcionan mediante algunos ajustes necesarios dado el contexto particular (De la Garza & Le Bot, 2006). En este caso han permitido demostrar una relación entre la fiabilidad, la eficacia y la eficiencia en el manejo de situaciones críticas en la sala de control.

5. Conclusión

Se muestra aquí como el trabajo colectivo puede tener un estatus diferente según las situaciones laborales: aparecer más bien como un criterio de eficacia y de fiabilidad o como un criterio de compensación de problemas de salud o de organización del personal. Luego entonces, Se le debe favorecer o modificar para mantener condiciones laborales adecuadas.

Este enfoque colectivo de las situaciones de alto riesgo se opone de cierto modo a un enfoque taylorista de la seguridad por varias razones.

- La seguridad no puede ser concebida como siendo el hecho o la responsabilidad de un solo individuo sino como el resultado

de opciones y de decisiones que comprometen varios niveles de la empresa: el análisis de accidentes e incidentes laborales revela muy pocos casos de “lapsus” (Reason, 1990). La mayoría de los casos se inscribe en una multicausalidad implicando varios centros de decisión de la empresa así como distintas etapas de un proceso laboral, desde el diseño del equipo y puesto de trabajo en general, hasta la operación que efectuaba el operador o equipo, pasando por la organización del trabajo, etc.

- El accidente o incidente no puede ser juzgado como una digresión a una regla o norma, sino más bien como un intento de regulación que fracasó, sobrepasando los límites de adaptabilidad de los operadores. Dicho fracaso está a menudo ligado a restricciones de tipo temporal (urgencia, presión temporal, lapsos de intervención extremadamente cortos) que impiden la recuperación de un error o de una situación laboral que se degrada ante la imposibilidad de actuar o de actuar correctamente (falta de experiencia, falta de capacitación, etc.) (Reason, 1990; Rasmussen, 1997).

- Así, la seguridad no puede fundarse únicamente sobre diagnósticos de tipo de “hipo-vigilancia” o de “negligencia” por parte de un operador, como es el caso algunas veces en los reportes de accidentes laborales establecidos en las empresas. Este tipo de enfoque tiende a hacer del operador el culpable del accidente, mientras que éste es sólo el último eslabón de una proceso de interacciones complejas, cuyo origen puede estar muy lejos.

- No se puede tampoco basarse en la hipótesis de una toma de riesgo ligada a la personalidad del operador ya que se trata en la mayoría de los casos de compromisos entre diversas exigencias del trabajo. El riesgo es evaluado por los operadores en función de ponderaciones diversas: resultados esperados, requerimientos de seguridad, de calidad, evaluación de sus propias capacidades y de las de los otros.

La prevención necesita en efecto un enfoque mucho más global articulando un punto de vista individual con un punto de vista organizacional.

Desde el punto de vista psicológico, la gestión colectiva del trabajo supone el conocimiento del otro, de sus capacidades y experiencia, de las estrategias y gajes del oficio para poder trabajar juntos de manera eficaz y en seguridad.

Desde el punto de vista ergonómico, este enfoque sobre la gestión colectiva del trabajo y de la seguridad se interroga sobre las posibilidades y los límites de una intervención en el ámbito de la prevención e higiene laboral. En efecto, una política de prevención debe considerar de manera global los riesgos laborales y problemas de salud, incluyendo diferentes centros de decisión de la empresa y no únicamente los “expertos” en seguridad. Una política de gestión global de la seguridad implica de hecho una gestión colectiva a niveles jerárquicos elevados así como la participación del personal de diseño de los equipos y puestos de trabajo, de diseño de reglas de seguridad, de organización de capacitación, de organización del personal, etc. (Hale & Baram, 1998; Rasmussen, 1997) Esto fue mostrado recientemente en el marco de un proyecto europeo cuyo objetivo era el de proponer una metodología para el diseño de una organización segura en situaciones de conducta ferroviaria en Eu-

ropa (De la Garza et al., 2004).

[1] Ver número 1 de Laboreal para una presentación detallada de la técnica.

[2] El término regulación se utiliza aquí en el sentido biológico y psicológico de Piaget (1975), como el conjunto de elementos y procesos que actúan para mantener constante un estado de un equilibrio (homeostasis).

Referencias Bibliograficas

- Avila Assunção, A. (1998). *De la déficience à la gestion collective du travail: les TMS dans la restauration collective universitaire*. Doctoral dissertation, EPHE, Laboratoire d'Ergonomie Physiologique et Cognitive, Paris.
- Baram, M. (June, 1995). *Safety management: organizational learning disabilities in using incident analysis*. Paper presented at Network Meeting, Bad Homburg, Germany.
- Cox, S., & Cox, T. (1996). *Safety systems and people*. Oxford: Butterworth-Heinemann.
- Cru, D. (1995). *Règles de métier, langue de métier: dimension symbolique au travail et démarche participative de prévention. Le cas du bâtiment et des travaux publics*. EPHE Diploma, Laboratoire d'Ergonomie Physiologique et Cognitive, Paris.
- De la Garza, C. (1999). Fiabilité individuelle et organisationnelle dans l'émergence de processus incidentels au cours d'opérations de maintenance. *Le Travail Humain*, 62 (1), 63-91.
- De la Garza, C., & Le Bot, P. (2006). *Les simulations en conduite incidente/accidentelle dans le nucléaire: proposition d'un protocole pour l'analyse de l'activité collective*. In L'humain comme facteur de performance des systèmes complexes, Actes du 10^e congrès Ergo IA, 11-13 Octobre, Biarritz, France.
- De la Garza, C., Maggi, B., & Weill-Fassina, A. (1999). Tempo autonomia e discrezionalità nella manutenzione di infrastrutture ferroviarie/ Time, autonomy and discretion in railway maintenance. *Ergonomia*, 12, 36-43.
- De la Garza, C., & Weill-Fassina, A. (2000). Régulations horizontales et verticales du risque. In A. Weill-Fassina, T.H. Bencheikroun (Eds.), *Approches ergonomiques du travail collectif dans les systèmes socio-techniques* (pp. 217-234). Toulouse: Octarès Éditions.
- De la Garza, C., Weill-Fassina, A., Kaplan, M., Wilpert, B., Schmidt, A., & Fahlbruch, B. (2004). *Building a safe, interoperable railway: a methodological guide to integrating human factors*. Université Paris 5 – EPHE – TU Berlin – UIC. Document published by the UIC, Paris, France.
- De Montmollin, M. (1992). The future of ergonomics: hodge-podge or new foundation. *Le travail humain*, 55 (2), 171-181.
- Fadier, E., De la Garza, C., & Didelot, A. (2003). Safe design and human activity: construction of a theoretical framework from an analysis of a printing sector. *Safety Science*, 41 (9), 759-789.
- Faverge, J. M. (1970). L'homme agent d'infirmité et de fiabilité du processus industriel. *Ergonomics*, 13 (3), 301-327.
- Hale, A., & Baram, M. (Eds.) (1998). *Safety management. The challenge of change*. Oxford: Pergamon, Elsevier.
- Hendrick, H.W. (1991). Ergonomics in organizational design and management. *Ergonomics*, 34 (6), 743-756.
- Maggi, B. (1996). La régulation du processus d'action de travail. In P.

- Cazamian, F. Hubault, M. Noulain (Eds.), *Traité d'ergonomie* (pp. 637-662). Toulouse: Octarès Éditions (3ème édition).
- Piaget, J. (1975). L'équilibration des structures cognitives: problème central du développement. *Études d'épistémologie génétique*, vol. 33. Paris: PUF.
- Rasmussen, J. (1986). *Information processing and human-machine interaction*. North-Holland: Elsevier Sc. Publishers.
- Rasmussen, J. (1997). Risk Management in a dynamic society: a modelling problem. *Safety Science*, 27, 2-3, 183-213.
- Reason, J. (1990). *Human error*. Cambridge: University Press.
- Terssac de, G. (1992). *Autonomie dans le travail. Sociologie d'aujourd'hui*. Paris: P.U.F.
- Terssac de, G., & Friedberg, E. (Eds.) (1996). *Coopération et conception*. Toulouse: Octarès Éditions.
- Terssac de, G., & Lompré, N. (1994). Coordination et coopération dans les organisations. In B. Pavard (Eds.), *Systèmes coopératifs: de la modélisation à la conception* (pp. 175-201). Toulouse: Octarès Éditions.
- Touzard, H. (1987). Conflits et négociation. In C. Levy-Leboyer, J.C. Spelandio (Eds.), *Traité de psychologie du travail* (pp.789-811). Paris: PUF.
- Valax, M. F., & Cellier, J. M. (1992). Aides à l'organisation du travail dans les ateliers: problèmes du décalage entre prévision et réalisation. In G. de Terssac, P. Dubois (Eds.), *Les nouvelles rationalisations de la production* (pp. 121-137). Toulouse: Cepadues.
- Valot, C., Weill-Fassina, A., Guyot, S., & Amalberti, R. , (1995). *Vers un modèle pour l'analyse des grands systèmes*. Actes du XXXè Congrès de la SELF, Biarritz, France.
- Weill-Fassina, & A., Bourdon, F. (1994). Réseau et processus de coopération dans la gestion du trafic ferroviaire. *Le Travail Humain*, 57 (3), 271-287.

Contribuições do trabalho colectivo para a gestão da segurança do trabalho em situações de risco no sector ferroviário

Resumen

Este artículo discute a través de una síntesis de análisis ergonómicos una serie de conceptos que guían el estudio del trabajo colectivo en procesos de alto riesgo en el ámbito ferroviario. Cuatro formas de trabajo colectivo fueron identificadas por la observación directa del trabajo efectuado por equipos de mantenimiento de las vías del tren y agentes del servicio eléctrico ferroviario. Se trata de la co-acción, la co-actividad, la colaboración y la cooperación, determinadas en parte por la coordinación y la concertación en el trabajo. La gestión de los riesgos de trabajo se caracteriza por articulaciones y regulaciones a nivel horizontal y vertical. Sin embargo, si el trabajo colectivo puede ser un criterio de seguridad del personal y del sistema así como un criterio de eficacia, los resultados muestran también los límites y ciertas lagunas a nivel de la seguridad. La organización de una prevención eficaz debe tomar en cuenta ese tipo de resultado.

Palabras clave: trabajo colectivo, seguridad, ergonomía, prevención

Apports du travail collectif à la gestion de la sécurité au travail en situation de risque dans le secteur ferroviaire

Résumé

Cet article discute, par le biais d'une synthèse d'analyses ergonomiques, une série de concepts qui guident l'étude du travail collectif en procès de haut risque dans le domaine ferroviaire. Quatre formes de travail collectif ont été identifiées, par l'observation directe du travail effectué par des équipes d'entretien de la voie ferroviaire et par des agents de service électrique ferroviaire. Il s'agit de la co-action, de la co-activité, de la collaboration et de la coopération, en partie déterminées par la coordination et par la concertation dans le travail. La gestion des risques de travail se caractérise par des articulations et des régulations au niveau vertical et horizontal. Cependant, si le travail collectif peut être un critère de sécurité des travailleurs et du système, ainsi qu'un critère d'efficacité, les résultats montrent également les limites de certaines lacunes au niveau de la sécurité. L'organisation d'une prévention efficace doit tenir compte de ce type de résultats.

Mots-Clé: travail collectif, sécurité, ergonomie, prévention

Contributions of collective work to the management of occupational safety in hazardous situations in the railway domain

Abstract

Ergonomic analyses of the railway field highlight concepts which guide the analysis of collective work. These concepts have been constructed through observation of two risky work processes in the field: rail tracks maintenance and maintenance operations in the electrical device of traffic regulation. Co-action, co-activity, collaboration and co-operation differentiate collective interactions which need coordination and negotiation. The occupational risk management is characterized by connections and regulations on horizontal and vertical levels. Nevertheless, even if ergonomic studies show how collective work should be a safety and a performance criterion they also show how some conditions and lack of safety cannot be recovered. An effective form of prevention should take into account results of this type.

Key words: collective work, safety, prevention, ergonomics

Como referenciar este artículo?

De la Garza, C. & Weill-Fassina, A. (2006). Aportes del trabajo colectivo a la gestión de la seguridad laboral en situación de riesgo en el ámbito ferroviario. *Laboreal*, 2, (2), 38-46. <http://laboreal.up.pt/revista/artigo.php?id=37t45nSU547112278541729931>

Manuscrito recibido en: septiembre/2006

Aceptado tras peritaje en: noviembre/2006

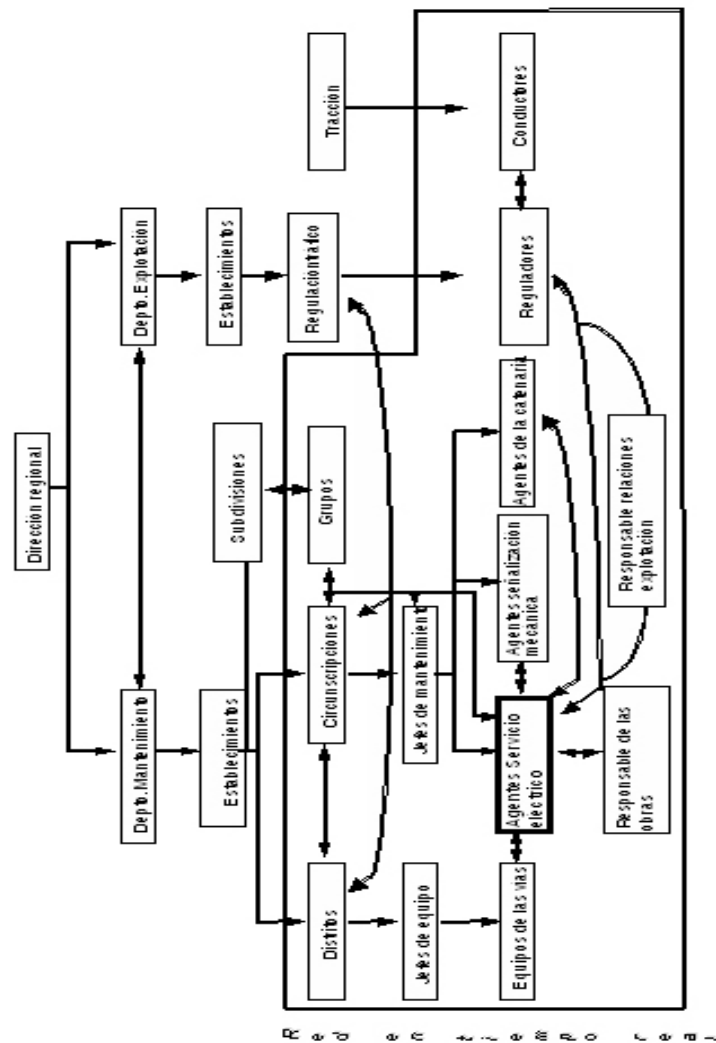


Figura 1 – Red funcional del proceso laboral del agente del servicio eléctrico. El análisis ergonómico destacó interacciones entre servicios y departamentos de mantenimiento y de la explotación. Dichas interacciones se actualizan de manera distinta sobre la base de la estructura organizacional y de una red constituida en tiempo real y tienen un impacto en la seguridad cotidiana del sistema (De la Garza, 1999).

Presentación de Obras Sobre a Psicologia Ergonómica de Jacques Leplat

Catarina Silva

csilva@fmh.utl.pt

Faculdade de Motricidade Humana
Estrada da Costa, Dafundo
1495 – 688 Lisboa
Portugal

Resumen

Queremos apresentar sumariamente, con este artículo, el diseño teórico-metodológico de la psicología ergonómica construida a lo largo de varias décadas por el Profesor Jacques Leplat. Hemos organizado esta síntesis en tres partes. En la primera parte hacemos una presentación general de los diseños de Leplat relativos a la psicología ergonómica y su relación con la ergonomía, a continuación trazamos la relación y especificidades del análisis psicológico de la actividad y del análisis ergonómico del trabajo y terminamos con un modelo-guía de análisis, ampliamente difundido en las obras del autor. En la segunda parte nos centraremos en dos perspectivas de análisis de la actividad: el análisis centrado en la tarea y el análisis centrado en su agente, el operador. En la tercera parte nos situaremos en las propiedades, beneficios y limitaciones de algunos métodos utilizados en ese análisis.

Palabras-clave: psicología ergonómica, análisis psicológico del trabajo, tarea, actividad, métodos

1. Uma pequena história na história de Jacques Leplat

O Professor Jacques Leplat constitui uma referência incontornável na comunidade científica de psicologia do trabalho e de ergonomia e cujo reconhecimento do contributo da sua obra, para o desenvolvimento e afirmação científica daqueles domínios, se estende muito para além da comunidade a que pertence, a francófona. A obra de Leplat é numerosa, abrange diversos campos dentro da psicologia do trabalho e da ergonomia e estende-se por um período já longo. Meio século de produção bibliográfica dificulta-nos não só o alcance do enquadramento dos seus textos, como também a obtenção das suas publicações originais para realizar um trabalho de síntese. Reconhecendo essa dificuldade mas também a pertinência, a utilidade e mesmo a actualidade de muitos desses textos, o próprio Jacques Leplat viabiliza a sua acessibilidade aos leitores, primeiramente numa publicação colectiva em dois volumes, da qual é coordenador,

«L'analyse du travail en psychologie ergonomique» (1992-3) onde surgem vários textos com a sua assinatura (Leplat, 1971-72; 1985a; 1986; Leplat & Bissere 1965; Leplat & Hoc 1983), posteriormente reúne um conjunto de outros textos, exclusivamente da sua autoria e republica-os na obra «Regards sur l'activité en situation de travail. Contribution à la psychologie ergonomique» (1997). Mais recentemente decide retomar todos esses seus escritos anteriores, que são considerados hoje referências clássicas não só no domínio da psicologia ergonómica mas também da ergonomia, juntando-lhes trabalhos mais recentes não só do próprio Leplat mas de outros autores igualmente reconhecidos e publicar um livro original «L'analyse psychologique de l'activité en ergonomie. Aperçu sur son évolution, ses modèles et ses méthodes» (2000).

Ao material acima referido, ao qual tivemos acesso, juntámos artigos publicados em periódicos e outras publicações mais antigas com a assinatura de Leplat, nomeadamente os livros «La psychologie ergonomique» (1980) e «Introdução à psicologia do trabalho» (1983), este último publicado originalmente em 1976 em colaboração com Xavier Cuny.

Muitos assuntos publicados por Leplat, de inegável relevância, não serão tratados neste artigo. São exemplos as publicações individuais ou em colaboração no domínio da fiabilidade e da análise de erros e de acidentes (1985; 1989; 1990; 1993; 1996; 2003; Leplat & Cuny 1979; Leplat & Terssac, 1990; Rasmussen, Duncan & Leplat, 1987) da formação e da aquisição de habilidades e de competências (1988; 1990a; 1991; 1992; 1995; 2000a; 2002), da dimensão colectiva do trabalho (1991a, 1993a, 1994, Leplat & Savoyant 1984), e as reflexões em torno do estatuto da própria psicologia do trabalho, levantando a esse propósito numerosas questões nas práticas metodológicas (1978; 1982; 1982a; 1997; 2000) Mas esta redução impunha-se e estamos de acordo com o autor quando, na sua última publicação, utiliza a expressão «aperçu», que podemos traduzir para português por «resumo», «relance», «apanhado». É isso que vamos procurar fazer nas páginas que seguem, centrando-nos no essencial das ideias apresentadas por Leplat em torno da análise psicológica da actividade.

No texto que se segue o leitor encontrará referências bibliográficas de outros autores, quase exclusivamente francófonos, aos

quais Leplat faz, de uma forma sistemática, alusão nas suas obras. Embora se trate de uma síntese das ideias de Leplat, e à priori o aparecimento destas referências bibliográficas possa parecer estranho, tornou-se inevitável a sua inclusão em virtude do suporte e coerência que elas dão às ideias do próprio Leplat.

2. Alicerces da psicologia ergonómica

2.1. Origem, conceito e relações com a ergonomia

Encontramos na obra de Leplat «La psychologie ergonomique» (1980), provavelmente, a primeira tentativa de sistematização de uma concepção de relações entre a ergonomia e a psicologia. Na introdução, o autor começou precisamente por reconhecer que aquele título não era comum e poderia mesmo surpreender os leitores. Mas acrescentou que o mérito da expressão era de ser breve, uma vez que preferiria designar a obra de “Psychologie du travail en ergonomie”, mais explícito em relação ao objecto de estudo. Aliás, foi este o título dado pelo autor, alguns anos antes (1972), ao texto que constitui o seu contributo na obra colectiva dirigida por Reuchlin. De qualquer forma não deixou de se questionar “Não falamos nós de psicologia pedagógica, de psicologia médica, de psicologia patológica, porque não de psicologia ergonómica? Designaremos assim o campo da psicologia que está em relação com a ergonomia” (p.5, tradução livre).

Não obstante estas considerações o que é facto é que Leplat recentemente retoma a expressão colocando-a em títulos de duas obras «L'analyse du travail en psychologie ergonomique» (tomo 1 e 2, 1992-3) e «Regards sur l'activité en situation de travail. Contribution à la psychologie ergonomique» (1997).

Vejamos então o que é que Leplat queria dizer com a expressão «o campo da psicologia que está em relação com a ergonomia». A ergonomia era entendida pelo autor como uma “(...) tecnologia cujo o objecto é o arranjo dos sistemas homem-máquina, ou mais geralmente das condições de trabalho, em função de critérios cujos mais importantes caracterizam o bem-estar dos trabalhadores (saúde, segurança, satisfação, conforto, etc.)” (1980, p.6, tradução livre).

A psicologia ergonómica é constituída pelo conjunto de conhecimentos psicológicos pertinentes à análise e à solução dos problemas ergonómicos. Estes conhecimentos são resultantes de trabalhos conduzidos no quadro da própria psicologia ergonómica, mas também da psicologia em geral. Eles cobrem campos diversos: percepção, sensorio-motricidade, resolução de problemas, decisão, aprendizagem, psico-semiologia, personalidade, etc. (1980 p.6, tradução livre).

Portanto, na opinião de Leplat, a ergonomia constituía um dos campos onde a psicologia podia e devia intervir. Este campo fazia parte, a par com outros, do domínio de intervenção da psicologia do trabalho:

A psicologia do trabalho, sector da psicologia, tem por objecto geral o estudo das condutas do Homem no trabalho: ela inclui pois a psicologia ergonómica ao mesmo tempo que a ultrapassa. Com efeito, a ergonomia não é senão um dos campos de intervenção da

psicologia do trabalho: entre outros citamos a formação, o recrutamento, a avaliação do trabalho, etc. (1980, p.7, tradução livre).

Dezassete anos depois Leplat (1997) apresenta uma nova concepção da relação entre a psicologia e a ergonomia cujo aspecto essencial, do nosso ponto de vista, é a consideração explícita da ergonomia como disciplina e consequentemente o abandono da ideia de encará-la apenas como campo de aplicação de diversas ciências, entre as quais da própria psicologia. “(...) nós consideramos a ergonomia como uma tecnologia [1], quer dizer como disciplina que visa transformar o trabalho (...)” (p. 3, tradução livre) Neste enquadramento, “a psicologia ergonómica cobre os conhecimentos de psicologia susceptíveis de contribuir para a ergonomia, para o desenvolvimento dos seus conhecimentos e das suas intervenções, quer dizer para a análise e para a solução de problemas ergonómicos.” (p.3, tradução livre).

É claro que esta nova concepção da psicologia ergonómica não está desligada da evolução das concepções relativas ao estatuto científico da própria ergonomia, o qual tem sido objecto de debate nos últimos anos (Daniellou, 1996; Dessaigne & Gaillard, 1997; SELF, 1997).

Neste novo quadro de relações Leplat (1997; 2000) situa a especificidade, mas também o contributo, da análise psicológica da actividade na abordagem ergonómica.

2.2. Análise psicológica da actividade e análise ergonómica do trabalho.

Em variados textos, Leplat (1986; 1993b; 1997; 2000) procura distinguir a análise psicológica do trabalho da análise ergonómica do trabalho.

(...) a análise psicológica do trabalho não é sinónimo de «análise ergonómica do trabalho». A análise psicológica visa essencialmente analisar os mecanismos da actividade postos em jogo em situação de trabalho. A análise ergonómica, visa analisar a situação de trabalho com vista a transformá-la, e a psicologia não é mais que uma das suas dimensões, não necessariamente a principal. (Leplat, 1993b, p.121, tradução livre).

Esta distinção reenvia para as relações atrás referidas entre a própria psicologia e a ergonomia.

Nesta concepção, Leplat vê com toda a vantagem a conjugação da análise psicológica do trabalho com análises que se ocupem de outras dimensões (fisiológica, semiológica, sociológica, etc.) concorrendo com elas para um melhor conhecimento das diversas facetas que caracterizam as situações de trabalho (Leplat, 1993b). É por isso que, por diversas vezes, Leplat se refere à expressão de Dadoy (1990) «análises do trabalho» (note-se no plural), precisamente para ilustrar a multiplicidade de análises possíveis de se realizarem sobre as situações de trabalho.

Apesar da clareza das distinções apresentadas, o que é facto é que para ambas as análises, psicológica e ergonómica, a actividade do homem em situação de trabalho surge como objecto de pesquisa. Vejamos alguns exemplos. Em ergonomia, Wisner (1995) afirma-nos que “a parte central e original da análise ergonómica do trabalho é a análise da actividade” (p. 132, tradução livre); Guérin et al. (1991) falam de “(...) ergonomia centrada sobre a análise da actividade(...)” (p.16, tradução livre). Por seu

turno, é o próprio Leplat (1997) que afirma que “para a psicologia, o trabalho é considerado como uma actividade.” (p.4, tradução livre); e mais adiante que “(...) a análise psicológica do trabalho é a da actividade em situação de trabalho” (p.13, tradução livre).

Mas é óbvio que o desenrolar da história deixou as suas marcas na relação que se acabou por estabelecer entre estas duas análises (Leplat, 1993b). Leplat (2000) lembra que os primeiros trabalhos consagrados à análise da actividade tiveram origem nas abordagens dos psicólogos Lahy e Pacaud no início do século passado, em França: os seus trabalhos, orientados para a selecção profissional, abriram-se progressivamente para preocupações mais directamente relacionadas com as condições de trabalho (Clot, 1996). Mais tarde, Ombredane e Faverge, também psicólogos do trabalho, tiveram um contributo essencial, assumido já na obra «L'analyse du travail» (1955), a distinção, hoje paradigmática, entre trabalho prescrito e trabalho real. É no âmbito desta tradição científica que o próprio Leplat deu, a partir daquela data, uma contribuição relevante: primeiro, no âmbito das investigações conduzidas, nomeadamente com Faverge (de quem foi colaborador de 1953 a 1958), no CERP (Centre d'Etudes et de Recherches Psychotechniques, mais tarde Psychologiques); e mais tarde, na EPHE (Ecole Pratique des Hautes Etudes), na qual foi director do Laboratoire de Psychologie du Travail de 1967 a 1989.

A focalização na actividade de trabalho como objecto de estudo surge então pela mão de psicólogos cujos contributos das suas análises emprestados à ergonomia acabam por conduzir a que esta adoptasse também o ponto de vista da actividade. Assim, encontramos hoje documentadas numerosas pesquisas em psicologia que ao colocarem a tónica no carácter situado da actividade são conduzidas a considerar cada vez mais as condições externas, o contexto de trabalho e deste ponto de vista quase se fundem com as análises ergonómicas do trabalho. Reciprocamente, também encontramos pesquisas em ergonomia centradas nos mecanismos psicológicos da actividade e que por isso poderiam muito bem ser consideradas análises psicológicas (mas numa versão aplicada) (Leplat 2000).

Então, coloca-se a questão: o que é que distingue efectivamente estas duas análises? Leplat responde a esta questão da seguinte forma:

Notamos somente que no estudo das condições da actividade, o psicólogo, como tal, é talvez mais centrado sobre a organização da actividade que sobre as próprias condições. Mas, em ambos os casos, o ponto de vista interactivo é prioritário: é a ligação dinâmica das condições internas e externas da actividade que é a chave da compreensão dessa última. O ergonomista não pode encontrar a fonte da sua especificidade no facto de se interessar pelas condições externas da actividade, do mesmo modo que o psicólogo não pode encontrar a fonte da sua especificidade no interesse que dá ao operador. Com efeito, as condições externas não são um objecto pertinente de análise para o ergonomista senão na medida em que este pode mostrar que elas condicionam efectivamente a actividade do operador. Inversamente, a atenção dada ao operador e às suas características não é pertinente senão na medida em que estas têm uma ligação com a actividade na situação em que se

encontra o operador (Leplat 2000, p.5, tradução livre).

Num outro texto acrescenta: “Ela (análise psicológica) junta-se então à análise ergonómica, distinguindo-se, contudo pelo facto de que não visa a transformação das situações. Mas, a psicologia ergonómica, como a psicologia do trabalho, pode ter uma vertente aplicada e, então, torna-se uma componente da ergonomia.” (1997, p.4, tradução livre).

2.3. Construção de um modelo-guia para a análise

O modelo-guia para a análise psicológica que Leplat (2000) nos apresenta, resulta de uma continuada reflexão do autor, cujas origens situamos na obra publicada com Cuny (1983). Outras obras (Leplat 1980; Leplat & Hoc 1983) vieram reforçar e precisar melhor as ideias iniciais. A figura 1 (cf. no final do artigo), constitui uma apresentação esquemática do modelo.

O modelo é fundado sobre a ideia, já anteriormente exposta, de que para a psicologia ergonómica o trabalho é uma actividade. Esta actividade é concebida como sendo determinada por condições internas e externas e pela sua ligação. Leplat (2000) faz questão de alertar que o funcionamento do modelo, como veremos adiante, é essencialmente dinâmico, o que torna difícil qualquer divisão para fins de análise e convida a precisar para toda a análise escolhida, forçosamente redutora, os seus fundamentos e limites. Na figura salientam-se os três níveis de análise a articular: condições da actividade, actividade propriamente dita e consequências da actividade. As setas ilustram as articu-

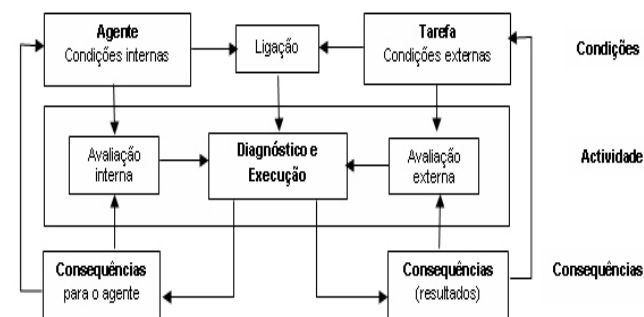


Figura 1 - Esquema geral para a análise da actividade. A actividade depende do operador (condições internas) que a executa e da tarefa (objectivo(s), condições externas: técnicas, organizacionais, sociais, etc.). A tarefa e seu operador analisam-se conjuntamente pelas características da sua ligação. As consequências da actividade agem retro-activamente sobre a própria actividade, em função da sua adequação aos objectivos perseguidos pelo operador, de um lado, fixados pela tarefa, por outro. Estes dois tipos de circuitos de regulação (interno e externo) dão um carácter dinâmico a toda a actividade. Ler a --> b como «b depende de a» (in Leplat 2000, p.11).

2.3.1. As condições externas

As condições externas são frequentemente designadas por tarefa. Este conceito não foi logo adoptado na história da análise psicológica do trabalho. Na obra «Introdução à psicologia do trabalho», Leplat e Cuny (1983) adoptam a expressão exigências do trabalho, dando continuidade às ideias apresentadas por Ombredane e Faverge (1955). É na sua obra «La psychologie ergonomique» (1980) que Leplat apresenta formalmente a expressão «condições de trabalho», dividindo-as em externas e internas e considerando-as como um nível de análise do trabalho. Posteriormente, é preferido o conceito de tarefa ao de condições (estas serão tidas, como veremos, por elementos a con-

siderar na tarefa) e é trabalhada a sua relação com o conceito de actividade de trabalho (Leplat & Hoc 1983). Este conceito de tarefa acaba por ser aceite e largamente utilizado pela comunidade francófona de psicologia ergonómica e de ergonomia.

A tarefa é concebida por quem comanda a execução e não por quem a executa. Neste sentido, ela pré-existe à actividade, visando orientá-la e determina-la de maneira mais ou menos completa. Leplat e Hoc (1983) definem a tarefa como,

(...) num objectivo dado em condições determinadas. (...) O objectivo é o que deve ser realizado ou mais precisamente o estado final. (...) O objectivo deve ser atingido em certas condições expressíveis segundo um ou outro de três pontos de vista: (1) o dos estados a percorrer antes de atingir o estado final que constitui o objectivo; (2) o das operações admissíveis para percorrer esses estados; (3) o do procedimento a por em prática para o fazer, quer dizer a combinação dessas operações (p.48, tradução livre).

Poderão existir vários objectivos (produção, qualidade, segurança, etc.) definidos com maior ou menor precisão. Segundo Leplat (2000), o grau de explicitação útil do objectivo depende da competência do operador, da autonomia que lhe é deixada e do carácter mais ou menos processual da tarefa. Com efeito, podem ocorrer situações em que o objectivo pode estar bem definido para aquele que concebeu a tarefa, sem o estar para o operador que a realiza.

Leplat (1980, 2000) considera vários tipos de condições: (1) físicas relativas ambiente ou envolvimento de trabalho (ruído, iluminação, vibrações, etc.); (2) técnicas relativas ao regime de funcionamento das ferramentas, instrumentos e máquinas; (3) organizacionais relativas às regras que definem a divisão das tarefas, a organização temporal (cadências, horários, etc.), os modos de controlo e de comando, etc.; (4) sócio-económicas próprias à sociedade global mais ou menos moduladas pela instituição: repartição de poderes, relações de força sociais.

À semelhança do objectivo, as condições devem também ser precisadas. Quando tal não acontece, ou face a uma definição incorrecta, o operador pode ver-se obrigado, para suportar esta ausência ou incorrecção, a adquirir os conhecimentos necessários por formação, pelo recurso a ajudas ou por ensaios e erros.

No caso, em que a definição do trabalho a executar é muito vaga, não se fala mais de tarefa, mas antes de missão do operador.

2.3.2. As condições internas

Consiste em identificar as características próprias do operador que são postas em prática no decurso da actividade de trabalho. Leplat (1997; 2000) distingue duas grandes categorias de condições internas:

- As características que entram directamente em jogo para a execução da tarefa: traços físicos (altura, acuidade visual, auditiva, idade, etc.), competências, recursos (com o seu aspecto negativo, carga de trabalho, fadiga, etc.), personalidade, confiança no sistema, etc.;
- As características relativas aos próprios fins perseguidos pelo operador. Com efeito, o operador, não procura somente realizar a tarefa prescrita, mas ao mesmo tempo realizar os seus pró-

prios fins, valorizar-se, adquirir um certo estatuto, ser reconhecido pelos seus pares, exprimir certos valores.

As condições internas foram durante muito tempo o objecto principal das pesquisas conduzidas no âmbito da psicologia ergonómica.

Os estudos propriamente psicológicos em meio de trabalho datam do início do século. (...), eles acordaram mais atenção às condições da actividade internas ao indivíduo que às condições externas. Os problemas de recrutamento e de formação orientaram grande parte dos trabalhos de pesquisa e de aplicação. A avaliação das aptidões e das capacidades graças ao aperfeiçoamento dos métodos de teste, ocupou durante muito tempo o essencial da actividade dos psicólogos do trabalho. (Leplat, 1980, p.14, tradução livre).

Porém, como refere ainda o autor (Leplat, 2000), “esta componente da actividade em situação de trabalho foi durante muito tempo negligenciada em ergonomia, onde a actividade era exclusivamente concebida como resposta à tarefa e como se a finalidade fosse somente fixada por esta última.” (p. 13, tradução livre). Portanto, a análise destas características não é clássica, tal como é a da tarefa e a da actividade. O próprio Leplat (1991) a propósito do conceito de competência avançou com esta constatação: “a competência é uma característica do indivíduo e a ergonomia interessa-se mais directamente pelas condições externas do trabalho, a sua compatibilidade em relação ao indivíduo. (...) Porque pois introduzir este conceito em ergonomia e que benefício se atinge com esta introdução?” (p. 263, tradução livre). A resposta a esta questão foi-nos dada de uma forma clara por Montmollin (1986), e que podemos estender a outras características do operador, que não só a competência, embora a sua resposta esteja para aí orientada: o conceito de competência “(...) surge-nos progressivamente indispensável para explicar, e não somente para descrever, as condutas dos operadores que são produzidas de maneira aleatória e imprevisível, mas assinalam claramente o que cada um sabe: os trabalhadores são pessoas reais e coerentes, com uma experiência e uma memória.” (p.121, tradução livre). Portanto, a análise destas características visa contribuir para a descrição e para a explicação da actividade de trabalho e não para a avaliação dos operadores. Esta última constitui uma prática enraizada da psicologia diferencial, da qual a ergonomia ao querer distanciar-se acabou por negligenciar aspectos fundamentais para a sua abordagem.

2.3.3. A actividade

A distinção entre tarefa e actividade surge relativamente cedo nas análises do trabalho. Ombredane (1955) defende a ideia da necessidade de se distinguir numa análise do trabalho duas perspectivas:

Duas perspectivas devem distinguir-se desde o início de uma análise do trabalho: a do Quê e a do Como. O que é que há para fazer e como é que os operadores o fazem? Por um lado, a perspectiva das exigências da tarefa e, por outro, a das atitudes e sequências operacionais pelas quais os indivíduos observados respondem realmente a essas exigências (Ombredane, 1955, p.2, tradução livre).

Esta distinção é mantida por Leplat e Cuny (1983) tomando as

«atitudes e sequências operacionais» a designação de «comportamentos». Porém esta expressão era reduzida para abarcar o sentido que se lhe pretendia dar. Assim, no livro «La psychologie ergonomique» Leplat (1980) substitui a expressão «comportamento» pela de «actividade». Algum tempo depois Leplat, no texto em colaboração com Hoc (1983), trabalha não só o conceito como também a sua relação com a tarefa de uma forma mais aprofundada. Desde Ombredane e Faverge até aos nossos dias, a distinção tarefa-actividade tem sido retrabalhada e enriquecida por numerosos autores quer da psicologia quer da ergonomia.

A actividade é a resposta do operador ao conjunto destas condições: é o que o homem faz para realizar a tarefa prescrita ao mesmo tempo que as suas próprias finalidades. Os objectivos e condições definidas pela tarefa prescrita podem também ser redefinidos em função dessas finalidades (Leplat, 2000, p.13, tradução livre).

Vários autores têm insistido na clarificação da ideia de que a actividade não se resume a comportamentos. Montmollin (1995) diz “(...) a actividade não é o comportamento, mas o processo pelo qual o comportamento é gerado” e, neste sentido a actividade “pode ser puramente mental ou comportar, também, elementos motores observáveis.” (p.18, tradução livre).

Os operadores comprometidos na realização de um trabalho apresentam comportamentos observáveis. Estes comportamentos são a expressão de uma actividade mental subjacente baseada na situação, nas competências dos operadores e no seu comprometimento na acção, para desempenhar essa tarefa, num preciso momento. O conjunto desses comportamentos observáveis e dos conhecimentos e mecanismos mentais, que presidem a sua elaboração e controlo, constitui o que se designa por actividade do sujeito (Amalberti, 1991, p.19, tradução livre).

Segundo Leplat (2000),

A actividade pode aplicar-se, por um lado, ao próprio corpo ou a objectos materiais, por outro, às representações. No primeiro caso, falaremos de actividade física ou manual e essa actividade será observável: esta parte visível da actividade define o comportamento. No segundo caso, falaremos de actividade representativa ou mental (ou ainda cognitiva ou intelectual): a actividade será então inobservável e deverá ser inferida a partir do comportamento e de diversos traços (p.13, tradução livre).

Vemos que, embora por palavras diferentes, todos os autores são unânimes em considerar que o conceito de actividade não se aplica exclusivamente a comportamentos observáveis na medida em subentende dois componentes, não mutuamente exclusivos e de predominância variável segundo a natureza do trabalho.

2.3.4. As consequências da actividade

A compreensão da actividade de trabalho ficará incompleta se não a relacionarmos com o terceiro nível de análise: as consequências da actividade. A actividade de trabalho e as condições nas quais é realizada têm consequências múltiplas sobre a produção e meios de trabalho, bem como sobre os operadores que a realizam.

As consequências sobre o sistema produtivo traduzem-se no

grau de afastamento dos resultados em relação aos objectivos definidos pela empresa. Este indicador reveste-se de grande importância uma vez que reflecte, indirectamente, o grau de adaptação do operador às condições externas. São indicadores a este nível, os qualitativos e quantitativos da produção, os erros, os acidentes, os disfuncionamentos do dispositivo técnico. Desvios muito grandes poderão conduzir o operador a reorganizar a sua actividade. As consequências sobre os meios de produção estão relacionadas com as modalidades de utilização dos equipamentos ou das instalações. Estas são susceptíveis de conduzir a um desgaste mais rápido, a destruições acidentais com efeitos possíveis não só sobre o operador e sobre a produção, mas também sobre o envolvimento do posto de trabalho e, até mesmo, sobre a empresa.

A outra classe de consequências visa as condições internas, ou seja o operador, podendo situar-se na saúde e capacidade funcional, na competência, na experiência profissional e na satisfação e motivação no trabalho. Frequentemente a actividade de trabalho e as condições nas quais é realizada ameaçam temporária ou permanentemente a integridade física e psicológica do operador. Mas, como sublinham Guérin et al. (1991), as consequências da actividade de trabalho não são só negativas, na medida em que a própria actividade permite também a realização de projectos pessoais, o aumento da competência e experiência profissional. De qualquer modo, as consequências, positivas ou negativas, têm sempre reflexos na vida social e económica, na evolução da carreira, na formação e na garantia de emprego.

Todas estas consequências podem manifestar-se num prazo variável, constituindo objectos de interpretação diferente segundo os parceiros sociais, os serviços ou as funções desempenhadas pelos vários actores no sistema. Convém precisar que apesar de não se observarem traços negativos da actividade de trabalho, não significa poder caracterizar-se positivamente a situação.

3. Tarefa, actividade e seu agente na análise psicológica do trabalho

“Para a psicologia, o trabalho é considerado como uma actividade” (Leplat, 1997, p. 4, tradução livre) e neste sentido “(...) a análise psicológica do trabalho é a análise da actividade em situação de trabalho.” (id. p.13, tradução livre). A actividade ocupa, assim, um lugar central na análise psicológica do trabalho. Mas, como vemos pelo título deste ponto «tarefa, actividade e seu agente ...» é necessário considerar ainda outras duas noções para analisar o trabalho, pois como diz o autor “analisar o trabalho, é analisar as relações complexas e dinâmicas entre estas três noções (...)” (id. p.14, tradução livre). Portanto a análise da actividade é uma análise complexa, envolvida numa multiplicidade de interacções.

Segundo Leplat (1997; 2000), o estudo da actividade pode ser considerado segundo duas perspectivas: a partir da tarefa e a partir do seu agente. No domínio da psicologia ergonómica e da própria ergonomia a primeira perspectiva tem sido privilegiada. No entanto, na sua opinião, a segunda apresenta também aspectos interessantes. Como sublinha o autor,

A ideia essencial é de que existe uma realidade dinâmica com três facetas, o agente, a tarefa e a actividade, que estão ligados por interacções complexas. A actividade depende do agente e da tarefa, e mais precisamente da relação entre eles. Mas a actividade modifica também o agente, a tarefa e suas relações. A complexidade da análise está relacionada com estas interdependências (1997, p.6, tradução livre).

Não temos, portanto, como afirma o autor, três elementos estáticos, mas antes três elementos dinâmicos que se co-determinam mutuamente.

Vejamos então as duas perspectivas referidas por Leplat. O ponto de vista da tarefa prescrita (T) consiste muito formalmente em considerar a actividade (A) a partir das características da tarefa: $A=f(T)$. Nesta perspectiva o exame recairá no que o agente faz relativamente ao que deve fazer e às condições nas quais ele deve fazer. O ponto de vista do agente (ou sujeito S) consiste formalmente em considerar a actividade (A) a partir das características desse agente: $A=f(S)$. É o ponto de vista adoptado durante muito tempo pela psicologia diferencial, visando estabelecer relações entre os traços mais ou menos estáveis do agente e os aspectos da sua actividade. Este ponto de vista, actualmente, tem vindo a ocupar terreno no seio da ergonomia e da psicologia ergonómica em virtude do interesse prestado às questões ligadas à formação e ao envelhecimento.

Estas duas perspectivas foram adoptadas ao longo da história da análise do trabalho. Considerá-las isoladamente, por uma questão de comodidade de análise, proporciona, como referido, uma visão redutora da realidade de trabalho. Tarefa e agente não são evidentemente independentes porque ambos se relacionam numa mesma actividade.

Concebemos igualmente que é por um processo de tipo dialéctico que progride a análise, um melhor conhecimento de cada termo provoca um melhor conhecimento dos outros e reciprocamente. Assim, um conhecimento aprofundado do agente ajuda a descobrir os traços pertinentes da tarefa para ele, e, inversamente, um conhecimento mais preciso da tarefa é revelador dos traços do agente que são implicados na sua actividade. (Leplat, 2000, p.53, tradução livre).

Esta concepção dinâmica e interdependente das relações entre tarefa e agente levou Leplat a retrabalhar alguns dos seus estudos anteriores (Leplat, 1972) e a detalhar num livro mais recente (2000) uma terceira perspectiva, a partir da ligação. Nesta, a actividade é concebida como uma conjunção do sujeito e da tarefa. Utilizando o simbolismo inicial temos $A=f(T,S)$. Sob esse ponto de vista o autor trabalha noções como compatibilidade, «affordance» [2] e cognição distribuída.

Iremos determo-nos nas duas primeiras perspectivas, a análise da actividade a partir da tarefa e a análise da actividade a partir do agente que são as mais difundidas nos textos do próprio Leplat.

3.1. Análise da actividade a partir da tarefa

Segundo esta perspectiva a abordagem seguida é de confrontar a actividade à tarefa prescrita e de verificar se existe um modelo aceitável para definir a dinâmica que as relaciona. Os desvios são então julgados tomando como referência a tarefa e são

entendidos de forma negativa, como sendo infracções às prescrições: o agente não fez o que deveria fazer. Mas se aceitarmos que o agente «retrabalhou» as prescrições, podemos encarar os desvios de outro modo: o agente realizou outra tarefa que não a prescrita e neste sentido os desvios não podem ser analisados tomando as prescrições como referência, mas sim essa outra tarefa. Esta concepção coloca enfoque na ideia de que não existe uma tarefa única, a prescrita, mas várias tarefas, inclusivamente elaboradas pelo próprio operador. “Diremos então que quando tomamos o ponto de vista da tarefa para analisar a actividade não será pois em acordar o primaz ao extrínseco, mas considerar a actividade como a elaboração, pelo sujeito, da sua tarefa.” (Leplat, 1997, p.16, tradução livre).

Para estudar a passagem da tarefa prescrita à actividade muitas vias são possíveis. Leplat (1997) propõe que se descreva a passagem em termos de múltiplas tarefas, mas alerta para o facto de, enquanto a execução tem uma componente observável (mesmo que comporte uma faceta inobservável), as tarefas intermédias têm antes um carácter hipotético e obrigam o analista à sua explicação (figura 2).

3.1.1. Da tarefa a realizar à tarefa prescrita

Como se pode depreender da figura 2, a passagem da tarefa a realizar à tarefa prescrita está directamente relacionada com a concepção. Trata-se, portanto, de uma transposição da intenção do conceptor numa descrição formal. Leplat (1997) faz corresponder a tarefa prescrita a um modelo da tarefa a realizar, modelo esse que se destina a um agente particular ou a uma classe determinada de agentes.

Contudo, em numerosas situações o conceptor apercebe-se que o resultado da execução da tarefa prescrita não corresponde ao que idealizou ou desejava obter. Tais desfasamentos podem ser reportados a dois aspectos. Por um lado é necessário considerar a coerência interna da própria descrição. Isto significa que a descrição tem que conter os elementos necessários de modo a ser traduzível na execução pretendida sem provocar confusões, nem contradições. Quando a tarefa a realizar é relativamente simples, torna-se fácil fazer uma descrição minuciosa dos objectivos e condições de realização (embora assim seja, não significa que todas as tarefas simples sejam devidamente explicitadas). Logo que a tarefa é mais complexa, torna-se difícil a sua descrição e, num caso extremo, pode mesmo ficar pelo objectivo geral (neste caso, como referimos, fala-se em missão). Por outro lado, a descrição tem ainda que estar adequada a quem efectivamente a vai realizar, ou seja, compreensível para aquele(s) a que se destina. O modelo da tarefa prescrita pressupõe um determinado modelo de agente, ou seja, um agente com determinadas características, com determinado nível de competência. No entanto, o modelo de agente estimado pelos conceptores pode efectivamente ter uma fraca correspondência com o agente real.

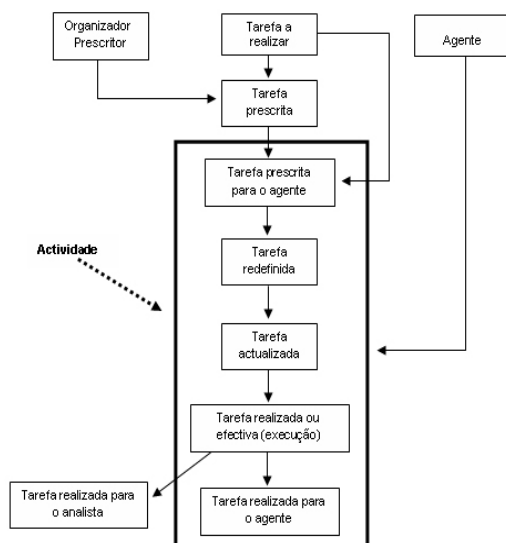


Figura 2 – Da tarefa a realizar à actividade descrita em termos de tarefa. Ler a --> b como «b depende de a». As setas de retorno ilustrando as interações entre certas tarefas não foram mencionadas para não sobrecarregar a figura (in Leplat, 1997, p.17).

3.1.2. Da tarefa prescrita à actividade do agente

A tarefa prescrita pelo conceptor é obrigatoriamente sujeita a um entendimento, a uma interpretação particular pelo agente. Entramos assim no nível da tarefa prescrita para o agente, como exibido na figura 2. Da leitura que faz das prescrições o agente poderá constatar a existência de imperfeições, de lacunas, de contradições e até de omissões. Impõe-se então redefinir as prescrições de modo a tornarem-se exequíveis ou operacionalizáveis. Falamos agora de uma outra tarefa, a tarefa redefinida (Leplat, 1997; Poyet, 1990), que tal como a prescrita pode ser descrita por um objectivo e suas condições de execução, com a diferença de que não são os definidos pelo prescritor, mas os efectivamente considerados pelo agente.

Portanto, a tarefa redefinida é construída pelo agente por apropriação e redefinição das prescrições, em função das suas representações, estratégias, adesão a critérios ou regras (Poyet, 1990). Os desvios entre a redefinição feita pelo agente e as prescrições do conceptor não têm que ter forçosamente um carácter negativo: de facto a tarefa redefinida pode “(...) completar e adaptar a tarefa prescrita e tornar assim o operador mais fiável (...)” (Fadier, 1994, p.42, tradução livre).

Porém, a tarefa redefinida não deve ser entendida apenas como uma especificação da tarefa prescrita realizada pelo agente na medida em que o processo de redefinição se enraíza na história pessoal do próprio agente. Quer isto dizer que a redefinição da tarefa prescrita visa também atingir objectivos pessoais e sociais: a sua promoção, a sua carreira, a sua saúde física e mental, a sua integração no grupo, a construção da sua identidade, etc. (Clot, 1995; Dejours, 1995; Leplat, 1997). Isto significa que o agente procura não só responder à sua própria tarefa mas também considerar o impacto dessa resposta na actividade dos outros e reciprocamente.

As prescrições assumem, frequentemente, que o sistema produtivo apresenta um funcionamento regular. Ora os sistemas pro-

ductivos podem em determinadas circunstâncias apresentar-se instáveis ou até mesmo imprevisíveis: variações na quantidade e qualidade de matéria ou componentes, cortes de energia, desgastes de instrumentos e ferramentas por utilização, etc. Em tais circunstâncias a tarefa redefinida pelo agente, e que constitui a sua tarefa habitual, não é mais exequível. Impõe-se a tomada de precauções particulares, a aplicação de outros procedimentos, regras, critérios de êxito, recuperar incidentes ou disfuncionamentos.

A tarefa redefinida foi actualizada, isto é, adaptada em função das alterações ocorridas na situação. Poyet (1990) define esta tarefa actualizada como a contextualização, a particularização do modelo da tarefa para o agente em função das alterações e constrangimentos da situação. Esta actualização que se traduz numa variação adaptativa dos modos operatórios é normalmente transitória. Assumirá um carácter definitivo, e incluirá a redefinição da tarefa, caso as variações ocorridas forem admitidas como um constrangimento habitual do trabalho.

A tarefa redefinida ou actualizada vai dar lugar a uma execução sujeita à apreciação do próprio agente. Admite-se que a par de uma representação da sua tarefa, o agente interprete também a sua própria execução. É pela confrontação entre os resultados obtidos e os objectivos incluídos na tarefa redefinida que o agente avalia a necessidade de operar ou não regulações e decide os procedimentos necessários para as implementar. São todas estas transformações, desde a apropriação das prescrições à execução e respectiva apreciação que constituem a actividade de trabalho. Justifica-se, assim, porque a utilização única e simples da tarefa prescrita, para analisar a actividade, é falaciosa. Isto não significa que para a análise da actividade não seja importante o conhecimento da tarefa prescrita, mas somente que utilizá-la em exclusivo é manifestamente insuficiente. Aliás como refere Leplat (1997) “(...) o conhecimento dessa tarefa (considere-se prescrita) é uma das chaves do conhecimento da actividade” (p.23, tradução livre). Assim, actividade não pode ser inferida directamente do conhecimento da tarefa prescrita, mas esta pode dar uma contribuição importante à análise da actividade (Leplat & Pailhous, 1977).

3.1.3. A tarefa realizada para o analista

Abordar a génese da actividade a partir da tarefa prescrita consiste em interrogar como o agente responde a essa tarefa, como ele a transforma, eventualmente em função das suas características e das suas próprias finalidades. Consiste em considerar que o trabalho cobre múltiplas dimensões, relações sociais, remunerações, carreiras, etc., que pesam naturalmente na actividade, não se limitando esta ao cumprimento de objectivos de produção.

Portanto, a actividade de trabalho do agente, é sujeita a uma leitura própria, singular, a uma representação por parte do analista (psicólogo, ergonomista). Isto significa que a actividade de trabalho do agente é construída - ou reconstruída - pelo analista, sendo esse processo também sujeito à influência dos seus saberes.

Ao resultado desta construção Leplat e Hoc (1983) designam de tarefa efectiva. Em termos gerais, podemos dizer que a tarefa

efectiva corresponde ao modelo da actividade construído pelo analista. Contudo, como alertam os autores ela não é um «decalque» da parte observável da actividade, na medida em que, por exemplo, considera para a definição de um procedimento, derivado da observação de determinado comportamento, as regras de funcionamento cognitivo. Esta tarefa corresponde ao que efectivamente o agente faz e pode ser formalizada nos mesmos termos que a prescrita, com a diferença de que os objectivos e suas condições de execução são os efectivamente considerados pelo agente tal como o analista os depreende. Em resultado, só pode ser inferida pelo conhecimento integrado da actividade (considerando-a em termos de múltiplas tarefas) e da tarefa prescrita, associado a conhecimentos psicológicos e técnicos adquiridos por outras fontes.

Para Leplat e Hoc (1983), a validação do modelo que constitui a tarefa efectiva far-se-á pela confrontação das predições do modelo com os traços observáveis da actividade e, neste sentido, consideram a descrição da tarefa efectiva, realizada pelo analista como um ajustamento progressivo de um modelo à actividade.

3.2. A análise da actividade a partir do agente

No ponto anterior abordámos a análise da actividade segundo o ponto de vista da tarefa, sendo esta a visão mais clássica em psicologia ergonómica. Vamos agora abordar a análise da actividade centrada no agente.

O agente intervém de dois modos na actividade (Leplat, 1997; 2000):

- Como sistema de tratamento da tarefa com as suas próprias características: competência, personalidade, recursos comportamentos, etc. A tarefa aqui figurará como «pivot», na medida que é em relação a ela que se definirão as características pertinentes do agente.
- Como ser humano que visa alcançar os seus próprios fins. Pela sua actividade o agente procura não somente responder à tarefa prescrita, como ainda, e ao mesmo tempo, realizar-se, valorizar-se, adquirir um certo estatuto, ser reconhecido entre os seus pares, etc.

Nos pontos que se seguem abordaremos apenas sumariamente estas duas vertentes. Para maiores aprofundamentos aconselhamos a consulta das obras do próprio Leplat (1997; 2000) bem como do «Vocabulaire de l'ergonomie» de Montmollin (1995) onde, neste último se encontram reflexões interessantes dos conceitos subjacentes a estas duas vertentes.

3.2.1. O agente como sistema de tratamento da tarefa

Para executar a tarefa o agente possui e utiliza um certo número de meios, instrumentos e recursos, não só inerentes à sua natureza, como também adquiridos no decurso da sua experiência ou mais geralmente da sua vida. Entre os «instrumentos» encontram-se as ferramentas cognitivas de base e seu funcionamento (como por exemplo a memória), os conhecimentos, as competências, os metaconhecimentos, etc. Dispõe igualmente de recursos que correspondem à base energética do seu funcionamento. A quantidade de recursos disponibilizados para esse

funcionamento representa a carga de trabalho específica, física ou mental. Acrescenta-se a tudo isto a personalidade do próprio indivíduo que lhe dará um determinado estilo cognitivo. Sobre esta perspectiva Leplat tem, principalmente, se debruçado sobre o conceito de competência onde registamos várias publicações (1991;1995; 2000).

3.2.2. A actividade como meio do agente para alcançar os seus próprios fins

Através da sua actividade o agente persegue uma outra categoria de fins que não lhe permitem somente alcançar os objectivos que lhe foram fixados: segundo Leplat (1997) “(...) ela (actividade) visa construir a sua identidade, fazer-se reconhecer pelos outros, exprimir certos valores, etc.” (p.46, tradução livre). Esta faceta está patente no texto de Dejours (1995) quando afirma que “(...) trabalhar não é somente cumprir actos técnicos, é também fazer funcionar o tecido social e as dinâmicas intersubjectivas indispensáveis à psicodinâmica do reconhecimento (...)” (p.66, tradução livre).

Trata-se aqui, nesta perspectiva, de enquadrar as motivações, os valores do agente que apesar de lhe serem próprios são naturalmente influenciados pelas circunstâncias sociais de realização da actividade. Por exemplo, ao procurar melhorar as suas competências, o agente não visa apenas fazer face às exigências da tarefa, mas também se auto-valorizar, e com isso facilitar a sua integração social. Portanto, a aquisição e melhoria das competências torna-se um fim em si mesmo (Leplat, 2000).

Nesta perspectiva de análise, dois aspectos merecem serem evocados. O primeiro é as variações de comportamento do agente que, habitualmente, se relacionam com a tarefa ou com a carga de trabalho, mas que em certas circunstâncias têm uma origem lúdica: mudar, fazer de outro modo, encontrar uma nova solução, pelo único motivo de não fazer sempre a mesma coisa. Naturalmente que esta necessidade de mudança é sentida de forma diferente segundo os indivíduos. Assim, numa análise da actividade de trabalho é preciso estar atento à origem dessas variações. O segundo prende-se com as estratégias desenvolvidas no sentido de procurar preservar a sua saúde, a sua integridade física no decurso do exercício da sua actividade, limitando a ocorrência de agressões à sua saúde. A redefinição da tarefa, constitui uma forma, mais ou menos directa, de preservar a saúde e a integridade física, na medida em que nela se traduzem escolhas pessoais em termos de critérios de êxito, de aceitabilidade, adesão a determinadas regras de processo ou de segurança, etc. A regulação permanente da carga de trabalho (definir limites de aceitabilidade de carga, modificar os modos operatórios de forma a não ultrapassar os limites definidos), que não é independente da redefinição da própria tarefa, constitui igualmente um meio de minimizar o impacto das exigências da tarefa na sua saúde. O agente pode ainda reflectir sobre o risco que representa para a sua saúde as condições em que exerce a sua actividade e procurar, mesmo sem ter sido obrigado, a proteger-se desses perigos.

4. Perspectivas metodológicas na análise psicológica da actividade

A análise do trabalho esteve durante muito tempo, e quase exclusivamente, orientada para os trabalhos de predominância manual e dedicada à descrição dos aspectos observáveis, negligenciando ou relegando para segundo plano os aspectos cognitivos e perceptivos (Leplat, 1986). A proliferação de trabalhos de predominância mental, fruto da transformação técnica e tecnológica das condições de trabalho, associada aos aprofundamentos teóricos e experimentais do funcionamento cognitivo humano, contribuíram para que os aspectos mentais subjacentes à actividade de trabalho passassem desde a década de 1960 a constituir, também, objecto de estudo, em particular nas tarefas ditas complexas.

4.1. Modalidades de estudo

“A análise psicológica do trabalho visa essencialmente analisar os mecanismos postos em jogo em situação de trabalho” (Leplat, 1993b, p.121, tradução livre). Leplat adverte que uma análise desta natureza não é, certamente, isenta de dificuldades: o funcionamento do sistema cognitivo é inobservável, o que se observa são apenas os comportamentos dele resultantes e os traços deixados pela sua execução.

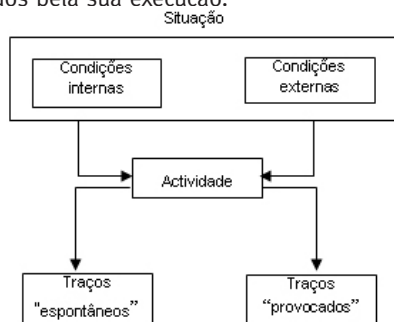


Figura 3 - As vias de acesso ao estudo da actividade (in Leplat, 1982a, p. 349).

Leplat (1982a) considera que a actividade mental não pode ser conhecida senão através das suas manifestações ou traços observáveis (figura 3). Como vemos na figura 3, os traços podem ser espontâneos, ou seja decorrentes de uma realização autónoma pelo operador ou podem ser provocados, quando procuramos obter, sobre esta mesma actividade, informações que o operador não dá espontaneamente. Na primeira categoria incluem-se os dados relativos aos gestos, posturas, direcções do olhar, erros, comunicações; na segunda privilegiam-se as verbalizações, embora o recurso às representações gráficas seja também utilizado. O contexto de recolha desses dados pode consistir na situação normal de trabalho ou recorrer-se à sua modificação de modo a tentar provar certas hipóteses. Estas modificações poderão ser introduzidas sistematicamente quando o analista tem essa possibilidade, ou poderá utilizar as mudanças que se produzem no meio. Estas modificações tocam quer as condições internas – características dos sujeitos – quer as externas - por exemplo por modificação das regras de execução, das condições técnicas e materiais ou ainda pelo recurso à

simulação.

Combinando estas duas vias de abordagem (traços espontâneos/provocados; situação normal/modificada) chegamos a um modelo (figura 4), diferenciando quatro modalidades de estudo de utilização complementar, tendo em vista enriquecer, elaborar e verificar hipóteses sobre os mecanismos que regem a activi-

		Situação	
		Normal	Modificada
Traços	Espontâneos		
	Provocados		

Figura 4 - Modalidades de estudo da actividade (in Leplat 1982a, p.349).

4.2. Algumas técnicas de análise

Em numerosas obras, Leplat (1980; 1997; 2000; Leplat & Cuny, 1983; Leplat & Hoc, 1981) faz referência a técnicas possíveis de serem utilizadas na análise psicológica do trabalho. A exposição que se segue não tem qualquer pretensão de fazer um levantamento e caracterização dessas técnicas de uma forma completa - isso seria afinal material para um manual dedicado à apresentação de técnicas em psicologia ergonómica, que não é o nosso objectivo. Iremos situar-nos apenas em algumas técnicas, procurando caracterizá-las sumariamente, dando enfoque essencialmente nos benefícios e limitações que apresentam. Maiores aprofundamentos serão encontrados nas obras em referência. Leplat (2000), mas também outros autores têm alertado para o facto de a escolha de uma técnica para um determinado estudo depender, quer das propriedades dessa técnica, quer dos objectivos do estudo, quer ainda dos meios disponíveis (tempo, recursos diversos, etc.). Não existem técnicas melhores em si mesmo que outras, mas sim mais pertinentes face às condições de estudo. É por isso essencial determinar essas condições de forma a fazer boas opções.

4.2.1. A entrevista

De acordo com Leplat (2000) a entrevista tem um papel relevante na primeira fase de análise do trabalho. Por um lado, permitirá informar os sujeitos dos objectivos e condições do estudo que vai ser realizado e de responder às suas questões. Por outro, permite recolher informações sobre as características gerais da situação de trabalho, tendo em vista compreender melhor o problema e elaborar as questões ou hipóteses provisórias que orientarão a pesquisa.

No que respeita à modalidade, as entrevistas poderão ser livres, ou obedecer a um plano preciso de questões. As limitações apontadas às entrevistas prendem-se com o facto de os sujeitos interrogados poderem ser mais ou menos capazes de exprimir os traços da sua actividade ou a dos outros. Assim, os dados da entrevista poderão ser considerados como não reflectindo fielmente a «realidade». Esta limitação será retomada no ponto seguinte.

O questionário constitui um prolongamento ou até mesmo um substituto da entrevista, contendo um conjunto de questões por vezes definidas a partir de entrevistas prévias. A sua vantagem face às entrevistas é o facto de permitir obter informações

sobre uma grande população de uma maneira relativamente rápida e económica.

4.2.2. A verbalização

“Entrevista e a verbalização são ambas produções linguísticas muito semelhantes e cuja escolha de um ou de outro termo depende frequentemente das preferências. Nos estudos de orientação clínica encontramos frequentemente o termo entrevista. Nos de orientação experimental, o termo verbalização” (Leplat, 2000, p.83, tradução livre). Segundo o autor a distinção entre ambas reside quer no carácter mais aberto da entrevista, uma vez que a verbalização responde a instruções mais precisas, quer no facto desta última incidir mais sobre a actividade do sujeito, enquanto que a entrevista pode abordar objectos diferentes. A verbalização distingue-se ainda da comunicação na medida em que, ao contrário desta, não faz parte da actividade de trabalho.

Para Rabardel et al. (1998) “as verbalizações são discursos do operador e, mais amplamente, das outras pessoas presentes na empresa, sobre a situação de trabalho e o seu trabalho.” (p.141, tradução livre). Como refere Caverni (1988) estes discursos são proferidos em linguagem natural.

A utilização da verbalização para o estudo da actividade humana tem uma longa história no domínio da psicologia. Guérin et al. (1991) e Leplat (2000) indicam três razões pelas quais a verbalização é essencial no estudo da actividade de trabalho:

- A actividade não pode ser reduzida ao que é manifesto e portanto ao observável. Os raciocínios, o tratamento das informações, a planificação das acções, não podem ser verdadeiramente apreendidas senão através das explicações dos operadores (esta razão é a que se encontra mais próxima dos argumentos da psicologia cognitiva);
- As observações e medidas são sempre limitadas na sua duração. Assim, o operador pode ajudar a re-situar as observações num quadro temporal mais amplo;
- As consequências do trabalho não são todas aparentes. A fadiga, eventuais problemas sentidos, podem não ter tradução manifesta e daí a utilidade de os operadores os exprimirem e colocarem em relação com as características da actividade.

Estas razões são de carácter geral. Os argumentos de utilização da verbalização ao longo das diferentes fases de análise de uma situação de trabalho são, naturalmente, mais específicos e prendem-se com os objectivos de cada fase.

Existem várias modalidades da verbalização, que segundo Leplat (2000) podemos classificar em função de diferentes critérios:

- Origem: a verbalização tanto pode ser espontânea como provocada pelo analista, ergonomista, psicólogo. No primeiro caso, trata-se de um discurso espontâneo, voluntário, do operador sobre o seu trabalho dirigido ao analista. No segundo caso, e é o mais frequentemente citado, a verbalização resulta de um questionamento do analista ao operador. Em ambos os casos o discurso proferido depende primeiro da relação de confiança que se estabelece entre ambos, segundo da compreensão do operador quanto ao estatuto e aos objectivos do analista, e por último da capacidade do próprio operador em explicitar o seu

trabalho.

- Objecto: consiste naquilo que é solicitado ao operador verbalizar: (1) sobre uma execução particular, (2) sobre um procedimento, uma regra e suas condições; (3) sobre os conhecimentos subjacentes à actividade, no que respeita às propriedades do sistema técnico; (4) sobre as suas intenções, expectativas, motivações, valores.

- Momento: considerando a execução propriamente dita, distinguem-se três tipos de verbalizações: (1) as prévias, que são verbalizações antecipadas face à execução; (2) as simultâneas ou concomitantes, efectuadas no decurso do trabalho, e; (3) as consecutivas, efectuadas após o trabalho. A escolha por uma ou por outra depende das condições de exercício da actividade de trabalho estudada e do tipo de informação procurada (Guérin et al. 1991), tendo todas elas, naturalmente, vantagens e inconvenientes.

Independentemente da modalidade de verbalização escolhida são apontadas algumas limitações ao uso da verbalização em geral, embora a complementaridade com outros métodos possa permitir ultrapassá-las: (1) o operador não dispor sempre dos termos necessários para explicitar o desenrolar da sua actividade; (2) o operador procurar justificar as suas acções, dando-lhes um sentido diferente do seu verdadeiro significado; (3) o operador omitir métodos operatórios que sabe não terem correspondência com o prescrito ou que quebram regras de segurança.

4.2.3. A observação

Procurar apreender a actividade de trabalho implica a recolha de informações no decurso do exercício dessa mesma actividade. Essa recolha obriga o psicólogo ou o ergonomista a uma presença no próprio local e durante a realização do trabalho. Como sublinham Guérin et al. (1991) “esta constatação «evidente» marca a diferença fundamental entre os métodos relativos à análise da actividade e outros modos de abordagem do trabalho.” (p.170, tradução livre). Neste sentido, e como afirmam os autores a “abordagem mais imediata da actividade é a observação.” (Guérin et al., 1991, p.170, tradução livre) tendo um interesse particular no âmbito do estudo das actividades mentais, como justificam Leplat e Cuny (1983) e Weill-Fassina (1990). Os dados recolhidos por observação, deverão ser completados pelo recurso à verbalização, ou seja, procurando respostas a alguns «porquês» que vão surgindo da própria observação.

“Observar é descobrir factos, acontecimentos, acções caracterizando uma situação que escolhemos privilegiar. Toda a observação é uma escolha guiada pelos princípios que podem ser muito diversos.” (Leplat, 2000, p.88). De facto, os dados saídos da observação não são tão inocentes quanto possam parecer. Tais dados correspondem a escolhas, ou preferências de acontecimentos entre aqueles que o observador percepçiona, tendo em vista responder às questões que se colocam ou que a situação sugeriu pela representação que se tem dela (Guérin et al., 1991; Leplat, 2000). Trata-se, portanto, de um primeiro nível de redução que o analista realiza de forma consciente. É por isso que Leplat e Cuny (1983) afirmam que,

(...) por mais rica que seja, não pode pretender ser exaustiva, so-

bretudo quando se trata de situações, tão complexas como o trabalho. Toda e qualquer observação é já uma selecção dos factos: constitui uma leitura da situação, entre muitas outras possíveis. Há sempre interesse em explicitar a natureza dessa leitura que, aliás, depende dos conhecimentos do observador e dos seus objectivos.

(p.110, tradução livre).

Alertam-nos, por isso, para o facto de, como observadores, nos precavermos contra duas escolhas opostas: “(...) a pretensão ilusória e estéril de querer observar tudo e a observação demasiado parcial, exclusivamente dirigida por um hipótese, que poderia deixar escapar factos muito significativos para o estudo” (Leplat & Cuny, 1983, p.110, tradução livre). Depois de recolhidas essas notas torna-se necessário tratá-las, isto é, reorganizá-las de forma a poder apreender o seu significado. Esta reorganização pode ser feita de múltiplas maneiras e em função do tipo de abordagem realizada, a sua leitura será certamente diferente, o que nos permite dizer que se realizou aí uma nova redução.

A observação é considerada menos «reactiva» que a entrevista e que a verbalização, no sentido em que o processo de análise interfere menos com a actividade. Concebe-se, contudo, que esta reactividade não é totalmente anulada uma vez que o trabalhador sabe que está a ser observado.

Na realização da sua actividade de trabalho o operador utiliza uma variedade importante de funções fisiológicas e psicológicas. Essas funções suportam a actividade observável, visível ao analista, isto é, os comportamentos. Assim, uma primeira ordem de observáveis (objectos da observação) é os comportamentos exteriorizados pelos operadores no decurso da realização da sua actividade de trabalho (as acções corporais, nomeadamente postura, deslocações, gestos, a direcção do olhar, as comunicações...). Outra ordem de observáveis é igualmente os comportamentos, mas característicos do próprio ofício que têm para o agente um significado particular e que habitualmente assumem designações intimamente relacionadas com o próprio ofício.

Leplat (2000) considera dois tipos de observação, a observação aberta e a observação sistemática. A primeira é de grande utilidade quando se inicia um estudo, permitindo ter uma visão geral do trabalho e definir melhor o problema que foi colocado. É a partir desta observação que se torna possível levantar questões mais precisas que orientarão progressivamente a análise e consequentemente a escolha de métodos de observação mais apurados. A observação sistemática visa recolher os factos e os acontecimentos precisos em resposta a questões igualmente precisas suscitadas normalmente pela observação aberta. Trata-se, portanto, de uma abordagem mais precisa que tem por objectivo verificar as hipóteses emergentes da observação aberta e colocadas sob a designação de pré-diagnóstico.

Quanto aos modos de observação são apontados dois: observação instantânea e diferida ou assistida. A primeira tem por objectivo o registo directo e imediato do trabalho; a segunda recorre à ajuda de equipamentos como o vídeo e/ou o registador de acontecimentos.

Outros autores (Guérin et al., 1991) referem-se ainda quanto ao momento de observação: a observação contínua e observação instantânea para distinguir a tomada em consideração ou não,

respectivamente, da continuidade temporal do trabalho. Assim, “instantâneo” emprega-se para designar a observação feita num determinado intervalo de tempo, ou em momentos significativos do trabalho. Por seu turno a observação contínua consiste na modalidade que acompanha todo o período de trabalho. Exige, por isso, a presença permanente do observador no local, acompanhando o desenrolar do trabalho. Em ambas pode-se recorrer a técnicas de registo que permitam uma análise em diferido.

Frequentemente são apontadas duas grandes limitações à observação da actividade de trabalho (Guérin et al., 1991):

- Dificuldade de apreender a variabilidade existente nas situações de trabalho pela observação. A escala temporal de uma análise, forçosamente limitada, pode deixar escapar: (1) numerosos aspectos pertinentes que se manifestam em prazos mais longos; (2) as aleatoriedades incidentais;
- A actividade apreendida pelas suas manifestações observáveis. A observação é insuficiente para compreender os motivos dessa actividade, os raciocínios e os conhecimentos que a sustentam.

4.2.4. A análise dos efeitos indesejados da actividade

São considerados efeitos indesejados “(...) tudo o que o operador fez sem que seja consequência de uma vontade expressa.” (Leplat, 2000, p.103, tradução livre). Incluem-se aqui os erros, os incidentes e os acidentes.

A perspectiva defendida pelo autor é de não considerarmos estes efeitos indesejados de um ponto de vista exclusivamente negativo - já que traduzem a não conformidade com o objectivo visado - mas antes de um ponto de vista positivo, como sintomas de disfuncionamento do sistema que é necessário analisar as origens. Assim, para explicar o erro, o incidente, e/ou o acidente temos necessidade de analisar o trabalho. É através da análise da situação de trabalho que se torna possível “(...) descobrir as ligações entre os acontecimentos sucessivos que conduziram ao erro e ao acidente.” (Leplat, 1986, p.33, tradução livre).

Esta ideia relativa aos erros e, em particular, aos acidentes não é nova. Muitos anos antes na sequência de programas de pesquisa sobre a segurança do trabalho lançados pela CECA (Comunidade Europeia do Carvão e do Aço), Leplat (1986) escreveu:

Esta concepção conduz a considerar o acidente não mais como um fenómeno negativo, estreitamente circunscrito, mas como a expressão de um certo modo de funcionamento do sistema. O estudo do acidente reenviará pois ao estudo das características de funcionamento susceptíveis de provocar a inadaptação, cujos acidentes não são senão um dos sintomas entre outros (...). (in Monteau et al., 1987, p.714, tradução livre).

Depreende-se das palavras anteriores o entendimento, que germinou também dessas pesquisas, de que esses acontecimentos são sempre multideterminados. Quer isto dizer que não se pode atribuir a um só factor técnico ou humano ou organizacional, ou económico, etc., a ocorrência do erro ou do acidente. Da análise de numerosos acidentes, verificou-se que múltiplas componentes se combinavam e que numa conjuntura favorável davam

origem à sua ocorrência. Percebe-se assim porque o erro, o incidente ou o acidente não pode ser imputado a um único sujeito.

Este olhar sobre erros e os acidentes acabou por fazer emergir uma outra perspectiva: a de que eles constituem “(...) meios ao serviço da análise do trabalho (...)” (Leplat, 1986, p.33, tradução livre). Enquanto na perspectiva anterior a análise se orientava para a explicação do acontecimento, nesta são os acontecimentos que vão orientar a análise: “Eles revelam os momentos críticos do trabalho e orientam a análise seleccionando as situações que merecem mais atenção.” (*id.* p.33, tradução livre).

Sobre esta matéria assinalamos duas obras de relevo com a assinatura de Leplat: «*Erreur humaine, fiabilité humaine dans le travail*», datado de 1985 e «*Les facteurs humains de la fiabilité dans les systèmes complexes*», co-editado com Terssac em 1990.

4.2.5. A simulação

Brehmer, Leplat & Rasmussen (1991) distinguem duas principais categorias de simulação quanto ao objecto simulado: uma visa a simulação da tarefa ou mais geralmente das condições externas da actividade, a outra visa a simulação dos sujeitos e mais especificamente dos processos cognitivos que estes colocam em acção na actividade (é a primeira que nos interessa aqui). A simulação também pode ser especificada em função da sua finalidade. Leplat (2000) distingue a simulação para pesquisa (investigação) visando melhorar o conhecimento da actividade, da simulação para formação visando melhorar a eficácia da própria actividade. “Simulação é a experimentação sobre um modelo [...] ela consiste em realizar uma reprodução artificial (modelo) do fenómeno que desejamos estudar, observar o comportamento dessa reprodução quando fazemos variar experimentalmente as acções que podemos exercer sobre ele, em induzir o que se passará na realidade sob a influência de acções análogas.” (*Encyclopaedia Universalis*, in Leplat, 2000, p.93, tradução livre). Segundo o autor (Leplat, 1997) o termo «modelo» indica que uma parte somente das características do fenómeno visado é retida. O simulador pode ser considerado como um modelo do sistema técnico simulado. Para o psicólogo, a relação entre esse modelo e o sistema simulado é definida em referência à actividade do operador.

A simulação de situações de trabalho visa responder a objectivos variados: de pesquisa, de formação, de concepção etc. Ela implica dois objectos (Leplat, 2000): (1) uma situação a simular (ou situação de referência, já existente ou a criar); (2) uma situação que constitui uma simulação da precedente, dita situação de simulação.

Normalmente, na construção da situação de simulação é seguida uma abordagem ascendente, i.e. fundada sobre a análise de uma situação «natural», acima referida como situação de referência, sua modelização, depois a elaboração de um dispositivo que reproduz alguns traços escolhidos como pertinentes. Entre a análise da situação de referência e a da situação de simulação existe uma dialéctica que as faz depender reciprocamente uma da outra e que se marca pela passagem de uma a outra no decurso de um estudo, com um enriquecimento do conhecimen-

to de cada uma a cada passagem.

A cada uma daquelas situações é associável uma actividade. Como explica o autor (Leplat, 2000), avaliar a simulação consistirá em comparar a actividade da situação de simulação com a actividade da situação de referência ou a determinado aspecto dessa actividade que constituiu objecto de estudo.

O princípio de análise posto em prática pelo método de simulação consiste, geralmente, em fazer variar a situação de simulação para inferir dessas variações os mecanismos subjacentes à actividade. As variações podem visar as condições externas da execução da tarefa (objectivo, condições técnicas, regras, etc.) ou sobre as características do sujeito.

Leplat (2000) apresenta uma categorização das simulações em função de diversos critérios, estabelecidos a partir das relações entre situação de referência e situação construída, são eles: (1) as relações de escala entre situações que podem variar desde a simulação «plena escala» que constitui uma réplica muito próxima da situação de trabalho até simulações parciais que não reproduzem senão uma componente da situação; (2) o carácter dinâmico ou estático da simulação, correspondendo à possibilidade ou não, respectivamente, de a situação simulada evoluir no tempo; (3) o carácter interactivo ou passivo das simulações dinâmicas, correspondendo à possibilidade ou não, respectivamente, do sujeito interagir sobre a situação simulada em tempo real; (4) o objecto de simulação, podendo ser o sistema técnico ou o seu envolvimento

Apesar de todo o interesse da simulação nas pesquisas em psicologia ergonómica Leplat (2000) alerta para o facto de ser “necessário não esquecer que uma situação simulada não é senão um modelo da situação de referência. Seja ele em plena escala, não coincide nunca com essa situação e a actividade do sujeito pode ser modificada por esses desvios.” (p.98, tradução livre). Por isso, o autor avisa da necessidade de não transpor sem verificação, ou pelo menos sem precaução, as conclusões de um estudo de simulação para a situação de referência. O autor apresenta cinco desvios típicos entre os dois tipos de situações: (1) o contexto de realização da actividade não é igual, na situação de referência é real na situação simulada é experimental; (2) a actividade na situação de referência tem uma história, ao contrário da situação simulada; (3) o valor do êxito e das falhas não tem o mesmo significado assumindo particular relevância em estudos no âmbito da segurança; (4) variações na atitude dos operadores, na sua adesão e comprometimento face à situação real e aos cenários propostos, tendo relevância a relação estabelecida com o analista; (5) o uso da simulação não visa senão uma duração reduzida, frequentemente ínfima, em relação ao tempo passado pelo operador na situação de trabalho. Esta «contracção do tempo» pode evidentemente ter efeitos que limitam a generalização dos resultados.

5. Conclusão

Este artigo dedicado ao trabalho de Jacques Leplat em torno da análise psicológica da actividade de trabalho está naturalmente incompleto. De facto, o autor não esgota os temas nos títulos aqui abordados. Porém, julgamos que o essencial das suas

ideias foi aqui respeitado e sintetizado nestas breves páginas. De tudo o que foi dito, situamos o contributo de Jacques Leplat em várias vertentes. A primeira na tentativa do autor de uma sistematização e clarificação de relações entre a psicologia do trabalho e a ergonomia. O estabelecimento destas relações é importante no quadro não só de uma interdisciplinariedade de actores envolvidos nas intervenções, mas também de uma revisão do estatuto epistemológico de cada disciplina científica. O desenvolvimento de um modelo-guia para a análise do trabalho constitui outro contributo de relevo. Este modelo formalizado na obra em co-autoria com Cuny datada 1983 (edição original em 1976 – note-se que já lá vão três décadas), afirmou-se na comunidade científica francófona de psicologia do trabalho e de ergonomia. Ainda que outros autores possam dar outro formato ao modelo, i.e. dando-lhe outra organização, a essência, que podemos situar na sistematização de três níveis de análise – condições, actividade e consequências – é uma constante na produção científica. Outra vertente da sua contribuição é a de situar diferentes perspectivas de análise da actividade: a partir da tarefa e a partir do agente. Embora a primeira perspectiva seja clássica em ergonomia e psicologia ergonómica, o carácter original dado pelo autor, está no modo como é encarada a actividade do sujeito: como elaboração de múltiplas tarefas. Esta visão confere ao sujeito a capacidade de transformar e redefinir a tarefa prescrita original em função das circunstâncias, modificando profundamente a leitura dos desvios entre tarefa e actividade. A segunda perspectiva, muito pouco clássica no domínio da ergonomia e da psicologia ergonómica, não deixa de ser interessante, embora alguns dos aspectos visados por ela sejam extremamente difíceis de por em relação com a actividade do sujeito. A terminar, referimo-nos ainda neste texto a uma outra vertente da contribuição de Leplat, os aspectos metodológicos em análise do trabalho. Esta temática foi desde sempre uma preocupação do autor, como atesta o vasto conjunto de obras e documentos publicados sobre ela. Aqui debruçamo-nos quase exclusivamente numa das muitas perspectivas com que o autor agarra este assunto: a de caracterizar algumas técnicas de análise do trabalho. É claro que este assunto particular, pela nossa parte, não ficou esgotado. Igualmente, outros assuntos desenvolvidos por Leplat, dentro do âmbito da metodologia em análise do trabalho, ficaram por apresentar.

Julgamos ter contribuído para um «relance» de alguns aspectos da obra de Leplat. Para maiores aprofundamentos aconselhamos a consulta de textos originais não só de Leplat, mas também de outros autores, uns trabalhando directamente com ele, outros fonte de inspiração para o próprio Leplat.

[1] Apresentamos aqui o conceito de tecnologia exposto na sua obra mais recente “tecnologia é entendida aqui como a colocação em prática de conhecimentos para um fim determinado.” (Leplat, 2000, p.3, tradução livre)

[2] Este termo provém do verbo inglês “afford” que significa fornecer, oferecer, procurar e não tem tradução simples quer para francês quer para português. O termo evoca as propriedades que os objectos apresentam, as quais determinam o modo como os objectos podem ser utilizados. Leplat (2000) sugere a consulta de outras fontes onde são

apresentados exemplos.

Referências Bibliográficas

- Amalberti, R. (1991). Introduction. In R. Amalberti, M. de Montmollin & J. Theureau (Eds.), *Modèles en analyse du travail* (pp. 17-23). Liège: Mardaga.
- Brehmer, B., Leplat J. & Rasmussen, J. (1991). Use of simulation in the study of complex decision making. In J. Rasmussen, B. Brehmer & J. Leplat (Eds.), *Distributed Decision Making* (pp. 373-386). Chichester, UK: Wiley.
- Caverni, J.-P. (1988). La verbalisation comme source d'observables pour l'étude du fonctionnement cognitif. In J.-P. Caverni et al. (Eds.), *Psychologie Cognitive, Modèles et Méthodes* (pp. 253-273). Grenoble: Presses Universitaires de Grenoble.
- Clot, Y. (1995). *Le travail sans l'homme? Pour une psychologie des milieux de travail et de vie*. Paris: Éditions La Découverte.
- Clot, Y. (1996). Psychologies du travail: une histoire possible. In Y. Clot (Ed.), *Les histoires de la psychologie du travail. Approche pluridisciplinaire* (pp. 17- 26). Toulouse: Octarès Éditions.
- Dadoy M., Henty Cl., Hillau B., de Terssac G., Troussier J-F. & Weill-Fassin A. (1990). Les analyses du travail. Enjeux et formes. *Coll. des Etudes*, 54. Paris: CEREC.
- Daniellou, F. (1996). *L'ergonomie en quête de ses principes. Débats épistémologiques*. Toulouse: Octarès Éditions.
- Dejours, C. (1995). *Le facteur humain*. Paris: PUF.
- Dessaigue, M.-F. & Gaillard, I. (1997). *Des évolutions en ergonomie*. Toulouse: Octarès Éditions.
- Fadier, E. (1994). *L'état de l'art dans le domaine de la fiabilité humaine*. Toulouse: Octarès Éditions.
- Guérin, F., Laville, A., Daniellou, F., Duraffourg, J. & Kerguelen, A. (1991). *Comprendre le travail pour le transformer: la pratique de l'ergonomie*. Montrouge: Editions ANACT.
- Leplat, J. (1971-72). Planification de l'action et régulation d'un système complexe. In J. Leplat (1992) (Ed.), *L'analyse du travail en psychologie ergonomique* (pp. 87-97). Toulouse, Octarès Éditions.
- Leplat, J. (1972). La psychologie du travail en ergonomie. In M. Reuchlin (Ed.), *Traité de psychologie appliquée* (pp. 61-136). Paris: PUF.
- Leplat, J. (1978). L'équivalence des situations de laboratoire et de terrain. *Le Travail Humain*, 41 (2), 307-318.
- Leplat, J. (1980). *La psychologie ergonomique*. Paris: PUF.
- Leplat, J. (1982). Le terrain, stimulant (ou obstacle) au développement de la psychologie cognitive. *Cahiers de Psychologie Cognitive*, 2, 115-130.
- Leplat, J. (1982a). Perspectives méthodologiques pour l'étude des activités mentales. *Le Travail Humain*, 54 (2), 347-355.
- Leplat, J. (1985). *Erreur Humain, fiabilité humaine dans le travail*. Paris: Armand Colin
- Leplat, J. (1985a). Les représentations fonctionnelles dans le travail. In J. Leplat (1992) (Ed.), *L'analyse du travail en psychologie ergonomique* (pp. 107-120). Toulouse: Octarès Éditions.
- Leplat, J. (1986). L'analyse psychologique du travail. In J. Leplat (1992) (Ed.), *L'analyse du travail en psychologie ergonomique* (pp. 23-39). Toulouse: Octarès Éditions.
- Leplat, J. (1988). Les habilités cognitives dans le travail. In P. Perruchet (Ed.), *Les automatismes cognitifs* (pp.139-172). Liege:Mardaga.
- Leplat, J. (1989). Error analysis, instrument and object of task analysis. *Ergonomics*, 32 (7), 813-822.

- Leplat, J. (1990). Relations between task and activity: elements for elaborating a frame work for error analysis. *Ergonomics*, 33 (10/11), 1389-1402.
- Leplat, J. (1990a). Skills and tacit skills: a psychological perspective. *Applied Psychology: an International Review*, 39, 143-154.
- Leplat, J. (1991). Compétence et ergonomie. In R. Amalberti, M. de Montmollin & J. Theureau (Eds.), *Modèles en analyse du travail* (pp. 263-278). Liege: Mardaga.
- Leplat, J. (1991a). Organization of activity in collective task. In J. Rasmussen et al. (Eds.), *Distributed decision making: cognitive models for cooperative work* (pp. 51-73). Chichester: John Wiley & Sons.
- Leplat, J. (1992-3). *L'analyse du travail en psychologie ergonomique*. Tomes 1 e 2, Toulouse: Octarès Éditions.
- Leplat, J. (1993). Intention et erreur: contribution à l'étude de la responsabilité. *Revue Européenne de Psychologie Appliquée*, 4, 279-287.
- Leplat, J. (1993a). Ergonomie et activités collectives. In F. Six, X. Vaxevanoglou (Eds.), *Les aspects collectifs du travail* (pp. 7-27). Toulouse: Octarès Éditions.
- Leplat, J. (1993b). L'analyse psychologique du travail: quelques jalons historiques. *Le Travail Humain*, 56 (2-3), 115-131.
- Leplat, J. (1994). Collective activity in work: some lines of research. *Le Travail Humain*, 57 (3), 209-227.
- Leplat, J. (1995). A propos des compétences incorporées. *Éducation Permanente*, 123, 101-114.
- Leplat, J. (1996). Présentation de la journée. In B. Cambon de Lavallete & M. Neboit (Coord.). *L'erreur humaine, question de points de vue?* (pp. 3-10). Toulouse: Octarès Éditions.
- Leplat, J. (1997). *Regards sur l'activité en situation de travail. Contributions à la psychologie ergonomique*. Paris: PUF.
- Leplat, J. (2000). *L'analyse psychologique de l'activité en ergonomie. Aperçu sur son évolution, ses modèles et ses méthodes*. Toulouse: Octarès Éditions.
- Leplat, J. (2000a). Compétences individuelles, compétences collectives. *Psychologie du Travail et des Organisations*, 6 (3-4), 47-73.
- Leplat, J. (2002). *Psychologie de la formation. Jalons et perspectives. Choix de textes (1955-2002)*. Toulouse: Octarès Éditions.
- Leplat, J. (2003). Questions autour de la notion de risque. In D.R. Kouabenan & M. Dubois (Eds.), *Les risques professionnels: évolutions des approches, nouvelles perspectives* (pp. 37-52). Toulouse: Octarès Éditions.
- Leplat, J. & Bissieret, A. (1965). Analyse des processus de traitement de l'information chez le contrôleur de la navigation aérienne. In J. Leplat (1993) (Ed.), *L'analyse du travail en psychologie ergonomique* (pp. 215-236). Toulouse: Octarès Éditions.
- Leplat, J. & Pailhous, J. (1977). La description de la tâche: Statut et rôle dans la résolution de problèmes. *Bulletin de Psychologie*, XXXI(332), 149-156.
- Leplat, J. & Cuny, X. (1979). *Les accidents de travail*. Paris: PUF.
- Leplat, J. & Cuny, X. (1983). *Introdução à psicologia do trabalho*. Lisboa: F.C.G.
- Leplat, J. & Hoc, J.M. (1981). Subsequent verbalization in the study of cognitive processes. *Ergonomics*, 24 (10), 743-755.
- Leplat, J. & Hoc, J.-M. (1983). Tâche et activité dans l'analyse psychologique des situations. In J. Leplat (1992) (Ed.), *L'analyse du travail en psychologie ergonomique* (pp. 47-59). Toulouse: Octarès Éditions.
- Leplat, J. & Savoyant, A. (1984). Ordonnement et coordination des activités dans les travaux individuels et collectifs. *Bulletin de Psychologie*, XXXVII(364), 271-279.
- Leplat, J. & Terssac, G. (1990) (Eds.). *Les facteurs humains de la fiabilité dans les systèmes complexes*. Toulouse: Octarès Éditions.
- Monteau, M.; Pham, D. (1987). L'accident du travail: évolution des conceptions. In C. Levy-Leboyer & J.-C. Spérandio (Eds.), *Traité de psychologie du travail* (pp. 703-726). Paris: PUF.
- Montmollin, M. de (1986). *L'intelligence de la tâche. Éléments d'ergonomie cognitive*. Berne: Peter Lang.
- Montmollin, M. de (1995). *Vocabulaire de l'ergonomie*. Toulouse: Octarès Éditions.
- Ombredane, A. (1955). Analyse du travail. Facteur d'économie et de productivité. In J. Leplat (1992) (Ed.), *L'analyse du travail en psychologie ergonomique* (pp. 9-22). Toulouse: Octarès Éditions.
- Ombredane, A. & Faverge, J.-M. (1955). *L'analyse du travail*. Paris: PUF.
- Poyet (1990). L'homme, agent de fiabilité dans les systèmes automatisés. In J. Leplat & G. Terssac (Eds.), *Les facteurs humains de la fiabilité dans les systèmes complexes* (pp. 223-240). Toulouse: Octarès Éditions.
- Rabardel, P., Carlin, N., Chesnais, M., Llang, N., Joliff, G. & Pascal, M. (1998). *Ergonomie, concepts et méthodes*. Toulouse: Octarès Éditions.
- Rasmussen, J., Duncan, K. & Leplat, J. (1987). *New technology and human error*. Chichester: John Wiley & Sons.
- SELF (1997). *Recherche, Pratique, Formation en Ergonomie. Evolutions et interactions dans le contexte social, économique et technique*. Proceedings of XXXII Congrès de la Self, Lyon, França.
- Weill-Fassina, A. (1990). L'analyse des aspects cognitifs du travail. In M. Dadoy et al. (Eds.), *Les analyses du travail, enjeux et formes* (pp. 193-198). Coll. des Etudes, 54, Paris: CERREQ.
- Wisner, A. (1995). La constitution de problèmes, sa description para l'analyse ergonomique du travail. In A. Wisner (Ed.), *Réflexions sur l'ergonomie (1962-1995)* (pp. 129-140). Toulouse: Octarès Éditions.

Sobre la Psicología Ergonómica de Jacques Leplat

Resumo

Pretendemos com este artigo apresentar, sumariamente, a concepção teórico-metodológica da psicologia ergonômica construída ao longo de várias décadas pelo Professor Jacques Leplat. Organizámos a presente síntese em três partes. Na primeira parte fazemos uma apresentação geral das concepções de Leplat relativas à psicologia ergonômica e suas relações com a ergonomia, traçamos de seguida as relações e especificidades da análise psicológica da actividade e da análise ergonômica do trabalho e terminamos com um modelo-guia de análise, amplamente difundido nas obras do autor. Na segunda parte iremos centrar-nos em duas perspectivas de análise da actividade: a análise centrada na tarefa e a análise centrada no seu agente, o operador. Na terceira parte iremos situar-nos nas propriedades, benefícios e limitações dos métodos utilizados nessa análise.

Palavras-chave: psicologia ergonômica, análise psicológica do trabalho, tarefa, actividade, métodos

Aceptado tras peritaje en: noviembre/2006

Sur la Psychologie Ergonomique de Jacques Leplat

Résumé

L'objectif de cet article est de présenter, de façon synthétique, la conception théorico-méthodologique de la psychologie ergonomique telle que l'a construite le Professeur Jacques Leplat au long de plusieurs décennies. Nous avons organisé ce texte en trois parties. Dans la première, nous privilégions une présentation générale des conceptions de Leplat concernant la psychologie ergonomique et ses relations avec l'ergonomie. Nous y situons les spécificités de l'analyse psychologique de l'activité et de l'analyse ergonomique du travail en recourant, pour conclure, au modèle d'analyse que l'on retrouve dans plusieurs œuvres de l'auteur. Dans la seconde partie, nous mettons en évidence deux perspectives d'analyse de l'activité: celle qui est centrée sur la tâche et celle qui analyse davantage son agent, l'opérateur. Dans la troisième partie, nous reprenons les propriétés, dans leurs apports et leurs limites, des quelques méthodes utilisées dans le cadre de ces analyses.

Mots-clé: Psychologie ergonomique, analyse psychologique du travail, tâche, activité, méthodes

About the Ergonomic Psychology of Jacques Leplat

Abstract

We intend with this article to concisely present the theoretical-methodological conception of ergonomic psychology constructed along various decades by Professor Jacques Leplat. We organized the present synthesis in three parts. In the first part we make a general presentation of the Leplat conceptions about ergonomic psychology and its relation with ergonomics; design the relations and specificities of the psychological analysis of activity and the ergonomic analysis of work; and end with an analysis model, broadly disseminated in the author's texts. In the second part we focus on two perspectives of activity analysis: analysis focused on the task and analysis focused on its agent, the operator. In the third part we develop the properties, benefits and limitations of similar methods used in this analysis.

Key-words: Ergonomic psychology, psychological analysis of work, task, activity, methods

Como referenciar este artículo?

Silva, C. (2006). Sobre a Psicologia Ergonómica de Jacques Leplat. *Laboreal*, 2, (2), 47-61. <http://laboreal.up.pt/revista/artigo.php?id=37t45nSU547112278541745941>

Resúmenes de Tesis

Cambios organizacionales, salud y bienestar en la banca portuguesa. Edad y sentidos del trabajo en una nueva relación salarial

Isabel Torres

isabeltorres@por.ulusiada.pt

Universidade Lusíada do Porto; Centro de Psicologia da Universidade do Porto

Rua Dr. Lopo de Carvalho

4369-006 Porto

Portugal

Torres-Oliveira, M. I. (2005). *Mudanças Organizacionais, saúde e bem-estar na banca portuguesa. Idade e sentidos do trabalho numa nova relação salarial*. Tese de doutoramento. Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade do Porto, Porto.

1. Encuadramiento

La conquista de un régimen democrático y la entrada en la Unión Europea constituyeron dos marcos basilares en la transformación de Portugal. Aunque esta última se haya afirmado de forma diferencial en varios cuadrantes económicos y sociales, la totalidad de los sectores fue compelida a proceder a cambios, procurando hacer frente a los imperativos de competencia de un mercado abierto, liberalizado y desreglamentado. La banca no ha sido excepción. Siendo uno de los sectores de mayor valor estratégico y habitualmente posicionado en la crista del vanguardismo, precozmente puso en marcha sucesivos planos de cambio, dando a conocer, de forma inequívoca, la fuerza de los valores mercantiles en el y del trabajo. El dominio de estos sobre otros valores – los no dimensionados (Schwartz, 2000) – es reveladora de las opciones que marcan el inicio de un nuevo ciclo, para el cual en mucho contribuyó la afirmación de nuevas instituciones de crédito, capaces de dar a la organización del trabajo y a la relación salarial un nuevo figurín. Estos cambios son justificados por la necesidad de dar competitividad a las instituciones, de hacerlas flexibles, objetivos estos con posibilidad de ser alcanzados por vía de una política de concentración, de reducción de efectivos, de apuesta en nuevas tecnologías de la información y de la comunicación, de multiplicación de productos y de servicios, de un nuevo abordaje al cliente, entre otros. Es sobretodo con base en argumentos ligados a la satisfacción de la clientela, que se justifican las nuevas opciones en materia de gestión de la mano-de-obra.

Sin juzgar el grado de adecuación de los cambios implementados en el sector, emerge la necesidad de reflexionar sobre sus implicaciones al nivel de la actividad de trabajo y sobre aquellos que la desarrollan.

2. Comprender las relaciones entre el trabajo, la salud y el bienestar de los bancarios en Portugal

En el trabajo que aquí presentamos nos propusimos caracterizar los principales cambios vividos por los bancarios, entre 1996 y 2002, a través de las percepciones evidenciadas por diversos

actores, directa o indirectamente, involucrados con las transformaciones de la banca. Fue nuestro objetivo comprender la forma como los bancarios tuvieron percepción y vivieron esos cambios y evaluar en que medida estaba puesta en causa la preservación de sí mismo y de su salud en el trabajo. Orientamos también nuestra mirada hacia los sentidos que van siendo atribuidos a la vida en el trabajo, considerando los factores que más contribuyen para la emergencia de estimulación positiva y de *stress* negativo y que se prenden con las vivencias de placer y de sufrimiento en el trabajo.

En términos metodológicos privilegiamos la conjugación de los planteamientos cuantitativos y cualitativos, defendida por diversos autores que se proponen estudiar las relaciones entre trabajo y salud, persiguiendo mayor diversidad de las fuentes de información.

Del punto de vista de las técnicas: administramos una encuesta (adaptado de los instrumentos usados en el Proyecto Flexihealth (Vandenberghe, De Zanet, De Keyser, Hansez, & Grisard, 2004) a quinientos tres bancarios; realizamos entrevistas individuales con bancarios, con profesionales que prestan servicios de asistencia médica, psicológica y social a los bancarios, con sindicalistas y con profesionales pertenecientes a la APB - Asociación Portuguesa de Bancos y al entonces IDICT - Instituto para el Desarrollo e Inspección de las Condiciones de Trabajo; fueron aún desarrolladas dos sesiones colectivas con bancarios, al amparo de la metodología de Ferreira (1993), designada de análisis colectivo del trabajo.

3. Diferentes condiciones, diversas actividades bancarias

Los resultados de nuestra pesquisa evidenciaron la existencia de nuevas opciones de la banca tras los cambios implementados, en materia de gestión de sus recursos humanos, dando cuenta de la presencia de diversas actividades en el contexto en estudio, desarrolladas bajo diferentes condiciones. Algunas variables parecen ser determinantes para estas opciones, entre las cuales destacamos la edad y la relación con los clientes.

En general, el contacto regular con el público parece ser asegurado, predominantemente, por los bancarios con menos de

treinta y cinco años, sobretudo del sexo masculino, con niveles académicos más elevados y con reducidas responsabilidades por dependientes. Son estos los que más reconocen beneficiar de situaciones propicias a la formación y al desarrollo, realizan más trabajo suplementario, trabajo ese menos pagado, los que más afirman haber sido sujetos a cambios, no apenas en cantidad, pero en diversidad. En concreto, estos inquiridos revelan haberse confrontado con más cambios de ritmo, de horarios, de jefes y de colegas y aún con más aumentos de la carga de trabajo, a pesar de afirmar desear cambiar de tareas y reducir su carga de trabajo. Finalmente los que más contactan con los clientes son los que más afirman que los cambios de tareas, de ritmo, de superior y de local, así como los aumentos de la carga de trabajo, fueron causadores de *stress* negativo.

Procuramos también comprender los motivos que conducen a los bancarios a realizar trabajo suplementario. A pesar de que los participantes consideran tratarse de una imposición superior, el prolongamiento de los tiempos efectivos de trabajo es justificado por el temor a defraudar expectativas (del banco y del jefe) y aún debido a las exigencias que la actividad coloca, visando el cumplimiento de lo prescrito.

Pesquisamos aún las principales fuentes de placer y de displacer en el trabajo reconocidas por los bancarios. Los discursos de la mayoría de los participantes se orientan hacia el displacer que esta actividad hace sentir; las principales razones parecen variar en función de la edad del bancario. Los participantes plantean el displacer que muchos de los jóvenes bancarios sienten por el hecho de que las responsabilidades que les son atribuidas se muestran desajustadas y aquende de sus calificaciones académicas, muchas de las veces con implicaciones inmediatas sobre la vivencia de monotonía en el trabajo; son también los más jóvenes que parecen estar más sujetos a un sentimiento de inseguridad en el trabajo, por la precariedad que asocian a su relación laboral; por un lado, es patente que los que poseen más de cuarenta años, viven sobresaltados con la idea de que les sea retirada la posibilidad de participar activamente en la dinámica organizacional y de que les sea impuesta una reforma anticipada, impidiéndolos de ejercer su derecho al trabajo, en edad activa.

Como síntesis, podemos decir que los niveles de *stress* negativo que apuramos parecen explicarse por la evolución más desfavorable de las condiciones de trabajo en los últimos años y de un bajo nivel de estimulación positiva. Finalmente, niveles menos elevados de estimulación positiva parecen encontrarse con menores oportunidades de formación y de desarrollo.

4. Propuesta para una nueva comprensión de las relaciones entre el control y el *stress* en la banca

Algunos resultados de los tratamientos estadísticos de los datos recogidos por la encuesta levantaron cuestiones de naturaleza teórico-metodológica, llevándonos, concretamente, a cuestionar el modelo de comportamiento y del concepto de trabajador (Lacomblez, 1986) subyacentes al planteamiento transaccional del *stress*, que sustentó la opción por la encuesta

que acabamos por utilizar. Aquí, la valencia cualitativa de nuestra investigación se reveló de particular importancia, por permitir un mejor anclaje en lo real de la vivencia de los trabajadores de la banca. Podemos así confirmar lo cuanto las entrevistas y las sesiones colectivas contribuyeron para encontrar nuevos sentidos en la interpretación de los primeros resultados y abrieron puertas para la principal aportación teórica de esta tesis.

El modelo transaccional del *stress* tiene, subyacente, una concepción específica de ser humano en el trabajo, siendo su enfoque particularmente centrado en las dimensiones adaptativas emprendidas por el sujeto, cuando se confronta con una situación amenazadora, por lo que se atribuye gran importancia al concepto de regulación interna y al concepto de coping. Se nos figura así una visión del hombre cuyo campo de intervención es singularmente restringido, desvalorizando su papel en la construcción y reconstrucción de significados frente a las transacciones que va estableciendo, en el seno de un determinado colectivo. Nos parece ser aún lejana de este modelo la reflexión alrededor de la acción del sujeto sobre la optimización de su salud de una forma más alargada.

Pero una dimensión especialmente cara en esta investigación se refirió al estudio de las relaciones entre la percepción de control sobre el trabajo y los indicadores de *stress* negativo (*distress*) y de *stress* positivo (*eustress*). Con base en el modelo transaccional, se estimaría que la relación entre estas dos variables debería tener señal contrario – es decir: cuanto más fuerte sea la percepción de control de las diversas dimensiones del trabajo, se espera que el nivel de *stress* negativo sea menor. Ahora bien, nuestros datos evidenciaron resultados contradictorios con este postulado. Así, si los bancarios que más contactan con los clientes (en general más jóvenes) revelan un mayor nivel de *stress* negativo, estos mismos dejan trasparecer un mayor control sobre su trabajo; por otro lado, los menos jóvenes evidencian, por sus respuestas a la encuesta, un nivel de *stress* negativo igualmente importante (cuando lo que está en causa es el *stress* negativo, no se verifican diferencias significativas entre inquiridos pertenecientes a diferentes franjas de edades) asociado, sin embargo, a niveles más bajos de control sobre el trabajo.

En verdad, es el mismo concepto de control, tal como se entienden en el modelo transaccional, que está en juego: se trata aquí de la percepción de poder dominar, a pesar de los condicionamientos, las varias dimensiones del trabajo, basándose en la “evidencia” de un ser humano que, en un espacio de acción circunscrito por otros, busca desafíos y se muestra competitivo, capaz de aceptar responsabilidades añadidas, aunque en conflicto, consiguiendo gestionar los diversos constreñimientos temporales y aún de proyectarse favorablemente en el futuro. El postulado es que este individuo será menos alcanzado por *stress* negativo. Y es esta capacidad de dominar un micro-mundo de un trabajo predefinido que permitirá distinguir los más “vulnerables”, incapaces de desarrollar estrategias de adaptación eficaces, por lo que necesitan ser apoyados, reconvertidos o, talvez hasta, alejados del modelo de producción dominante. De hecho, nuestra pesquisa acabó por cuestionar, por lo menos, la posibilidad de que las relaciones previstas por este modelo

- control elevado y *stress* negativo - sean visibles de forma transversal en todos los contextos.

No deja de ser interesante destacar que encontramos proximidades entre esta concepción de ser humano subyacente al modelo transaccional del *stress* y aquella que parece ser considerada por algunos de los que asumen la dirección bancaria. Los perfiles de reclutamiento y de gestión de carreras valorizan efectivamente niveles académicos más elevados, alta capacidad de trabajo y de adaptación a los múltiples cambios y a las nuevas tecnologías, rapidez y calidad de trabajo, incuestionable disponibilidad, “agresividad comercial”, ambición profesional y adhesión facilitada a los nuevos valores en el trabajo – lo que contribuye para explicar la preferencia constatada por los más jóvenes, susceptibles de mantener un relativo equilibrio y un buen modelo de desempeño, en un contexto que se entiende como inestable, complejo y ambiguo.

Las expectativas depositadas en los bancarios más jóvenes, hacen con que la organización del trabajo en la banca les promueva el contacto con un trabajo más “exigente”, que involucra más desafíos, la persecución de objetivos crecientes, una mayor y más regular proximidad al cliente, la práctica de tiempos de trabajo más largos y niveles superiores e individualizados de responsabilidad. Habiendo los jóvenes ingresado en una banca en cambio, la adhesión a sus nuevos valores se hace evidente porque impuesta a partir de las referidas expectativas y coherentes con la ambición de quien empieza, en un ambiente francamente competitivo, favoreciéndoles la percepción de un mayor dominio sobre el trabajo.

Todavía, es, en verdad, la concepción del “control sobre el trabajo” que está aquí en cuestión, ya que ciertos datos de esta pesquisa nos llevan a concluir que esas exigencias y niveles de responsabilidad no se hacen acompañar por una mayor participación al nivel de la concepción del trabajo – lo que contribuye para explicar como un mayor control aparente puede ser asociado a *stress* negativo. Hablamos así de un efecto de responsabilidades confiadas sin responsabilidad efectiva, destacado por Clot, Rochex y Schwartz (1995, p.210, traducción libre).

Consideramos que es justo el desencuentro entre expectativas y exigencias creadas, finalmente, frente a sí mismo (para las cuales concurren las expectativas y exigencias preconizadas también por el propio colectivo) y sus condiciones de trabajo, designadamente las que implican constreñimientos y conflictos múltiples, que puede ser generador de vivencia de *stress* negativo. Es el peso del colectivo y el peso de “sí mismo” que impiden al más joven de fallar, de mostrar “fragilidades”, que lo podrán alejar de una oportunidad profesional a salvaguardar. Es aquí que el miedo podrá, paradójicamente, asumir un papel verdaderamente funcional, en la medida en que ayuda al sujeto a mantenerse atento, “actor y espectador” de sí mismo, evitando dar señales de desajuste, señales de “fuera de norma”, razón por la cual se evalúa y reevalúa sistemáticamente en el confronto con la acción.

En cuanto a los “menos jóvenes”, los datos nos remiten para la desvalorización, para la falta de reconocimiento de estos por parte de la organización del trabajo. El alejamiento de tareas “más” exigentes, la atribución de un trabajo con menores res-

pensabilidades comerciales, resultan en una débil visibilidad social, claramente penosa, no apenas porque es vivida “hoy”, pero también porque se proyecta en el “mañana”, ignorando el “ayer”. Por eso el *stress* negativo es elevado y el nivel de control es bajo, aunque se trate de bancarios con experiencia y conocedores de las evoluciones de las empresas que integran.

5. Una coyuntura desfavorable

La continuidad de la apuesta de la banca en valores globalmente mercantilistas, la existencia de una visión solipsista (Cru, 1997, ¶10) del hombre en el trabajo, la desvalorización de las sabidurías de experiencias y la demolición de los colectivos, son algunos de los factores que hacen de la banca un espacio con reducidas márgenes de maniobra para la gestión de la actividad y para la preservación de la salud.

Diversos factores parecen conjugarse, contribuyendo para el mantenimiento de esta situación.

En primer lugar la falta de interiorización de los valores que se prenden con la salud en el trabajo, esencialmente limitada a la transposición de las Directivas-Marco, donde el dominio de los riesgos psicosociales permanece en un estado embrionario. Paralelamente, la crisis vivida por el sindicalismo (Cru, 1997) y su incapacidad para presentar soluciones de peso contra la “presión”, la “deshumanización” y la “precariedad” que tanto rellenan los discursos de sus dirigentes. Por su lado, los que asumen posiciones al nivel de la salud ocupacional. ¿Qué responsabilidades en la convivencia y sostenibilidad de un sistema que fragiliza la salud y que dificulta su preservación?

Finalmente, limitados en su poder de actuar, ¿qué futuro para los que, por la adhesión o por el silencio frente a estos valores, permanecen conectados a esta actividad?

Referencias Bibliográficas

- Clot, Y., Rochex, J.-Y. & Schwartz, Y. (1995). L'activité et la subjectivité comme interfaces. In A.-F. Molinié (Ed.), *Travail et santé mentale* (pp.203-210). Éditions ANACT.
- Cru, D. (1997). *Valoriser les savoirs collectifs. Entretien avec Damien Cru* [versión electrónica]. Retirado em Agosto, 8, 2005 de http://www.fastnet.ch/PAGE2/p2_trv_cru.html.
- Ferreira, L.L. (1993). Análise colectiva do trabalho. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, 21, 78, 7-19.
- Ferreira, L.L. (1998, Outubro). *Análise colectiva do trabalho: o trabalho no centro do debate*. Comunicação apresentada no 2º Congresso Nacional de Saúde Ocupacional, Póvoa de Varzim, Portugal, 149-164.
- Ferreira, L.L. (2001, Abril). *Análise colectiva do trabalho: o papel dos sindicatos numa démarche de pesquisa*. Comunicação apresentada no Séminaire International Analyses du Travail et Formation, Laboratoire d'Ergonomie CNAM, Paris, França.
- Lacomblez, M. (1986). L'analyse des motivations de l'homme au travail: archéologie d'un paradigme dominant. (Le travail en Sociologie). *Critique Régionale*, 14, 91-128.
- Schwartz, Y. (2000). *Le paradigme ergologique ou un métier de philosophie*. Toulouse: Octarès Éditions.

Vandenberghe, C., De Zanet, F., De Keyser, V., Hansez, I. & Grisard, A (2004). *Changements organisationnels, stress des employés et satisfaction des clients. Émergence du concept de Flexihealth*. Document technique.

Mudanças organizacionais, saúde e bem-estar na banca portuguesa. Idade e sentidos do trabalho numa nova relação salarial

Changements organisationnels, santé et bien-être dans la banque portugaise. Âge et sens du travail dans une nouvelle relation salariale

Organizational changes, health and well-being in the banking sector in Portugal: Age and meanings of work in a new value system

Como referenciar este artículo?

Torres, I. (2006). Cambios organizacionales, salud y bienestar en la banca portuguesa. Edad y sentidos del trabajo en una nueva relación salarial(resumen). *Laboreal*, 2, (2), 62-65. <http://laboreal.up.pt/revista/artigo.php?id=37t45nSU547112278541758951>

Manuscrito recibido en: octubre/2006

Aceite após peritagem em: dezembro/2006

Recensão Crítica

Ergonomia, Pierre Falzon (Ed.)

Laerte Idal Sznelwar

laertes@usp.br

Departamento de Engenharia de Produção da Escola Politécnica da Universidade de São Paulo

Avenida Professor Almeida Prado, nº 531

05508-900 Cidade Universitária, São Paulo

Brasil

Esse livro, fruto de um trabalho exaustivo de seu coordenador e dos diversos autores que o construíram, pode ser considerado com um novo marco, pois traz no seu conteúdo uma síntese relativa a temas diversos e importantes para a ergonomia. Nesta versão em português, encontramos em seus capítulos quarenta provenientes da edição original em francês (Falzon, 2004) e mais quatro adicionados. Adquirimos com esta obra uma fonte de conhecimento para todos interessados no desenvolvimento de suas ações profissionais, no ensino, nas pesquisas e, nos debates na sociedade sobre as questões do trabalho.

Quando se trata do desenvolvimento da ergonomia, busca-se uma maior inserção no mundo da produção com o objetivo de entender e para construir soluções para a ampla gama de problemas que fazem parte do dia a dia de trabalhadores em todos setores da economia. Encontramos aqui subsídios para compreender questões da atividade do trabalho, sejam elas relativas à metodologia ou a aspectos gerais, muito significativos com relação a paradigmas sobre o trabalho humano. O livro contém uma base importante de informações e, sobretudo de material para reflexões e para busca de soluções em áreas muito distintas, como a concepção de programas de computador, o trabalho de mediação e intervenção social, a arquitetura e a construção civil, a agricultura, entre outras. O espectro de questões tratadas no livro engloba ainda a variabilidade de populações, pois trata de problemas muitas vezes esquecidos no mundo da produção, mas que estão cada vez mais presentes no espaço público, como a preocupação com o envelhecimento, com pessoas que têm necessidades especiais e, com a questão de gênero.

De uma maneira mais específica, após ter sintetizado as diferentes partes e capítulos do livro – de modo a transmitir uma idéia mais precisa dos seus conteúdos e respeitando por isso a sequência de apresentação dos diferentes contributos – iremos realçar alguns aspectos desta interessante obra coletiva.

No início, *Pierre Falzon* nos propõe a leitura do livro trazendo no prefácio alguns tópicos para ajudar o leitor a compreender a proposta. Ele critica as visões mais estreitas sobre a ergonomia, principalmente aquelas que buscam reduzir o seu escopo de preocupações a um campo restrito, como a ergonomia ligada a aspectos físicos do trabalho. A partir de uma visão da história recente da ergonomia ele propõe que o livro seja visto como

uma visão generalista onde é possível encontrar variadas dimensões da ergonomia, a de seus domínios de pesquisa, a de sua metodologia e, possíveis aplicações.

Ao trilhar a lista de autores e o sumário dos capítulos podemos já ter uma idéia da dimensão da obra e do escopo por ela proposto. É interessante reforçar que há, entre os autores, ao menos, três gerações de pessoas ligadas à ergonomia e que, em sua grande maioria, se não todos, estão alinhados com a proposta da ergonomia da atividade. Dentre os autores, há aqueles que provavelmente foram professores de quase todos os participantes da obra e, de muitos que fizeram seus estudos na França. Infelizmente, por não estar mais conosco, Alain Wisner não escreveu para esse livro. Por outro lado, a sua presença se faz sentir, não apenas em citações nos capítulos, mas também pelo seu pensamento que se faz presente direta ou indiretamente. A presença de textos de Antoine Laville, não mais presente entre nós, de Jacques Leplat e Maurice de Montmollin é muito significativa quando pensamos nos pilares da ergonomia da atividade. Evidentemente que na lista de autores não constam todos aqueles que tem contribuído de maneira significativa para o avanço da ergonomia na França e, em outros países. Fica aí uma sugestão para a continuidade deste livro, talvez como uma possibilidade de incluir ainda mais autores e temas que constroem esse domínio tão fascinante do conhecimento e das ações humanas.

Em seu capítulo inicial, na **primeira parte do livro**, *Pierre Falzon* propõe uma *introdução à disciplina* acentuando as suas definições e a importância de algumas obras que tiveram um papel significativo na fundação e na construção desta linhagem em ergonomia. Ressalte-se a importância significativa da contraposição aos modelos dominantes nas décadas de 40-50 no mundo da produção e nas universidades, quando pouco se conhecia ou até mesmo se desdenhava o papel significativo dos sujeitos para o sucesso da produção, muitas vezes em detrimento de sua saúde. Infelizmente, apesar de toda essa trajetória da ergonomia moderna, ainda há muita prevalência de pensamentos errôneos sobre o trabalho e sobre a importância de um trabalho adequado, interessante, desafiador, promotor de saúde e de competências para os trabalhadores. Ainda neste capítulo há

referências significativas com relação aos campos de especialização, às possibilidades de aplicação e às fontes de conhecimento em ergonomia. Com relação às práticas em ergonomia ou autor propõe uma distinção como atividades de diagnóstico e intervenção, como processos de resolução de problemas mal definidos e como atividade de resolução colaborativa. Conceitos fundamentais em ergonomia, como a distinção entre tarefa e atividade são tratados neste capítulo. O autor propõe uma leitura interessante relativa a esses conceitos incluindo algumas distinções, como na questão da tarefa prescrita, aquilo que é explícito e o que é implícito. Ainda discute aquilo que é compreendido, aquilo que é apropriado, constituindo a tarefa efetiva. Sob o ponto de vista da atividade, Falzon dá relevância para a regulação, seja ela como um processo de retro-alimentação longa ou curta, ou ainda, distinguindo como uma questão de sistema ou da atividade propriamente dita. Discute ainda as consequências das atividades com relação à saúde e à aquisição de competências.

Antoine Laville nos propõe uma viagem na *história da ergonomia*, na sua vertente francófona. Esse capítulo é fruto de um longo trabalho que ele desenvolveu, quicá o seu último, onde ele se propôs a partir de levantamentos feitos em extensa documentação, de entrevistas, discussões e muita conversa com seus colegas, com alunos, e com diferentes atores sociais, constituir a história, que em boa parte ainda estava e está acontecendo. Indo mais além da ergonomia propriamente dita, o autor faz referências à história do trabalho e sua relação com o desenvolvimento das técnicas e do conhecimento. Sobretudo, faz referência à questão da saúde, infelizmente trilhada a partir dos acidentes e das doenças. Ainda sem poderem ser chamados explicitamente de ergonomistas, ele cita inúmeros autores, que desde há muito tempo (ele cita explicitamente a idade média, o renascimento) seguidos de cientistas mais modernos, têm procurado entender e propor melhorias no trabalho. Há, nesse texto, várias referências ao desenvolvimento da ergonomia moderna, principalmente na França e na Bélgica, berços da ergonomia da atividade. Ele nos propõe uma reflexão que comporta aspectos relativos à questão campo / laboratório, ao campo de atuação da ergonomia, englobando somente o posto de trabalho ou se estendendo a questões organizacionais e, ainda com relação ao equilíbrio necessário entre as questões de saúde e de produtividade.

Com relação à *proximidade da ergonomia com outras disciplinas*, Jacques Leplat e Maurice de Montmollin nos propõem uma discussão sobre a autonomia e a especificidade da ergonomia e a sua constituição enquanto área de conhecimento e como profissão. Para os autores essa questão pode ser analisada sob dois pontos de vista, aquele que a considera como uma disciplina que tem contornos convencionais justificada mais por suas características de intervenção profissional, para a qual seriam utilizados os conhecimentos de ciências vizinhas, adotando portanto uma postura de interdisciplinaridade. O segundo ponto de vista acentua a especificidade da disciplina, para o qual, haveria paulatinamente a constituição de um saber espe-

cificamente ergonômico, com uma organização e uma lógica própria. Os conhecimentos e os métodos se adaptariam progressivamente a esta perspectiva. Os autores discutem as vantagens de cada ponto de vista e propõem um debate com algumas disciplinas que tratam, mesmo que de maneira parcial, do trabalho, como a biologia humana, a medicina do trabalho, as ciências cognitivas, a psicologia do trabalho, a sociologia do trabalho, a organização do trabalho e as ciências da gestão. Sem buscar a exaustão do tema, elas ainda mostram que haveria outras disciplinas que seria importante discutir, como as ciências da educação, a psicodinâmica do trabalho e as ciências da engenharia. Esse tipo de questionamento seria, segundo os autores, muito importante na formação de ergonomistas.

Ao iniciar a **segunda parte do livro** (Fundamentos teóricos e quadros conceituais), Françoise Dopler propõe uma discussão sobre “*trabalho e saúde*”. No texto ela propõe uma leitura sobre o trabalho a partir de várias dimensões, como o seu lugar na vida ativa das pessoas, assim como a sua evolução mais recente. Faz menção a mudanças nos tempos do trabalho, no seu conteúdo, incluindo os problemas ligados à terceirização, aos fenômenos de intensificação e “densificação” do trabalho, assim como as novas formas de gestão, de prescrição, e das condições de trabalho. Ainda trata de questões demográficas, acentuando a importância das idades intermediárias na constituição das populações de trabalhadores, o problema da inserção no mercado de trabalho dos jovens e a importância crescente das mulheres no mercado de trabalho. Com relação à saúde ela mostra a evolução dos conceitos e dos diferentes problemas vivenciados pelos trabalhadores, numa perspectiva histórica. Propõe também uma leitura baseada numa tipologia onde estão incluídos os acidentes de trabalho, as patologias ligadas ao ambiente de trabalho, de sobrecarga física, de ordem psicológica, e a deterioração da saúde (patologias infra-clínicas). Por outro lado, faz menção, se apoiando em outros autores, à questão da construção da saúde como um processo de construção ao longo da vida, como fonte de plenitude, como fonte para o desenvolvimento de competências. Ela compara pontos de vista sobre a saúde oriundos da toxicologia, da medicina do trabalho, da psicodinâmica do trabalho, da clínica do trabalho e da ergonomia, no que diz respeito às suas diferenças e similaridades. Por fim, deixa a questão relativa à importância do trabalho como um mediador permanente na busca do sentido às nossas vidas.

Luc Desnoyers propõe no capítulo seguinte uma leitura sobre a questão da *aquisição da informação*. Ele discute a evolução dos conhecimentos na área, principalmente acentua a importância do ser humano como ativo na busca da informação e não apenas como um ser dotado de uma fisiologia que captaria, através de órgãos sensoriais as informações provenientes do ambiente, das máquinas. São discutidos pelo autor diversos aspectos ligados à obtenção de informação visual e a importância da ação do ergonomista para facilitar esses processos. A partir de vários estudos, mostra a importância das estratégias dos trabalhadores para obter informações, por exemplo, o que privilegiam e a

distância com relação a um modo operatório prescrito. Para facilitar a ação dos trabalhadores seria necessário, portanto, projetar a iluminação utilizando as técnicas existentes em acordo com as necessidades operacionais e com as propriedades e limitações da visão. Discute ainda a importância das informações auditivas em relação às propriedades auditivas, assim como a importância do ruído não apenas como um risco à saúde, mas também como um risco para a captação da informação auditiva. Acentua a importância do conceito de escuta em oposição ao conceito da audição como um processo passivo. Ele ainda propõe o reconhecimento da importância da captação da informação através do tato, para o autor a obtenção da informação através das mãos é o resultado de uma atividade específica que também contribuiria para a condução do gesto.

Michel Millanvoye escreveu um capítulo sobre o *ambiente físico* e como tratar a questão da exposição dos trabalhadores ao ruído, à vibração, ao clima, à iluminação nos seus locais de trabalho. Para o autor, a análise das “ambiências físicas” seria necessária para completar as análises ergonômicas do trabalho e para ajudar a medir a exposição a agentes agressivos à saúde do trabalhador. O autor discute o fato que, apesar dos riscos, principalmente quando a exposição seja excessiva, os trabalhadores obtêm informações sobre o estado dos dispositivos ou dos produtos que estão em processo. Essa relação entre exposição e aquisição de informações é para o autor importante ao se projetar modificações nos postos de trabalhos. Ainda Millanvoye propõe uma discussão sobre as estratégias para medição e como analisar os resultados de uma avaliação à exposição, acentuando a limitação das normas e a importância de se considerar esta questão numa perspectiva mais ampla onde as soluções não sejam apenas técnicas, mas incluam também aspectos organizacionais.

O *trabalho em condições extremas*, é tratado pelos autores do capítulo sete do livro, *Marion Wolff e Jean-Claude Spérandio*, deveria, a todo custo ser evitado, pois estas situações seriam perigosas ou intoleráveis. Essas condições seriam toleráveis apenas em circunstâncias excepcionais e de pouca duração. Os autores discutem mais especificamente o assunto da termoregulação no trabalho sob fortes exigências térmicas, o trabalho em altitude, os ruídos muito elevados, o estresse e a manutenção prolongada dos períodos de vigília, sobretudo quando há uso de substâncias químicas estimulantes. Como conclusão os autores afirmam que o trabalho em situações extremas só pode ser aceito quando é inevitável e, além de durar pouco, só podem ser executados por pessoas selecionadas, acompanhadas no plano fisiológico e psicológico, além de serem treinadas para tal tipo de atividade.

Trabalhar em horários atípicos é o tema proposto por quatro autores (*Béatrice Barthe; Charles Gadbois; Sophie Prunier-Poulmaire e Yvon Quéinnec*). Neste capítulo é discutida a questão da necessidade que há na sociedade moderna para que diferentes tipos de empresas, em quaisquer setores da economia, operem em horários outros que aqueles considerados como mais

tradicionais, como as oito horas diurnas. Para evitar efeitos nefastos para a saúde humana e responder às necessidades da produção, os autores propõem uma discussão baseada em vários estudos que consideram as características da temporalidade humana, os problemas de saúde já conhecidos e as repercussões sobre a eficiência, as experiências já existentes, além de propor uma metodologia para a elaboração de soluções aceitáveis. Há um desenvolvimento interessante de idéias relativas aos ritmos biológicos, correlacionando-os como os tempos da sociedade, da vida fora do trabalho e a dinâmica temporal das atividades no trabalho. Apresentam também diversos aspectos relativos à gestão dos conflitos causados pela discordância dos horários de trabalho com os outros tempos biológicos e sociais. Com relação às consequências, podemos dar evidência problemas do impacto econômico, aliás pouco estudados, ao lado de problemas de eficiência, de saúde, da desagregação familiar. Em algumas situações mostram que há também efeitos positivos, em alguns casos e para algumas pessoas. Com relação à metodologia para abordar a questão chamam a atenção para diversos aspectos, sobretudo para o envolvimento dos interessados, o acesso à informação, a negociação, a busca de várias alternativas numa mesma organização, o acompanhamento, a resolução de problemas que possam se apresentar e a aplicação de novos conhecimentos.

Para discutir a questão do *envelhecimento e o trabalho*, *Antoine Laville e Serge Volkoff* nos propõem uma reflexão que engloba um fenômeno crescente resultante do aumento da longevidade das populações e da duração da vida ativa. Outros aspectos das mudanças no cenário demográfico têm a ver com o aumento do tempo de escolaridade e o desemprego. Soma-se a tudo isso as crises financeiras dos sistemas previdenciários. Os autores apresentam uma síntese de resultados de pesquisas que discutem as consequências dos constrangimentos de tempo, a irregularidade e a imprevisibilidade dos horários e a instabilidade dos coletivos de trabalho, fatos que trazem grandes desafios para a ergonomia, principalmente para considerar de maneira mais abrangente a relação entre idade e trabalho. Se por um lado mostram as dificuldades crescentes com relação à idade, principalmente no que diz respeito ao aumento de certas deficiências fisiológicas e cognitivas, mostram as possibilidades de regulação para a busca de novos equilíbrios, se a maneira como o trabalho é organizado permite e, também dos efeitos compensatórios da experiência. Discutem também questões ligadas aos processos de aprendizagem mostrando que há muito preconceito quando se diz que as pessoas mais idosas não conseguem aprender. Terminam o capítulo discutindo a amplitude desse campo de ação para a ergonomia, em seus aspectos físicos, cognitivos e, sobretudo porque não há uma linearidade no envelhecimento, como não há um determinismo com relação às perdas.

Cecília de la Garza e Elie Fadier discutem a questão da *segurança e da prevenção* propondo uma correlação com *aspectos jurídicos e ergonômicos*. Começam com um apanhado histórico sobre a questão, enfatizando as principais leis e fatos mais re-

levantes para a prevenção. Discutem a evolução do modelo francês e, o quanto este demorou para evoluir e, que apenas recentemente estaria previsto em lei um maior equilíbrio entre as exigências de produtividade e as de saúde/segurança. Discutem também a evolução dos conceitos de acidente que, a partir de um ponto vista, infelizmente ainda muito prevalente, onde os trabalhadores seriam a única causa dos acidentes, evoluiu, para outras visões que incorporam muitos conhecimentos oriundos da ergonomia e de outras áreas do conhecimento. Discutem as limitações do conceito de erro humano e mostram a importância da ação dos trabalhadores como fundamental para a garantia da confiabilidade dos sistemas. Sobre tudo propõem uma discussão que se distancia de conceitos simplificadores da realidade e salientam o papel da análise da atividade, aliada a outras abordagens, para ajudar a compreender melhor os problemas e para se projetar sistemas-sociotécnicos mais seguros e confiáveis.

Um capítulo discutindo *carga de trabalho e estresse* é proposto por *Pierre Falzon e Catherine Sauvagnac*. Eles apontam a importância de se considerar as causas organizacionais do estresse que ajudariam a entender a prevalência desse sintoma no mundo moderno. Apontam para o fato de que a carga de trabalho e o estresse praticamente nunca foram abordados de maneira conjunta, assim como a relação destes problemas com o *burn-out* (sensação de esgotamento) e o assédio. Mostram que várias mudanças no trabalho moderno seriam os verdadeiros responsáveis por esses problemas, dentre elas as mudanças nas prescrições, como atingir metas ou ideais inatingíveis; os fatores temporais, como a intensificação, as interrupções e os horários irregulares; a precariedade do trabalho e o aumento das solicitações mentais. A seguir propõem uma discussão onde articulam os conceitos de carga, constrangimento e a mobilização dos operadores. Relacionam esses aspectos com a fadiga, seja física ou mental, com os modos operatórios e a sua regulação. Ainda discutem a relação entre as competências dos operadores e a complexidade das tarefas. Abordam a questão do estresse, a partir de modelos explicativos e dos riscos para a saúde e a proximidade com a questão do *burn-out*, que poderia ser uma de suas consequências, uma ruptura. A partir dessa proposta de articulação, terminam o capítulo propondo ações em ergonomia para identificar o problema e combater as causas do estresse.

O capítulo 12 é dedicado aos *paradigmas e modelos para a análise cognitiva das atividades*. Nele, *Françoise Darses, Pierre Falzon e Christophe MunduteGuy* discutem o conceito de modelo e a sua utilidade para a análise e a ação ergonômica. Para eles os modelos devem ser explícitos e ajudam a acelerar o processo de análise e, apesar de sua grande utilidade, qualquer modelo tem seus limites. Discutem ainda a evolução da ergonomia, comportamental nos seus primórdios, evoluindo para uma abordagem baseada na atividade. Mostram o interesse dos paradigmas contemporâneos, da teoria da atividade, da ação e da cognição situadas. Reforçam a importância dos conceitos de cognição distribuída e de cognição socialmente distribuída,

onde podem ser relevados os aspectos da disponibilidade das representações, da flexibilidade resultante na organização das atividades e da coordenação como um fenômeno emergente das interações entre membros de uma equipe. Propõe que para analisar a atividade cognitiva é necessário classificar os problemas, como os problemas de indução de estrutura (para o diagnóstico) e os problemas de transformação do estado (recuperação dos mal funcionamentos). A seguir discutem os problemas de concepção, que parte de um estado inicial mal definido para chegar em um processo de avaliação das soluções quando o artefato já está pronto. Esse processo passa também por fases intermediárias de avaliação dos projetos, de maquetes e de protótipos. Apresentam ainda três níveis de atividades cognitivas, baseadas em habilidades, em regras e em conhecimentos. Por fim discutem modelos de descrição do conhecimento procedimental, discutindo a sua importância, principalmente para a formular essa dimensão da ação.

A *competência profissional e o seu desenvolvimento* são tratados por *Annie Weil-Fassina e Pierre Pastré*. Tratam das definições de competência, sua relação com os conceitos de saber e de saber-fazer e a sua importância para desencadear uma determinada atividade. Mostram que a noção de competência engloba múltiplas dimensões, a questão de serem finalizadas, a possibilidade de desenvolvimento através da formação e da experiência, e o seu caráter explícito ou tácito (incorporado), assim como sua relação com as escolhas organizacionais. Discutem a relação entre o desenvolvimento das competências e a progressão na organização das ações e no processo de conceitualização (como uma ferramenta para agir e pensar). Tratam de modelos cognitivos, isto é, como resposta ao como a *coisa* funciona e, de modelos operatórios que discutem como a se organiza a ação, em uma finalidade pragmática. Dentre outras questões ainda tratam dos processos de automatização das competências, a passagem da consciência à não consciência, um processo de transformação dos conhecimentos declarativos em procedurais. Ainda articulam esses conceitos com o de emergência do sentido. Tratam da questão do desenvolvimento das competências profissionais no longo prazo, mostrando inclusive como evoluem as estratégias com a aquisição de experiência. Discutem a evolução com relação à perspectiva temporal, as relações no trabalho coletivo e a aquisição de possibilidades para refletir sobre a situação e para resistir a perturbações existentes nos processos de produção. Propõem uma discussão sobre como ajudar a construção de competências, com a mediação humana, com a utilização de instrumentos, usando simulações e dispositivos de análise a posteriori, que permitam atividades de reflexão meta-funcional. Em conclusão, reafirmam o papel do ergonomista na identificação e na construção das competências.

No capítulo seguinte, *Laurent Karsenty e Michele Lacoste* discutem a questão da *comunicação e o trabalho*. A perspectiva que eles trabalham englobam aspectos da comunicação humana, mas também da comunicação homem-máquina, discutem a intensificação da comunicação no trabalho, as necessidades de

investimento pessoal e o esforço para se comunicar, que coloca em jogo, as intenções, as crenças, os valores, as emoções, numa perspectiva do coletivo de trabalho. Há uma discussão importante relativa ao fato que essas questões ultrapassam o ponto de vista funcionalista, baseado no previsto nas tarefas, evoluindo, tanto no que diz respeito ao próprio conceito de informação, na questão da interatividade, das múltiplas funções da comunicação. Incluem ainda no debate a questão que essa problemática transcende o conteúdo do trabalho e a relação entre os trabalhadores, pois está ligada aos modos de organização. Para o ergonômista há várias vertentes que podem ser tratadas com relação à comunicação, como parte da atividade individual, como modo para realizar o trabalho, como ligação entre as pessoas, como condição para a eficácia dos coletivos, como recurso organizacional ou ainda como um tipo particular de atividade. Ainda é, proposta pelos autores, uma discussão sobre os campos de aplicação como, em situações de risco, na cooperação à distância, no trabalho cooperativo informatizado, em situações de concepção em atividades comerciais e de serviço. Terminam o capítulo discutindo algumas dimensões relativas ao formato e às modalidades da comunicação e chamando a atenção que esse campo é muito vasto e ainda há muito que pesquisar a respeito.

Viviane Folcher e Pierre Rabardel discutem a *perspectiva instrumental* relacionada a *homens, artefatos e atividades*. A discussão proposta mostra a evolução dos conceitos, incluindo pontos de vista, como o de interação, de um sistema homem-máquina, ou ainda de uma abordagem mediada. Indica como as teorias da atividade permitem explorar a questão da mediação da atividade humana pelo artefato, e aí distinguem as mediações que permitem a aquisição de conhecimentos sobre o objeto e aquelas que visam a ação sobre o objeto, inclusive em uma perspectiva de orientação do sujeito para si mesmo e para os outros. Tratam do conceito que transforma o artefato em um instrumento, em um processo de apropriação, da gênese instrumental, orientada para aquele artefato ou ainda como parte de um sistema de instrumentos. Introduzem ainda o conceito do poder para agir. Finalmente propõem um ponto de vista que transforme o ponto de vista da concepção, evoluindo de uma concepção para o uso em direção a uma concepção durante o uso.

Jean-Michel Hoc discute a “*cooperação*” *homem-máquina em situação dinâmica*. Para o autor, mesmo que aliar o humano à máquina seja construir uma quimera, há um interesse particular nessa discussão, principalmente quando o controle do operador humano é parcial, o restante depende de mecanismos, de máquinas ditas “*inteligentes*”. Há uma discussão sobre aspectos do trabalho cooperativo entre as pessoas mas também aspectos da convivialidade, da usabilidade, da transparência em se tratando da repartição das funções entre os humanos e as máquinas. Discute o problema da responsabilidade legal ser do operador humano, quando se trata do desempenho do sistema e ainda que essa repartição de funções depende, ao menos em parte, das teorias cognitivas em voga. Ainda levanta aspectos

relativos à perda de perícia, à aceitação ou contentamento, da confiança em si mesmo e nas máquinas e quanto à perda de adaptabilidade. Discute também aspectos da cooperação na ação e no planejamento, assim como de uma “*meta-cooperação*”, entre outras questões. Conclui sobre a importância de desenvolver as ferramentas mantendo um referencial comum que reduza a carga de trabalho dos operadores.

A *gestão dos riscos* é apresentada por *René Amalberti* no capítulo 17 onde ele discute a relação com a gestão dos erros, propondo que se abandone uma visão simplista que buscava a eliminação dos riscos e dos erros. O autor afirma que a passagem para o século XXI traz desafios consideráveis, pois mesmo em sistemas onde houve uma considerável redução dos erros ainda há problemas com acidentes, a própria definição do que seria um erro ainda é confusa, e a questão de condutas arriscadas é um tema central no debate, uma vez que algumas seriam necessárias para manter a produção. Ele propõe uma revisão das teorias e um redesenho de estudos para a segurança que contemplem, entre outros, aspectos da realidade complexa do mundo do trabalho, a maneira como os trabalhadores desenvolvem o seu trabalho a despeito dos erros e das falhas, a inexistência de uma solução ideal mas sim a possibilidade de gerir as situações. Os níveis de ação possível seriam no da planificação, no dos processos decisórios, no da execução propriamente dita, incluindo uma perspectiva dinâmica e organizacional da segurança. Finalmente o autor propõe que os níveis de análise em segurança não se limitem a uma perspectiva de níveis horizontais em uma organização, mas que se atente para aspectos como a propagação das decisões, das migrações das práticas e dos conceitos que embasam as decisões.

A questão de *gênero e trabalho* é tratada por *Karem Messing e Céline Chatigny*. As autoras chamam atenção para o fato que seria interessante em ergonomia considerar que o gênero pode moldar as representações relativas às capacidades humanas, a formação que é propiciada, a divisão sexual com relação à atribuição das tarefas, os modos operatórios e estratégias, a interação com a vida fora do trabalho e as representações sociais relativas às consequências do trabalho para a saúde. Há, nesses capítulos, amplas discussões sobre a divisão sexual das atividades, as exigências físicas, cognitivas e psíquicas das tarefas e sua relação com o gênero, como no que diz respeito a uma menor latitude de decisão para as mulheres e à alocação de mulheres em tarefas repetitivas e com menor possibilidade de aprendizagem. Discutem aspectos sociais e culturais que envolvem essa questão e algumas propostas para abordá-las. Ainda dão relevância para diferenças entre modos operatórios relativos às diferenças entre sexo que, apesar de existirem dados experimentais que mostrariam, por exemplo, que as mulheres seriam menos fortes, isto não teria muito significado científico ao ser transposto à realidade. Outras questões são apontadas, como a da situação familiar e as relações no trabalho coletivo. Terminam afirmando que alguns destes fatos podem ser considerados numa análise quantitativa nos traços da atividade em análises ergonômicas.

Yves Clot discute o *sentido do trabalho*, começando por uma apresentação da psicodinâmica do trabalho, onde o ponto de vista proposto é que o sujeito se confronta com a realidade do trabalho numa relação dialética entre sofrimento e prazer, onde se situaria a busca do sentido. A seguir traz considerações sobre a psicologia social do trabalho onde mostra que, assim como a psicodinâmica, aqui não se aceita a redução do sujeito a um operador, nesse caso o trabalho, seria fonte de subjetivação. Com relação à ergonomia, afirma que esta situa a atividade com relação à tarefa. Faz também referencia ao fato que a questão da subjetividade seria reconhecida por ergonomistas como um dos determinantes da atividade, transpondo a visão que esta se reduziria às seqüências operacionais da ação. A seguir propõe uma clínica da atividade, onde a atividade poderia ser vista como uma luta entre várias ações possíveis ou impossíveis. O sentido estaria na raiz daquilo que motiva ou desmotiva os sujeitos, poderia ser entendido numa discordância criativa entre ocupações e pré-ocupações. Discute ainda a questão relativa às expectativas dos sujeitos em relação com aquilo que não podem fazer, das histórias comuns dos coletivos de trabalho, que constituem os gêneros profissionais, que podem ser alvo de retoques e estilizações por parte dos sujeitos.

A **terceira parte do livro** é constituída de capítulos que abordam a questão da metodologia e das modalidades de ação em ergonomia.

François Daniellou e Pascal Béguin escreveram um capítulo sobre a *metodologia da ação ergonômica* quando discutem as abordagens do trabalho real. Apontam que a construção da ergonomia tem a ver com uma tentativa de corrigir um desequilíbrio existente no mundo da produção entre a fabricação das máquinas e dos organogramas com relação àqueles que garantem o seu funcionamento cotidiano. Destacam que o apelo à ergonomia pode ser feito por diferentes atores da produção, mas que os ergonomistas seriam aqueles capazes de mobilizar conhecimentos e métodos em situações singulares. Além disso a ergonomia seria baseada na ação, que seria construída considerando-se critérios de saúde e de eficácia. Dentre os aspectos considerados sobre a ergonomia, denominada por eles de língua francesa, ressaltam a importância da construção do problema, conforme Wisner propôs em 1995 e a inclusão da atividade como um aspecto fundamental e diferenciador da abordagem. Outros temas fundamentais são tratados como a variabilidade e a diferença entre o prescrito e o efetivamente realizado. Reforçam a importância da articulação de diferentes pontos de vista no processo de ação e da sua deontologia. Tratam também dos conhecimentos existentes sobre o ser humano, sobre atividades estudadas, sobre normas, sobre a análise da atividade propriamente dita, entre outros temas. Descrevem e discutem a metodologia da análise ergonômica do trabalho e finalizam argumentando que na prática ergonômica cada intervenção é uma construção, esta pode ser, em parte, antecipada, mas ela é sempre re-atualizada devido aos eventos que ocorrem.

Em seguida, no capítulo 21, *François Daniellou*, traz uma discussão sobre a *condução de projetos de concepção de sistemas de trabalho*. Neste caso, fica patente que a ergonomia evoluiu da proposição de recomendações para uma efetiva participação em projetos, onde o ergonomista precisa incluir uma abordagem da atividade futura dos trabalhadores que vão trabalhar na situação que está sendo concebida. Para tal ele vai se relacionar com diferentes atores da concepção e o autor discute as oportunidades e as dificuldades daí resultantes. Mostra que a base desta abordagem está na análise de situações de referencia que trará um repertório de situações de ação características que serão usadas para estabelecer uma ponte entre as atividades analisadas e as futuras, esses resultados servirão como referências para a concepção. Trata ainda da finalidade das simulações, como um prognóstico importante relativo ao trabalho futuro. As fases seguintes seriam a execução do projeto, a partida e a avaliação do projeto.

Em continuidade à discussão da *ergonomia de concepção*, *Pascal Béguin* propõe um capítulo onde o ergonomista é visto como um de seus *atores*. Para ele o desejo desses profissionais é se envolver nos processos de concepção para que tanto aspectos do funcionamento humano como as atividades sejam neles consideradas. Trata da possibilidade de que a ação se dê no projeto em si e na sua condução, onde haveria um papel importante a ser desempenhado. Nesse caso a sua atuação seria chave para ajudar na construção e na resolução do problema, assim como no aconselhamento de outros atores nesse processo, como o empreendedor e o coordenador do projeto. Trata ainda a questão da temporalidade desses processos, relacionando-a com as possibilidades para a incorporação de conceitos de ergonomia. Discute também a importância das situações de referencia, da simulação e que a concepção continuaria no uso e seria distribuída entre os projetistas e aqueles que operam ou vão operar os sistemas. Finaliza o capítulo discutindo a diversidade dos pontos de vista, a busca da coerência, ressaltando os papéis possíveis para o ergonomista relacionando suas competências com as de outros atores nesse processo.

Fernande Lamonde discute as *prescrições dos ergonomistas*, mostra que essa questão é pouco discutida nos textos, nos livros de ergonomia. Partindo da constatação que esta disciplina não é unificada, os procedimentos prescritivos refletem a sua diversidade, faz referência à abordagem da atividade e a dos fatores humanos. Trata da ambigüidade existente ao se prescrever, seja como uma tentativa de impor um ponto de vista ou como um convite para a troca, para uma concepção compartilhada. Destaca quais seriam os objetos da prescrição em um processo de concepção, dentre eles, os dispositivos materiais, as regras, as instruções, os programas de computador, os espaços, os locais de trabalho, a organização do trabalho, a formação. Discute a relação com os projetistas e a importância das prescrições com um resultado embasado em uma análise da atividade, assim como utilizar resultados de estudos experimentais, procedimento típico da abordagem Fatores Humanos. Nes-

se caso seria importante confronta-las com os resultados da análise da atividade, pois esses permitem submeter as prescrições normativas a aspectos da realidade. Ainda reforça a importância da validação e do acompanhamento das soluções prescritas.

Françoise Darses e Florence Reuzeau tratam da questão da participação dos usuários na concepção dos sistemas e dispositivos de trabalho, destacam que essa prática já era comum na década de 1970 nos países escandinavos, mas cujo interesse se renovou e hoje se tornou uma prática mais corrente em outros países. Distinguem diferentes tipos de participação e que nesse tipo de processo estão em jogo os conhecimentos e racionalidades de atores e profissionais distintos, muitos dos quais nunca haviam participado em projetos. Discutem as motivações e as modalidades da concepção participativa, que vão desde a simples informação até um envolvimento efetivo nos processos de decisão. Definir, decidir quem participa e como atuam são questões centrais nesses processos. Destacam ainda a importância das ferramentas que auxiliam, dentre outros aspectos, a análise dos problemas, a simulação da situação futura, e a decisão coletiva. Tratam das dificuldades que podem existir e do papel que o ergonomista pode desempenhar em situações como estas e concluem relevando as mudanças conseqüentes a esses processos, como a propiciação de uma inteligibilidade mútua, a aprendizagem dos atores e as mudanças nas relações nas empresas.

Ainda no campo da concepção, *Christian Martin* redigiu um capítulo sobre a *papel do ergonomista em projetos arquitetônicos*. O autor da uma importância significativa à multiplicidade de atores implicados e diferentes problemas que podem existir, uma vez que conceber é partir de um problema mal definido e, também, contrariamente ao que ainda acredita-se, é um processo coletivo e não o resultado do trabalho individual de alguém muito capaz. Propõe uma metodologia que propicie ao ergonomista participar de diferentes fases do projeto arquitetônico e os desafios de tal empreitada. Reforça a importância que há na tentativa de definir os objetivos e formalizar aquilo que for possível. Por outro lado, mostra que o processo é algo a ser construído e que o procedimento por ser iterativo, é passível de correções e mudanças, dentro de limites. Trata das diferentes questões que se colocam no ante-projeto, no projeto, na construção e na entrega da obra. Ainda discute o posicionamento do ergonomista, dependendo de quem o convida para trabalhar as questões, os trabalhadores, o coordenador do projeto ou o empregador. Propõe que um dos papéis significativos que o ergonomista poderá exercer está relacionado à elaboração de esquemas diretores, pois estes permitem construir uma maior coerência entre os diferentes projetos das empresas ou estabelecimentos, atuando desde as suas definições estratégicas.

A *concepção na área da informática* é tratada por *Jean-Marie Burkhardt e Jean-Claude Sperandio*. No texto proposto eles definem que o campo de atuação diz respeito às atividades onde há uso de um sistema computadorizado e, dentre os temas

apresentados podem ser evidenciados, o da divisão das tarefas entre os seres humanos e os computadores, a alimentação de sistemas especialistas em conhecimentos, a predição dos usos, assim como os processos de validação das hipóteses relativas à utilização ou ao comportamento dos usuários. Reforçam a importância para que se aprofunde o conhecimento do trabalho dos programadores, assim como a evolução da informática e a conseqüente demanda de novos estudos e investigações em ergonomia. Como desafios mostram os diferentes contextos e os focos de atuação, como, a aparência gráfica do sistema, a facilidade do uso e a relação do programa de computador com as tarefas que os usuários devem desempenhar. Dentre as possibilidades, ressaltam a plasticidade dos programas que, finalmente facilitaria soluções que aumentem a utilidade, a usabilidade, os riscos e a acessibilidade. Tratam ainda dos diferentes papéis do ergonomista e a variedade existente nos projetos e nas possibilidades de participação. Finalizam que o papel, assim como a responsabilidade do ergonomista tendem a crescerem, principalmente se ele atuar bem a montante no projeto dos sistemas informatizados.

Ainda na área da informática, *Christian Bastien e Dominique Scapin* escreveram um capítulo sobre a *concepção de programas de computador interativos centrada no usuário*. Para eles um sistema interativo de boa qualidade deve ser de fácil compreensão, ter seu uso facilitado, com uma conseqüente redução dos custos de formação e de assistência técnica. Esse processo de concepção deve ser iterativo e implica os futuros usuários desde a concepção. É necessário, portanto, conhecer as necessidades, as características dos futuros usuários e as suas tarefas, as restrições materiais e definir objetivos com relação à usabilidade do futuro sistema. Propõem três etapas básicas para esse processo, a da elaboração do modelo conceitual, o detalhamento relativo à concepção das caixas de diálogo e a organização de menus, por exemplo, e, finalmente um desenvolvimento em detalhes da interface. Por fim, é importante avaliar as soluções propostas, com a participação dos usuários, com relação ao uso, a maneira como interage com o sistema e suas opiniões. Um outro tipo de avaliação seria feito por especialistas, onde o sistema seria avaliado por especialistas em seus desempenhos, atributos e características. Trata-se, por exemplo, dos métodos de avaliação da usabilidade. Acreditam que nessa área ainda há muito para se fazer para que os programas de computador sejam melhores.

A *ergonomia de produtos* é tratada por *Pierre-Henri Dejean e Michel Naël* no capítulo 28. Fazem uma distinção da ergonomia de sistemas industriais e das condições de trabalho, pois estas se inserem numa lógica de empresa, de confiabilidade e produtividade, enquanto que a de produtos está inscrita numa lógica de mercado e de concorrência. Propõe uma conceituação de produto e como houve uma evolução que inclui o binômio produto-serviço prestado. Definem critérios ergonômicos, como a segurança, a eficácia, a utilidade, a tolerância a erros, as fases de apropriação por parte dos usuários, o conforto e o prazer. Aquilo que é propiciado pelo produto é fundamental sob o

ponto de vista da ergonomia. Discutem a inserção do ergonômista nos processos de concepção em várias etapas, assim como o seu papel para acompanhar e avaliar o uso. Dentre os desafios ressaltam a importância das relações que se constroem nas equipes de projeto, as possibilidades de usuários, a diversidade e os tipos de funcionamento dos produtos, assim como a aceleração dos processos de concepção. Como conclusão, afirmam que há um processo comum de “contaminação” entre a ergonomia do produto e a do trabalho.

Jean-Claude Sperandio e Gerard Uzan propõem uma discussão sobre *artefatos informáticos para pessoas com necessidades especiais*. Discutem o conceito de “handicap” e os diferentes tipos de deficiências que podem ser minimizadas através de equipamentos. A ergonomia pode, segundo os autores, contribuir de maneira significativa nesse processo, isto se daria de várias maneiras, seja na concepção de equipamentos ou em mudanças nas tarefas. Com relação aos auxílios técnicos, discutem se a informática seria uma barreira ou um auxílio para ajudar essas pessoas. Ela pode ser muito útil ao se tratar da concepção de interfaces, próteses ou ainda robôs. Nesses casos, a ergonomia pode exercer um papel interessante, pois é possível agir em vários níveis é possível utilizar critérios clássicos de avaliação ergonômica desde o processo de concepção. Tratam especificamente dos auxílios para pessoas com dificuldades visuais, incluindo a noção de acessibilidade, principalmente para aplicações na Internet; no caso de pessoas com dificuldades de audição, discutem várias opções para ajudar as pessoas não apenas para poderem captar sinais, mas também para vencerem as barreiras na aprendizagem; para pessoas com dificuldades motoras, discutem diferentes auxílios de comando, de comunicação, entre outros. Ressaltam a importância dos desafios na área e os atrasos, principalmente no caso de pessoas que possuem deficiências mentais. Concluem discutindo a necessidade de adaptação para cada pessoa e, ainda que os resultados obtidos para pessoas com necessidades especiais podem ser úteis para o conjunto da população.

Com relação às *contribuições da ergonomia para a prevenção dos riscos profissionais*, *Alain Garrigou, Sandrine Peeters, Marçal Jackson, Patrick Sagory e Gabriel Carballeda* propõem uma discussão que inclui uma apresentação de conceitos gerais sobre o tema e conceitos oriundos da ergonomia. Com relação às suas possíveis contribuições, principalmente no que diz respeito ao fato que o enigma das condições de exposição dos trabalhadores aos riscos profissionais resiste às formulações feitas por especialistas em prevenção propõe, em um primeiro momento explicitar as abordagens clássicas em prevenção e seus limites. Em seguida discutem, a partir de uma visão da ergonomia, algumas saídas para esse dilema, como o fato de que o enigma da exposição precisa ser formulado coletivamente, ressaltam ainda a necessidade de se compreender as diferentes formas de variabilidade e a importância dos saber fazer de regulação e de prudência. As propostas são formuladas consideradas a partir das diferentes dimensões do humano, a biológica, a cognitiva, a psíquica e a social. Ressaltam o papel da análise

ergonômica do trabalho, como uma articulação de abordagens objetivas e subjetivas e que a exposição aos riscos pode ser considerada como uma resultante de diferentes níveis de compromisso. Finalmente propõe que a modéstia neste campo é obrigatória e que os atores da prevenção devem se expor aos riscos da interdisciplinaridade.

A **quarta parte do livro** trata de modelos de atividades e dos domínios de aplicação em ergonomia.

Em seu capítulo, sobre a *gestão de situação dinâmica*, *Jean-Michel Hoc* afirma que o controle de processo é um tema clássico de pesquisa em ergonomia e estaria nas origens da ergonomia cognitiva e que esses estudos evoluíram em direções diversas, sendo que uma estaria mais voltada para as relações entre humanos e máquinas em situações dinâmicas, onde os processos evoluem sob controle parcial daqueles que estão operando. Os interesses das pesquisas na área estariam voltados para orientar as modalidades de concepção e para ajudar em processos de formação. Trata ainda de aspectos cognitivos nessas situações, como a questão da supervisão e o controle, a velocidade como evoluem, a incerteza e o risco, as atividades que evoluem em paralelo e as diferentes maneiras como as pessoas compreendem e tratam as informações. Em seguida são apresentados sistemas de representação e tratamento, como sistemas causais, funcionais, topográficos e transformacionais. Há também uma discussão centrada na estrutura cognitiva, os objetivos da ação e como determinam as atividades, a questão das decisões e sua sub-otimização, ao ajuste frequente e em paralelo dos planos de ação e a articulação entre diferentes níveis de controle (atividades simbólicas e sub-simbólicas). Conclui confirmando, assim como outros autores deste livro, a importância da inserção da pesquisa em ergonomia para a concepção destes sistemas de trabalho.

Janine Rogalski trata da *gestão das crises* em seu capítulo, consideradas como casos limite da gestão de situação dinâmica. Apresenta como define as crises e a importância da participação dos ergonômistas em interação com outros autores para estudar suas possíveis ocorrências e como lidar com um evento inesperado quando são excedidos os recursos pré-existentes, as possibilidades de ação, e cuja evolução tende a se estender. Discute as crises e sua gestão que está estreitamente ligada a um sistema de atividades, a sua organização, sua estrutura, suas competências, suas razões de ser, seus objetivos e seus valores. Chama atenção para a dimensão simbólica, o impacto que, eventuais acidentes causam na população. São apresentadas questões relativas à instrumentação em termos das ferramentas cognitivas disponíveis, as maneiras como os atores se organizam, os fluxos de informação nos dispositivos operacionais e os auxílios à condução das operações, mostrando como a gestão e o fluxo das informações é fundamental para o sucesso das operações. Discute a importância do compartilhamento de princípios comuns que permitiriam uma sincronização cognitiva e temporal, uma cultura compartilhada. Reforça a importân-

cia da contribuição da ergonomia, sobretudo para ajudar a conceber e prever, se antecipando às possíveis “entradas” na crise.

A *assistência para as atividades de concepção* é tratada por *Françoise Darses, Françoise Détienne e Willemeine Visser*. Primeiramente discutem os desafios na área ligados, sobretudo à sua variabilidade. Mostram que as atividades de concepção requerem coordenação, cooperação, é um processo de decisões, exige evolução das competências, que cada vez mais é necessário que os usuários participem do processo e que é importante dar instrumentos para capitalizar os instrumentos da concepção. Tratam da relação processo prescrito e processo efetivo na concepção, do memorial descritivo às especificações. Ressaltam a importância de se conhecer as características gerais desses processos e como suportá-los, desde a busca para uma melhor definição dos problemas, da identificação das necessidades, da elaboração e da avaliação de soluções. A simulação é discutida também no que diz respeito às possibilidades de se ajudar a enriquecer as funcionalidades da avaliação cognitiva, por exemplo, quanto aos critérios (confiabilidade, usabilidade, estética), quanto às possibilidades e ao planejamento para a resolução de problemas. Reforçam ainda a questão da oportunidade para se propiciar sempre que possível a reutilização, aproveitar as experiências anteriores, como as bibliotecas usadas em engenharia de programas e computação e a “inteligência artificial”. Uma outra vertente da questão está ligada à gestão de requisitos, como captá-los para poder elaborar o produto, quais são os objetivos, as especificações funcionais, os desempenhos esperados. Sempre que possível, o processo de concepção deve ser registrado para se ter uma memória daquilo que foi desenvolvido, inclusive para entender suas racionalidades, suas características cognitivas, principalmente nas situações coletivas de concepção. Tudo isso para ajudar a melhor estruturação desse tipo de modalidade de ação.

As *atividades de serviço* são tratadas por *Marianne Cerf, Gerard Valléry e Jean-Michel Boucheix*. Os autores iniciam o capítulo tratando do amplo espectro da realidade de serviços e da crescente importância do setor na economia de muitos países e dos impactos da introdução de tecnologias de informação e comunicação nas suas operações. Tratam ainda da peculiaridade em serviços que é a participação do usuário ou cliente no processo. Além de ser um setor que tem merecido muitos estudos em ciências econômicas e sociais, este setor tem demandado cada vez mais estudos em ergonomia, como por exemplo, no que diz respeito à concepção das instalações e do trabalho. Há vários aspectos que têm impacto significativo no trabalho, como os objetivos, o tempo, os espaços, a co-dependência na relação de serviço e a relação entre o que é prescrito e o que acontece no desenrolar da interação, que é um processo de construção compartilhada entre os trabalhadores e os clientes / usuários. Discutem a importância dos estudos em ergonomia para a concepção da organização do trabalho, dos espaços e da formação profissional e para melhor construção de situações onde há uma relação entre a organização, os beneficiários e os presta-

dores. Por fim, os autores chamam atenção ainda para desafios mais recentes, com a redução e/ou o desaparecimento da relação direta entre o beneficiário e o prestador através de ferramentas de informática em vários tipos de serviços.

O *trabalho de mediação e intervenção social* é discutido no capítulo proposto por *Robert Villate, Catherine Teiger e Sandrine Caroly-Flageul*. Os autores mostram um cenário cheio de evoluções recentes e desafios, mostram a importância da emergência de novos tipos de trabalho que, ao lado de profissões mais tradicionais que têm, como características comuns, o fato de existirem para dar conta de necessidades sociais, de serem na maioria das vezes empregados pelo Estado, que além de se constituírem como relações de serviço são de serviço público, que é difícil recensear todos os tipos de atividades e pessoas ocupadas e que, muitas vezes, devido à emergência de dimensões sociais nesse tipo de ocupação e por atenderem populações em grande dificuldade não recebem uma preparação adequada. As exigências no trabalho social são múltiplas e há conflitos com a possibilidade ou não de mensurar as suas atividades. As competências não se resumem aos aspectos formais e pré-definidos, há nesse tipo de relação o risco de banalização, pois há falta de reconhecimento relativo ao que de fato fazem. Esses desafios também se colocam para a ergonomia e os autores tratam de vários aspectos que precisam ser considerados, em particular as demandas relacionadas com o “desgaste profissional”. Propõem que sejam abordados, nas análises ergonômicas das atividades, os seus traços, a gestão do tempo, as diferenças entre o programado e o realizado, a importância da regulação coletiva, o uso de ferramentas que proporcionem uma “reconstrução das atividades”, que sejam abordadas as disfunções, que se proponha uma co-observação ou auto-observação, entre outros. Em seguida, os autores propõem que sejam identificadas as situações de ação características, a gestão simultânea de ações distintas, a incerteza, os referenciais operativos comuns, o seu papel educativo e de convencimento, e as questões afetivas e os riscos para a saúde dos que trabalham com essas profissões. Finalizam deixando um questionamento significativo para a ergonomia, principalmente no que diz respeito aos mecanismos de exclusão existentes nas empresas e, é na maioria das vezes, com essas pessoas, excluídas do seu trabalho, que esses trabalhadores sociais lidam.

Christian Martin e Charles Gadbois escrevem sobre a *ergonomia no hospital*, tratam da evolução das abordagens que trataram das condições de trabalho, dos problemas físicos e das doenças como lombalgias para uma participação de ergonomistas em projetos de hospitais, numa verdadeira condução de projeto. Destacam alguns aspectos do sistema hospitalar e dos diferentes atores que nele trabalham. Destacam entre os desafios para abordar os problemas, as questões temporais que se estendem ao longo das vinte e quatro horas, dos problemas de coordenação das atividades, da pressão da urgência, do uso do próprio corpo para dar conta das solicitações das tarefas, da importância do trabalho em equipe, do trabalho constante com informações, do uso compartilhado das articulações no espaço, do uso

em comum de ferramentas e materiais e da necessidade de disponibilizar a informação para a atuação de outros colegas. Destacam aspectos tão diversos e presentes nas atividades, como a ação usando materiais e equipamentos de tecnologia cada vez mais avançada, um verdadeiro trabalho de monitoração e controle de diferentes pacientes ao mesmo tempo, e a confrontação cotidiana com o sofrimento e a com morte. Por fim, discutem possibilidades de ação em ergonomia, desde a “formação-ação” para a análise das condições de trabalho até a participação na concepção arquitetônica destes locais.

A *agricultura* é tratada em um capítulo escrito por *Marianne Cerf e Patrick Sagory*. Nele, os autores, reforçam a importância do setor para as sociedades, ainda mais com a crescente preocupação dos consumidores com relação aos riscos alimentares e com a qualidade daquilo que é consumido, ainda, as exigências para que os agricultores preservem os espaços e que também reduzam a possibilidade de poluição, oriunda das práticas de cultivo. São tantas exigências para os agricultores, um ofício de competências múltiplas, que o estudo de seu trabalho tem sido cada vez mais fontes de demandas, fato que traz desafios significativos para a ergonomia. Os autores apresentam algumas ferramentas para analisar o trabalho em agricultura, onde as atividades variam de maneira significativa no tempo e no espaço e discutem modalidades de ação para melhorar o trabalho agrícola. Fazem referência explícita à importância da incorporação às práticas dos conselheiros (técnicos) agrícolas da questão da ergonomia, para que as soluções propostas sejam exequíveis e que a sua implantação possa ser feita pelos agricultores e trabalhadores rurais. Citam especificamente a questão do projeto das edificações, e como ajudar os atores no processo de reflexão e orientação das escolhas.

Francis Six discute a *construção* onde o *canteiro de obras* seria o centro do processo de concepção-realização. Nesse capítulo o autor discute o contexto sócio-econômico do setor, mostra que há uma grande diversidade de ofícios e de empresas especializadas em partes do processo e trata de questões ligadas às características da população de trabalhadores, dentre as quais, a tendência ao envelhecimento, a predominância de homens com poucos anos de escolaridade e a alta prevalência de problemas de saúde e de acidentes relacionados com o trabalho. Apresenta os processos de produção na perspectiva de sua organização, como as etapas se desencadeiam e os seus atores e uma questão, considerada central, que seria a articulação entre a concepção, a instalação do canteiro e a construção em si. Com relação às atividades de trabalho no canteiro, mostra a articulação de variáveis, a importância dos papéis de diferentes atores, a grande variabilidade existente, a relação entre as chefias com as equipes e as articulações nos coletivos de trabalho. Por fim, discute o papel do ergonomista na dimensão do trabalho real dos atores.

A *condução de automóveis* é discutida por *Jean-François Forzy*. Há, no capítulo, uma apresentação do desenvolvimento e da democratização do seu uso, seja para fins de trabalho ou para

uso pessoal / familiar. Há uma série de desafios para se melhor conhecer o que se passa no processo de condução, o autor faz menção ao caráter multitarefas, os constrangimentos de tempo que afetam o desempenho do condutor. Discute a importância da solicitação visual nesta atividade e da constante atenção e, também a dos tratamentos cognitivos, conscientes e pré-conscientes, para o sucesso das ações, do desempenho dos condutores. Mostra que há uma constante gestão do risco e que o comportamento das pessoas nestas situações é voltado para a regulação, evitando os acidentes, também trata aí de aspectos subjetivos. O autor relaciona também a evolução da atividade com a introdução de diferentes artefatos, frutos do desenvolvimento tecnológico mais recente que, em princípio, servem para auxiliar a condução e algumas perspectivas para o futuro.

A *ergonomia e a segurança em transportes* são apresentadas por *Claude Valot* em seu capítulo. Aqui também há uma grande variedade de contextos e, segundo o autor, há muitas possibilidades de atuação para a ergonomia no setor. Os desafios são muito grandes, vista a importância das dimensões econômicas e afetivas, da quantidade de trabalhadores envolvidos com essas atividades, sejam aéreas, terrestres ou navais e, ainda a constante busca para redução dos tempos de deslocamento através do aumento da velocidade dos artefatos e do necessário aumento da confiabilidade dos sistemas. Aponta que a ergonomia tem um papel importante para reduzir o risco de perdas de vidas humanas, através do entendimento de problemas, de possíveis causas de acidentes e a sua dinâmica, estudando em profundidade os possíveis determinantes e considerando também o aumento significativo de operações no setor e as suas transformações constantes. Há uma apresentação relativa a modelos para análise, seguida de uma série de questionamentos relativos à segurança, à proteção, à redução de acidentes para preservar a vida. Há ainda um debate sobre a questão do papel da ergonomia com relação ao tempo ganho com o objetivo de tornar compatíveis as capacidades humanas e os dispositivos de controle e condução dos meios de transporte, principalmente no que diz respeito à rapidez, à duração e à quantidade de pessoas transportada. Por fim faz menção à tensão resultante para os operadores e à necessidade de se aproximar a necessidade de se ganhar tempo e de se preservar a vida.

A **edição em língua portuguesa** do livro conta com mais quatro capítulos, o primeiro propõe uma discussão sobre *ergonomia, formação, transformação* e foi escrito por *Marianne Lacomblez e por Catherine Teiger*. Elas propõem uma primeira questão que relaciona a ergonomia com um processo de transformação das pessoas através da formação, pois ela seria uma dos motores que permitiriam contribuir com os processos de concepção, de construção da saúde, com o reconhecimento das competências, da transmissão de experiências e com o desenvolvimento profissional. Afirmam a importância desses processos para reforçar os mecanismos de cooperação entre os diferentes atores, sejam eles engenheiros, conceptores (projetistas), representantes de trabalhadores, participantes em comissões, entre outros. Dentre

os objetivos destes processos de intervenção-formação, citam a importância do reconhecimento dos saberes dos operadores, a necessidade de se partir daquilo que já conhecem os participantes e da apropriação de conceitos e métodos de análise do trabalho, a linguagem para facilitar as trocas, a ação e a reflexão e a aprendizagem recíproca. Há um extenso desenvolvimento sobre questões fundamentais nesses processos, e fica patente a importância do reconhecimento da experiência de cada um dos participantes. Mostram também que não se trata de um processo fácil, pois há muitas dificuldades para se construir uma intervenção participativa e, também para se vencer barreiras, como quando se trata de questões ligadas ao risco e à organização das empresas. Ainda reforçam que a análise ergonômica do trabalho pode ser considerada como um instrumento da formação, principalmente porque permite que os integrantes façam a experiência em um processo de ação e reflexão. Tratam ainda da necessidade que o formador tenha também uma postura clínica, isto é, que esteja atento à evolução da palavra dos atores e que saiba congregá-los nesse processo de formação, adotando uma postura estratégica. Concluem afirmando que a transformação das pessoas e dos sistemas de produção são duas facetas indissociáveis da mesma moeda.

A seguir *Elias Apud e Felipe Meyer* propõem uma discussão sobre a *ergonomia no trabalho florestal*. Partindo de um ponto de vista próximo da fisiologia do trabalho, discutem a qualidade de vida em acampamentos florestais, certas características da população de trabalhadores, da organização e divisão do trabalho, assim como de técnicas do trabalho. Fazem uma discussão sobre pausas e sobre a rotação de funções para reduzir a carga de trabalho.

Fausto Leopoldo Mascia traz um capítulo referente ao *trabalho da supervisão, da hierarquia intermediária*. Na sua discussão mostra características deste tipo de atividade e o seu papel central como articulação entre diferentes níveis e nos mesmos níveis de trabalho em uma determinada organização. O autor mostra que, na literatura são tratados diversos aspectos ligados a esse tipo de trabalho, mas não há praticamente referências à atividade desses trabalhadores, suas dificuldades, seus constrangimentos. Há referências à evolução histórica desse papel social e, dos desdobramentos mais recentes resultantes de mudanças organizacionais onde a sua própria existência tem sido questionada. O artigo enfoca a multiplicidade das tarefas desses trabalhadores, agrupando-as como relacionais, de gestão, técnicas e comerciais. Há também uma proposta para que se incorpore o ponto de vista da teoria da complexidade para melhor entender aquilo que ocorre, como um processo de gestão de um sistema complexo, como uma atividade de integração e de contínua reconstrução para manter o sistema operacional em condições de alcançar os objetivos. Reforça que este trabalho é invisível e muito importante para o desempenho da empresa.

Por fim, há um capítulo sobre a *ergotoxicologia* (*Laerte Idal Sznelwar*), onde são tratadas as questões da exposição a substâncias químicas. Há uma discussão sobre os propósitos deste

tipo de abordagem baseada na análise ergonômica da atividade, principalmente no que diz respeito à necessidade de se conhecer melhor o que se passa para poder evitar os riscos de intoxicação no curto e no longo prazo. É proposto um diálogo com disciplinas próximas, como a psicodinâmica do trabalho, a toxicologia, a medicina do trabalho, a epidemiologia, a higiene e segurança do trabalho, visando o enriquecimento de pontos de vista. São tratados aspectos dos trabalhos de prevenção tradicionais e a importância de se incorporar a abordagem da ergonomia para tratar dessas questões, pois ela permite um conhecimento aprofundado sobre o trabalho efetivo. São também discutidos alguns conceitos sobre saúde, sobre toxicologia do trabalho, sobre vigilância epidemiológica, entre outros. A seguir é feita uma proposta sobre o que consistiria uma abordagem em ergotoxicologia e há uma conclusão focando os desafios para que se incorpore este ponto de vista enriquecido com os desenvolvimentos mais recentes em ergonomia.

À guisa de conclusão

Através da leitura deste livro, várias questões podem ser elucidadas e outras suscitadas. A extensa bibliografia presente nas referências bibliográficas usadas para a constituição de cada capítulo poderá ser um guia muito útil a todos que queiram aprofundar os seus conhecimentos em ergonomia. Acredito ainda que haja uma “contaminação” cruzada entre idéias contidas ao longo dos textos. Mesmo quando, aparentemente, o interesse se atenha a um tema específico, o leitor encontrará informações muito interessantes em outros capítulos, inclusive há uma chamada ao final de cada um para que a leitura tenha continuidade em outros.

As idéias expostas permitem tecer uma relação entre elas, por vezes, é possível também evidenciar pontos de vista diversos que ajudam a enriquecer os debates e, permitem aos leitores se apropriarem ainda mais da riqueza hoje existente no campo da ergonomia e em áreas afins.

Um outro aspecto relevante é a sua utilidade para projetos. Há, em várias partes dos textos, subsídios significativos que podem ajudar equipes que participam de projetos em vários setores da economia, a obter melhores resultados, principalmente no que diz respeito às possibilidades de uso por uma grande variedade de pessoas, permitindo o desenvolvimento profissional, o conforto e a saúde. Acredito que há, nesse texto, bases sólidas para ajudar a promover o desenvolvimento e, sobretudo a inovação relacionada a modelos de organização, ao conteúdo das tarefas, às tecnologias da informação, às ferramentas de trabalho e aos mais diversos setores da produção expostos neste livro.

Paradoxalmente apesar de todo esse avanço, uma vez que este livro reflete uma parte significativa do desenvolvimento da ergonomia nos últimos 50 anos, o trabalho real, ainda é pouco conhecido. Ainda se confunde ergonomia com uma ciência voltada exclusivamente para questões físicas do trabalho, ao esforço, à postura. As idéias presentes no texto deverão ajudar a mudar esse ponto de vista, profissionais poderão embasar mais

a sua ação para poder agir como agentes transformadores do trabalho. Responsáveis nas mais diversas instituições e empresas poderão se dar conta de uma série de benefícios que poderão auferir se introduzirem a ergonomia como um dos pressupostos fundamentais para o projeto da produção e de produtos e, também como um pressuposto da organização do trabalho e da gestão de operações. Esse livro poderá ser muito útil para os mais diferentes tipos de organizações, em particular, as governamentais, patronais e de trabalhadores para auxiliá-las em suas ações para melhorar o trabalho.

Compreender e respeitar o papel dos seres humanos, dos sujeitos, para a produção de bens e de serviços é um ponto fundamental, incontornável para o desenvolvimento de uma sociedade. O trabalho pouco conhecido e, infelizmente pouco reconhecido, é base de qualquer sociedade. O desenvolvimento de uma sociedade não pode se basear em sofrimento, em doenças e em acidentes ligados ao trabalhar das pessoas. O trabalho decente, que permite a promoção da saúde, o desenvolvimento profissional e resultados significativos em termos de qualidade e produtividade é um objetivo que deve ser atingido o quanto antes para qualquer sociedade preocupada de fato com o desenvolvimento.

Boa leitura.

Referências Bibliográficas

FALZON, P. (Ed.) (2006). *Ergonomia*. São Paulo: Edgard Blücher, (edição aumentada do livro:)

Falzon, P. (Ed.) (2004). *Ergonomie*. Paris: PUF.

Como referenciar este artículo?

Sznclwar, L. (2006). Ergonomia, Pierre Falzon (Ed.). Recensão Crítica. *Laboreal*, 2, (2), 66-77. <http://laboreal.up.pt/revista/artigo.php?id=37t45nSU547112278541819961>

El diccionario «Competencia»

Marcelle Stroobants

mstrooba@ulb.ac.be

Institut de Sociologie de l'Université Libre de Bruxelles

44, Avenue Jeanne – B

1050 Bruxelles

Belgique

Al principio de los años 80, el término competencia salió del uso corriente para conocer un éxito rápido en los medios de la formación y del empleo. Ciertos investigadores contribuyeron a su propagación, sin que, con todo, se reuniese acuerdo sobre una definición rigurosa. Aún más, el entusiasmo por esta noción debe bastante a su ambigüedad. Su carácter para significar varias ideas le abre amplios horizontes, conciliando especulación y pragmatismo. Una vez que las competencias son invisibles, su existencia sólo se puede suponer indirectamente, a partir de señales exteriores. Según esta hipótesis, tal acto observable debería ser soportado por una aptitud *ad hoc*, general o específica. En la ausencia de unanimidad sobre su sentido, la noción de competencia reenvía, por lo tanto, a una potencialidad, a una hipotética capacidad para solucionar determinado tipo de problemas, a acompañar esta o aquella prestación o incluso a dominar ciertos recursos. De forma característica, la competencia fue frecuentemente presentada como “capacidad de movilizar el saber, saber-hacer y saber-ser”, pero estas, aún nebulosas, exigen, a su vez, ser definidas.

Las competencias se constituyen entonces como construcciones sociales, cuyos aspectos envolventes merecen ser interrogados, a partir de sus diversas aplicaciones. Ahora, estas aplicaciones sugieren que la noción de competencia entra en concurrencia directa con las referencias colectivas asociadas a la noción de calificación. Volvemos, por lo tanto, a este proceso complejo que constituye tradicionalmente la calificación. Admitimos que todo el trabajo es merecedor de un salario, pero que no todos los trabajadores ganan lo mismo. Las calificaciones permiten justificar, mejor o peor, estas diferencias de remuneración. ¿Podemos decir que las diferencias de sueldos corresponden a cualidades distintas de los trabajos? Es necesario pues que se acuerde una forma de jerarquizarlas. Las clasificaciones de los puestos de trabajo, colectivamente elaboradas durante la segunda mitad del siglo XX, respondieron parcialmente a esta exigencia. Observando más cerca, estas clasificaciones reenvían también a las correspondientes cualidades de los trabajadores que ocupan estos puestos de trabajo. Y estas cualidades pudieron ser jerarquizadas por referencia a un denominador común, exterior – el tiempo de formación. El nivel del diploma corresponde, efectivamente, a una cierta duración de la educación

inicial. En cuanto a la experiencia adquirida por la práctica, ella es indirectamente revelada por la antigüedad. Singularmente, son estas tres referencias colectivas – las tablas de clasificación de los empleos, el nivel de instrucción y la antigüedad – que son puestos a prueba de la competencia.

En la enseñanza, las competencias fueron asociadas a reformas, invirtiendo la relación entre inputs y outputs. Tradicionalmente, las carreras escolares son establecidas por sus inputs – los programas –, constituyendo una lista de materias, de conocimientos a transmitir a los alumnos o a los estudiantes. Hace una veintena de años, los objetivos – outputs – asumieron la primacía o suplantaron incluso los ingredientes de la carrera. No se trata, por lo tanto, tanto más o tan solo de referirse a los recursos incorporados en el acto educativo, pero de enunciar las competencias que se espera que los “formados” sean capaces de dominar a la salida. La posibilidad de estimar retrospectivamente las etapas de un aprendizaje no permite, con todo, anticipar el proceso mismo. ¿Como construir estas competencias, cuyo modo de formación ignoramos? Se trata de una de las principales dificultades ampliada por este tipo de reformas. Antes, los profesores sabían que conocimientos era supuesto transmitir, mismo si los resultados permanecían inciertos. De ahora en adelante, el resultado esperado es especificado, pero el medio para llegar a él continúa oscuro. Los referenciales de competencias, al enunciar las tareas parciales que es supuesto corresponder a los objetivos, suministran referencias para la evaluación, pero de ninguna forma los medios de formación. Por falta de instrucciones, estos instrumentos tienden a complicar el proceso educativo, al reducirlo aún más a un entrenamiento en tareas sin contenido.

En las empresas, la “lógica competencia” tuvo éxito como estrategia de gestión del personal. Las reglas que organizaban los itinerarios de los individuos en función de los puestos de trabajo fueron inflexionadas, hasta incluso dismanteladas, y con ellas, su control colectivo. La carrera y la progresión salarial no dependen, sino, más de la antigüedad o de tablas de clasificación de los empleos, pero se convierten en itinerarios mensurables, en función de las evaluaciones individuales. La evaluación sistemática de las prestaciones y de los comportamientos de los asalariados tiende, primeramente, a amplificar la concurrencia

en el seno del colectivo de trabajo, al punto de ser asimilada a un instrumento de gestión por el stress. Los procedimientos herméticos, frecuentemente confiados a consultores privados que no tienen ningún interés en divulgar las claves de sus métodos, escapan al control de los principales interesados. Los sindicatos no pueden, ni querrían, participar en estas evaluaciones, de que derivan directamente las decisiones de gestión que constituyen las prerrogativas del que da empleo. El principio “a trabajo igual salario igual” es así sustituido por un postulado de transparencia del trabajo “real”.

Mientras que la gestión de competencias en la empresa tiende a desconectar las competencias de las exigencias de un determinado empleo, en los medios de **la formación profesional** y de **la inserción**, las competencias pudieron aparecer como criterios de “empleabilidad”, a probar regularmente. Esta orientación contribuye para desestabilizar las adquisiciones de la formación inicial, en provecho de una presión para la educación permanente. Se creyó posible comparar las competencias a las profesiones transferibles, favoreciendo, por lo tanto, la movilidad sobre el mercado de empleo. No obstante, el desarrollo de la profesión supera la empresa, en la medida en que es reconocida colectivamente, sobre un mercado profesional. En contrapartida, una competencia no identificable fuera del acto particular en el que ella se parece manifestar, poca oportunidad tiene de ser transferible.

Nueva forma de dominación del trabajo, individualización de la relación salarial, palanca de flexibilidad, aquí están igualmente los efectos de las competencias que concurren para debilitar las codificaciones colectivamente construidas bajo el reino de la calificación.

Competência

Compétence

Competence

Como referenciar este artículo?

Stroobants, M. (2006). Competência. *Laboreal*, 2, (2), 78-79.
<http://laboreal.up.pt/revista/artigo.php?id=37t45nSU547112278541841971>

El diccionario «Derecho y Trabajo»

Laurent Vogel

lvogel@ulb.ac.be

ETUI_REMS

5, Boulevard du Roi Albert II

1210, Bruxelles

Belgique

La diversidad y el carácter poliédrico de las relaciones entre el derecho y el trabajo apenas permiten ir más allá de algunas notas, dentro de los límites de un artículo breve. Convido, pues, a un libre recorrido entre varios puntos de articulación.

Se puede empezar por una constatación histórica. Existe una afinidad clara entre el derecho y el trabajo y, más particularmente, en la expansión paralela del trabajo asalariado y del derecho como regulador eminente de las relaciones sociales. El desarrollo del capitalismo ha unido, en un mismo movimiento, una juridificación de los mecanismos de regulación social y una asalarización del trabajo. Este fenómeno es inseparable de una tendencia más profunda hacia la mercantilización general tanto de las actividades humanas como de la naturaleza.

Existe una correspondencia evidente entre la abstracción jurídica que regula relaciones de una diversidad infinita, inscritas en un sistema de clasificaciones, y la abstracción de la relación salarial que reduce la actividad humana del trabajo a dos equivalentes universales básicos: el tiempo como medida principal del trabajo y el dinero como expresión de su valor y condición de su circulación.

De esta aproximación inevitable entre la progresión del trabajo asalariado y la omnipresencia de las normas jurídicas, se sacaron, a veces, dos conclusiones demasiado simplistas. El derecho sería apenas instrumental; constituiría un simple mecanismo de dominación, particularmente pernicioso, que pretende camuflar la violencia real de las relaciones laborales y sociales. Para Georges Sorel, el derecho del trabajo mantendría intacto la violencia de la explotación, privando, al mismo tiempo, sus víctimas de la única posibilidad de emancipación por una violencia liberadora. La norma jurídica sería, entonces, solamente una forma fenomenal, fetichizada de la sociedad burguesa. Cualquier proyecto de emancipación pasaría por su superación, por un paso de lo « gobierno de los hombres a la administración de las cosas », de acuerdo con una seductora fórmula de Saint-Simon retomada por Engels.

Si la crítica de las ilusiones jurídicas sigue pertinente y saludable, no se puede negar que la realidad sea más compleja. Los mecanismos de regulación, tanto en la sociedad en general como en la organización del trabajo, no se reducen nunca a un óptimo racional, determinado por las necesidades de los grupos

sociales dominantes. Por el contrario, ellos emergen permanentemente como formas inestables, contradictorias, procedentes de conflictos. La forma como se constituyó el derecho del trabajo ofrece un buen ejemplo de esto.

El derecho del trabajo no se desarrolló como una creación de los juristas. En el momento de las grandes síntesis que son los Códigos Napoleón sobre el continente europeo, no aparece ninguna reflexión jurídica autónoma sobre las relaciones laborales. Los primeros textos jurídicos que tratan de lo que entonces se designaba como “legislación industrial” llegan con casi un siglo de retraso respecto al inicio de la revolución industrial. El famoso libro de Sydney et Beatrice Webb sobre la democracia industrial (1897) ilustra la riqueza del proceso de creación colectiva del derecho del trabajo. En este proceso, la auto-actividad de los trabajadores y de sus organizaciones tiene un papel crucial.

¿Cómo el derecho se apropia del trabajo? ¿Qué respuestas ofrece y cuáles efectos tienen estas respuestas sobre la propia evolución del trabajo? La salud en el trabajo desempeña un papel central en esta problemática. La salud en el trabajo constituye el punto de partida del desarrollo de un derecho del trabajo como ramo específico del derecho. Al principio de la revolución industrial, el derecho no distingue de inmediato las relaciones laborales como un fenómeno original, irreductible a un simple contrato celebrado sobre bienes disponibles. ¿Sobre qué se negocia cuando se constituye una relación laboral? Inicialmente, las denominaciones pueden variar. El objeto del contrato sería el servicio o la obra. La transacción sería un arrendamiento más que una venta. Pero, si el ser humano se implica totalmente en su trabajo, ¿cómo se puede contratar el trabajo? El ser humano no constituye un bien disponible, que se pueda vender o alquilar, ni siquiera por su libre voluntad. La construcción jurídica “civilista” del trabajo conducía a un punto muerto y, sobretudo, a situaciones de una injusticia desesperanzadora. El derecho del trabajo surgió como intento de mediación, frente al auge de las reivindicaciones obreras. Fue una construcción empírica, frecuentemente despreciada por los demás juristas, considerada como un conjunto disperso de compromisos políticos y de reglas técnicas, desprovisto de una armadura teórica.

La aportación del derecho del trabajo se ha desarrollado por

dos vertientes principales. Por un lado, el derecho laboral ha inscrito el trabajo en un conjunto de reglas públicas. Se ha construido gradualmente un estatuto para limitar la simple regulación contractual privada. En este sentido, la dinámica del derecho del trabajo es imprescindible de una politización del trabajo. El trabajo surge en los debates de la ciudad, en los conflictos sobre su futuro, en el lugar reconocido a principios como la igualdad. El derecho laboral hace salir el trabajo de la esfera privada de la economía (*oikos* designa el hogar).

Pero este mismo estatuto no es una carta concedida, el efecto de un proteccionismo generoso del Estado. Aún en sus versiones más autoritarias y más estatales como la Carta del Trabajo del fascismo italiano (cuya influencia subsiste en algunos países como Argentina o Brasil), el derecho del trabajo reconoció un conjunto de figuras singulares: organizaciones colectivas, acciones colectivas, mecanismos de representación originales y nuevas formas de regulación. La politización del trabajo pasa, por consiguiente, por el reconocimiento, más o menos obligado, de actores que nacen directamente de la realidad del trabajo como los sindicatos o los consejos de fábrica.

El desarrollo del derecho del trabajo no ha sido nunca un proceso lineal. Durante estos últimos años, el papel de la regla jurídica ha sido al centro de numerosos debates. Existen fuertes presiones para una desregulación que puede tomar diferentes formas:

- la reducción del campo de la regulación jurídica en provecho de una regulación administrativa. Se puede citar como ejemplo el uso de normas técnicas para intervenir en las relaciones industriales, como las controvertidas normas sobre la gestión de la salud en el trabajo;
- la introducción de criterios económicos en la elaboración de la regla jurídica o incluso como factor de legitimidad de esta. Es lo que ilustran los debates sobre el análisis costes-beneficios de la legislación;
- una presión considerable del derecho comercial y del derecho civil para reducir la autonomía del derecho del trabajo. Así, el derecho de la competencia fue invocado por la Comisión europea para exigir que el gobierno francés interviniese contra una huelga de los camioneros; la prohibición del amianto fue contestada desde las reglas de la Organización Mundial del Comercio, etc.... La actual atmósfera nefasta para las libertades públicas podría inscribir los conflictos colectivos del trabajo en la mira de legislaciones antiterroristas.

El trabajo del derecho sigue siendo, por lo tanto, dominado por incertidumbres. Se puede constatar con algo de tranquilidad que la propia norma jurídica tiene esta fragilidad, esta inconstancia, esta ambigüedad de la materia que pretende ordenar.

EDI.

Sorel, G. (1990). *Réflexions sur la violence*. Paris: Seuil.

Supiot, A. (1994). *Critique du droit du travail*. Paris: PUF.

Supiot, A. (2006). Law and Labour. *New Left Review*, 39, 109-121.

Wedderburn, K. W. (1971). *The Worker and the Law*. Londres: Penguin Books.

Direito e trabalho

Droit et travail

Law and Work

Como referenciar este artículo?

Vogel, L. (2006). Derecho y trabajo. *Laboreal*, 2, (2), 80-81.
<http://laboreal.up.pt/revista/artigo.php?id=48u56oTV658223389652968:92>

Breve bibliografía

Hepple, B. (1986). *The making of Labour Law in Europe. A comparative study of nine countries up to 1945*. Londres-New York: Mansell.

Mockle, D. (Dir.) (2002). *Mondialisation et Etat de droit*. Bruxelles: Bruylant.

Pasukanis, E. (1970). *La théorie générale du droit et le marxisme*. Paris:

¿Le importa repetir?...

Saúde no trabalho e descrição das relações sociais

Carla Barros Duarte & Marianne Lacomblez

cbarros@ufp.pt
Universidade Fernando Pessoa
Praça 9 de Abril, nº 349
4249-004 Porto

lacombl@fpce.up.pt
Universidade do Porto – Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação
Rua Dr. Manuel Pereira da Silva
4200-392 Porto

Artigo original: Barros Duarte, C. & Lacomblez, M. (2006). Santé au travail et discrétion des rapports sociaux. *PISTES*, 8, 2, <http://www.pistes.uqam.ca/v8n2/articles/v8n2a2.htm>

Este artigo retoma as principais ideias da tese de doutoramento em psicologia de Carla Barros Duarte (ver referência na bibliografia), complementado com dados mais recentes. O artigo foi redigido em conjunto pela autora e por Marianne Lacomblez, orientadora da tese.

Nos últimos quinze anos, em Portugal, tal como na maioria dos países da União Europeia, desenvolveram-se vários estudos no domínio da saúde no trabalho que conduziram a mudanças significativas ao nível das decisões e orientações políticas, seguidas pela produção de legislação específica e, também, pela criação de organismos orientados para um outro acompanhamento da segurança e saúde no trabalho. De facto, numerosos estudos científicos desenvolvidos nesta área (entre outros: Dautas-Letourneux & Thébaud-Mony, 2002; Derriennic, Touranchet & Volkoff, 1996; Lacomblez, 2000; Marquié, Paumès & Volkoff, 1995; Teiger, 1989) têm vindo a demonstrar a influência do trabalho nas evoluções da saúde.

Em Portugal assistimos ainda a poucas mudanças na concretização dos princípios gerais das políticas definidas em matéria de preservação da saúde no trabalho. Esta situação é particularmente preocupante nos sectores de produção ditos “tradicionais”, nos quais a necessidade de reconversão é tida como evidente, e para as categorias de trabalhadores ditos de “baixo nível de qualificação”, cuja economia nacional pouco se glorifica: tudo se desenrola como se fosse incontestável que as mudanças previstas ao longo dos anos eliminariam naturalmente os riscos profissionais enraizados no passado do país.

Por outro lado, a persistência em não integrar as especificidades da vida de trabalho na abordagem à saúde, reforça uma lógica que tende a manter na periferia as preocupações relativas aos efeitos constrangedores do trabalho sobre o bem-estar e as acções susceptíveis de os diminuir.

Na verdade, as relações entre a deterioração da saúde e o trabalho revestem-se de uma grande complexidade; na maior parte das vezes “não são nem unívocas nem instantâneas” (Gollac & Volkoff, 2000, p.23, tradução livre): constroem-se num conjunto de estados de saúde que, embora não sejam considerados patológicos, constituem sinais reveladores de sofrimento

(Marquié, 1999), estabelecendo-se relações múltiplas e recíprocas pouco compatíveis com os diagnósticos tradicionais.

Também é certo que o próprio conceito de «saúde», habitualmente privilegiado, revela uma abordagem reducionista, unicamente associado à ausência de doença, não tendo, pois, em consideração as interacções entre as dimensões física, psicológica e social já reconhecidas pela OMS em 1946, e mais recentemente sublinhadas pelo Comité Misto da OIT/OMS (INRS, 1996).

Neste sentido, compreende-se que, face a uma lógica global pouco orientada para a explicitação dos riscos do trabalho, os trabalhadores acabem por não falar espontaneamente sobre as condições nas quais exercem a sua actividade profissional – o contexto das relações sociais estabelecidas no seio da empresa reforçando-os, frequentemente, a ocultarem os efeitos do trabalho na sua saúde.

Mesmo que, actualmente, se admita a existência de riscos profissionais, mesmo que o número de especialistas nesta matéria tenha vindo a aumentar e mesmo que os estudos neste domínio se multipliquem, tudo parece contribuir para a ideia de que o estado de saúde da maioria dos trabalhadores é satisfatório e que as reais patologias, como os grandes acidentes de trabalho, são excepções.

É a partir desta constatação que descrevemos o trabalho de Carla Barros-Duarte (2004), que teve como objectivo contrariar o conjunto destas dinâmicas que se reforçam mutuamente e se auto-reproduzem, tornando socialmente invisíveis os efeitos do trabalho na evolução da saúde de muitos trabalhadores.

Deste modo, a abordagem é articulada por diferentes etapas, no seio das quais são privilegiadas, sobre o plano metodológico, determinadas opções.

O ponto de partida consistiu numa leitura de dados estatísticos, complementada por um inquérito centrado no estudo da evolução da saúde induzida pelas condições de trabalho. Esta abordagem global evidenciou a necessidade de uma análise «local», apoiada pela tradição científica contemporânea da psicologia do trabalho e da ergonomia: o objectivo desta etapa foi o de melhor compreender a forma como cada um gere os constrangimentos do trabalho a fim de preservar o seu equilíbrio. No entanto, se, nesta etapa, o objectivo era o de realçar uma *dé-*

marche susceptível de transformar certas dinâmicas desenvolvidas nas empresas, ela evidenciou, também, o interesse de conceber um modelo de intervenção que se situasse mais claramente num plano de acção pública, nomeadamente a nível regional. Desta forma, a abordagem desenvolveu-se em termos de saúde pública, à semelhança da experiência desenvolvida há já alguns anos na região de Bouches du Rhône, em França, com o apoio de Ivar Oddone.

De facto, o debate relativo à acção pública alargou a perspectiva do estudo e contribuiu para o alargamento do sentido de certas questões de investigação: permitiu, nomeadamente, definir melhor as intervenções susceptíveis de contribuir para uma outra transparência dos dados e dos processos analisados.

Estas conclusões vão de encontro a uma recente alteração no tratamento dos dados estatísticos relativos às doenças profissionais, assim como a certas iniciativas de aproximação de diferentes actores, num projecto baseado em novas modalidades de gestão do risco profissional.

1. Saúde e trabalho: os silêncios dos números oficiais

Em Portugal, a preocupação em melhorar o sistema de informação no domínio da saúde tem conduzido à criação de departamentos e organismos específicos que, com alguma periodicidade, realizam estudos sobre a evolução do estado de saúde dos portugueses (Ministério da Saúde, 2002; Observatório Português dos Sistemas de Saúde, 2005). Estes balanços demonstram melhorias globais, nomeadamente graças à redução das doenças transmissíveis e à diminuição das taxas de mortalidade infantil.

Todavia, estas análises – mesmo se se ponderar a fidelidade dos dados publicados, evidenciando claras tendências de uma sub-declaração dos casos de doenças transmissíveis (Direcção Geral da Saúde, 2005) – revelam, por outro lado, que as preocupações da saúde pública se mostram pouco atentas ao impacto do contexto profissional no bem-estar dos cidadãos. Procura-se, então, delimitar os problemas de saúde, tais como se manifestam no indivíduo considerado isoladamente, num diálogo singular, próprio ao gabinete médico.

À semelhança do que se constata noutros contextos, o domínio dos problemas de saúde relacionados com a actividade profissional acabam por ser ocultados no seio desses estudos – como se o processo de reconhecimento das doenças profissionais fosse suficiente para garantir o reconhecimento colectivo dos problemas mais flagrantes da saúde no trabalho.

Na verdade, é sabido o quanto « a declaração e o reconhecimento das doenças profissionais resultam de processos longos, complexos, selectivos e pouco sistemáticos, que excluem ao longo do procedimento numerosos casos » (Thébaud-Mony, 1991, tradução livre). Na realidade, para o reconhecimento de uma nova doença profissional, o processo de decisão mistura “inextrincavelmente o conhecimento científico do perigo e arbitragem sócio-económica” (Henry, 2004, p.299, tradução livre) e é atravessado, frequentemente, por difíceis negociações entre parceiros sociais.

Deste modo, numerosos problemas de saúde relacionados com o trabalho exercido, não transparecem nos dados oficiais que, supostamente, classificam as pessoas que sofreram os efeitos dos riscos dos locais onde exerceram a sua actividade profissional – quer seja por falhas no longo processo de identificação da origem profissional da patologia até à sua declaração e posterior reconhecimento, quer seja pela organização e sistematização dos dados, que deixa muito a desejar no plano da sua transparência (ver tabela 1).

	1990	1991	1992	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000
Intoxicações	184	199	207	219	226	242	253	260	266	274	282
Pneumatoses	10460	10460	10346	10354	10350	10316	10492	10459	10216	10040	9955
Dermatoses	975	1079	1239	1374	1485	1640	1768	1844	1926	2078	2203
Agentes físicos	3611	3797	3914	4255	4716	5309	5545	5757	5941	6314	6549
Sequelas de acidentes de trabalho [5]	-	-	-	-	667	739	739	739	739	739	739
Outras [6]	706	804	852	921	372	403	405	416	413	419	422
Total	15936	16339	16558	17123	17816	18649	19202	19475	19501	19864	20150

Tabela 1: Evolução do número total de pensionistas com incapacidade permanente por tipo de doença profissional (1999-2000).

Sinopse 1

Em Portugal, até 2000 [1], a evolução das doenças profissionais – oficialmente reconhecidas pelo Centro Nacional de Protecção contra os Riscos Profissionais [2] (CNP RP) – aponta para um ligeiro aumento gradual do número de pensionistas com incapacidade permanente [3].

No conjunto, os casos mais frequentes de doenças profissionais são as pneumatoses causadas pela inalação de poeiras mineiras (na sua maioria silicoses e pneumoconioses) e as doenças provocadas pelo ruído ou por outros «agentes físicos» (cf. tabela 1).

Estamos, pois, perante uma situação de pouca transparência das estatísticas oficiais, quer sejam consideradas as que são publicadas pelos serviços do Ministério da Saúde, as que são transmitidas pelos serviços do Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social.

Esta foi uma das preocupações que suscitou o estudo desenvolvido a partir do Inquérito Saúde, Idade e Trabalho (SIT), que será objecto de análise no ponto seguinte deste artigo.

2. À procura do ângulo morto (Thébaud-Mony, 1991)

Como já foi realçado, as consequências do trabalho na saúde não têm, normalmente, uma expressão imediata e linear e, embora acompanhem todo o ciclo de vida do indivíduo, manifestam-se frequentemente de forma diferida e singular (Gollac & Volkoff, 2000). Na realidade, as condições de trabalho são vividas, por cada um, de forma diferente e os seus efeitos dependem não só do percurso profissional e do contexto de trabalho, mas também da percepção que cada um pode ter em função das suas especificidades físicas, psicológicas e sociais.

Esta diversidade e variabilidade envolvem a compreensão de um conjunto de factores que interagem mutuamente e a dife-

rentes níveis nos vários momentos da vida – o que exige uma abordagem atenta e diferenciada, que não negligencie a necessidade de integrar na história de cada indivíduo as condições de trabalho actuais, mas também as vividas anteriormente (Volkoff, Molinié & Jolivet, 2000). Por esta razão, considera-se que é imprescindível ter em consideração a idade no estudo da relação com o trabalho, de modo a evidenciar o que, no ambiente construído pelo homem, acabou por influenciar significativamente a história individual.

O paradigma privilegiado distingue-se, portanto, dos estudos subjacentes aos dados oficiais, já que para além das doenças profissionais flagrantes, regista-se, também, um conjunto de outras evoluções induzidas pelas condições de trabalho que deixam – ou deixaram – a desejar.

Neste espírito, e na linha de uma tradição já bem implementada em França, um instrumento de investigação foi concebido de modo a ser suficientemente amplo para analisar as diversas dimensões das relações entre saúde e trabalho, e suficientemente discriminativo para registar todas as particularidades dessas relações.

É de salientar o carácter experimental desta fase da investigação realizada em Portugal, já que corresponde à concepção e à primeira aplicação do Inquérito SIT, promovida pelo Instituto de Desenvolvimento e Inspecção das Condições de Trabalho (IDICT), no âmbito da Campanha para a Melhoria das Condições de Trabalho na Indústria Têxtil e do Vestuário [6]. Assim, neste caso particular, adoptou-se uma metodologia centrada na análise transversal, diferente da perspectiva longitudinal específica aos inquéritos ESTEV e VISAT realizados em França.

Sinopse 2

O Inquérito SIT, inspirado nos inquéritos franceses ESTEV e VISAT.

O Inquérito ESTEV (Inquérito Saúde, Trabalho e Envelhecimento) foi concebido no final dos anos 80 no seguimento de um projecto de médicos do trabalho que, com a colaboração de equipas de investigação em epidemiologia, gerontologia e ergonomia, decidiram desenvolver um inquérito de grande amplitude sobre a evolução da saúde com a idade, no contexto de trabalho. O inquérito foi realizado no âmbito das visitas anuais da medicina do trabalho em 1990 e 1995. A amostra no início do estudo era constituída por 21 378 trabalhadores e, posteriormente, 87% da amostra foi de novo analisada. A metodologia teve nomeadamente o objectivo de, a partir da recolha de uma quantidade diversa de informações, quer no domínio da saúde quer no domínio do trabalho, preparar os procedimentos necessários para iniciar os estudos longitudinais (Coutrot & Wolff, 2005). O inquérito é composto por 5 questionários, fornecendo assim, para cada trabalhador, numerosas informações sobre a sua vida de trabalho actual e passada e sobre o seu estado de saúde, este último também avaliado através de um questionário de auto-avaliação da saúde e um exame médico detalhado (Derriennic, Touranchet, & Volkoff, 1996).

O Inquérito VISAT (Envelhecimento, Saúde e Trabalho) insere-se num estudo organizado por uma centena de médicos do traba-

lho de três regiões do sul de França e por uma equipa de investigadores especializados no estudo do envelhecimento, da ergonomia e da saúde no trabalho. As questões formuladas inscrevem-se na lógica do Inquérito ESTEV, procurando avaliar de forma mais precisa as evoluções dos trabalhadores no plano cognitivo. Duas aplicações foram realizadas: a primeira em 1996 (3237 trabalhadores) e a segunda em 2001 (Marquié et al., 2002).

Para a concepção do inquérito SIT, além do que exige a adaptação deste tipo de instrumento a uma outra realidade linguística e social, foi necessário ter em consideração a especificidade dos interlocutores que participaram nesta fase exploratória – os trabalhadores dos sectores da indústria têxtil e do vestuário. Neste sentido, certos itens foram incluídos, a formulação de algumas questões foi revista e foi reorganizada a sequência de alguns capítulos.

Mas a estrutura do inquérito mantém-se semelhante aos inquéritos ESTEV e VISAT e reagrupa os itens que dizem respeito:

- às características gerais e profissionais do trabalhador: é constituída por questões gerais sobre o trabalhador e a profissão; um conjunto de características relativas às condições de trabalho actuais e passadas (nomeadamente, a duração da exposição), com o objectivo de integrar todo o percurso profissional do trabalhador; uma análise mais exaustiva do trabalho actual; uma avaliação das principais dificuldades sentidas pelo trabalhador na realização das suas actividades; índices relativos à qualidade do repouso e do sono; um conjunto de questões de (auto)apreciação do estado de saúde (que correspondem à aplicação da versão portuguesa do Perfil de Saúde de Nottingham [7]); um conjunto de questões relativas às características do indivíduo e da sua vida fora do tempo de trabalho de modo a permitir uma compreensão mais ampla do que pode ser susceptível de ter influenciado o seu percurso;
- as informações médicas – além da avaliação de alguns indicadores específicos ao exame médico tradicional, procede-se a um inventário de patologias actuais e passadas, dos acidentes e doenças profissionais, assim como à descrição dos medicamentos consumidos; está também previsto, um suplemento dirigido especificamente às mulheres, relativo a informações sobre a gravidez, a contracepção e a menopausa;
- assim como o inquérito VISAT, alguns dados relativos às capacidades cognitivas (memória, atenção,...) foram avaliados através de um conjunto de provas psicotécnicas clássicas.

Para esta primeira aplicação do inquérito SIT, teve-se particularmente em atenção as condições de realização das entrevistas que iriam sustentar a produção de dados. Nos primeiros ensaios demonstrou-se a necessidade de recorrer a uma situação de entrevista individual, conjugando a colaboração de psicólogos do trabalho, membros da equipa de investigação e a dos médicos das empresas participantes no estudo.

Por outro lado, a boa compreensão dos dados recolhidos relativamente às condições de trabalho descritas pelos trabalhadores exigia que a análise fosse enriquecida por metodologias complementares: deste modo, optou-se por recorrer a uma caracterização das empresas onde os 329 trabalhadores interroga-

dos exerciam a sua função – evidenciando em particular a evolução da organização do trabalho e dos processos produtivos – e a realização de uma análise ergonómica de algumas actividades principais deste sector.

3. Contributos e limites da análise transversal

Sem apresentar aqui, de forma detalhada, a aplicação do inquérito SIT (Barros-Duarte, Ramos, Cunha, & Lacomblez, 2002), assinala-se que, globalmente, os diversos indicadores analisados revelam uma deterioração precoce do estado de saúde de um número significativo de trabalhadores – quer devido às características do exercício da sua actividade profissional actual, quer devido às condições de trabalho a que estiveram expostos no passado – mas que, contudo, são avaliadas de forma diferente, na sua natureza e na sua importância, pelos trabalhadores, por um lado, e pelos médicos do trabalho, por outro.

A tabela 2 evidencia, aliás, os principais constrangimentos do trabalho actual e passado dos trabalhadores analisados na amostra estudada. Como se pode constatar, é essencial distinguir os dados segundo a sua distribuição por género, já que existem áreas predominantemente ocupadas por homens – 57% dos homens trabalha na fiação, na tecelagem, na tinturaria e acabamentos e manutenção e 43% das mulheres asseguram preferencialmente áreas como a tecelagem, a confecção e o embalamento – estas funções estão associadas a uma organização e a condições de trabalho bem específicas.

Constrangimentos	Sim, actualmente		Não actualmente, mas sim no passado		Total	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Barulho intenso	57.8	26.1	12.8	12.7	70.6	38.8
Exposição a poeiras e gases	66.3	55.6	16.6	14.8	82.9	70.4
Trabalho que obriga a adoptar posturas penosas ou cansativas	70.6	78.9	12.3	4.9	82.9	83.8
Trabalho que obriga a carregar cargas pesadas ou a esforços físicos intensos	54.5	32.4	17.6	13.4	72.1	45.8
Possibilidade de escolher os momentos de pausas	77.7	27.7	*	*	77.7	27.2

Tabela 2: Principais constrangimentos do trabalho actual e passado, segundo o género dos trabalhadores (em percentagem)
 * valores não disponíveis
 Fonte: Barros Duarte, 2004

A análise do conjunto dos dados permite identificar as principais tendências, referidas pelos trabalhadores do sector, relativamente aos riscos profissionais. Torna-se, assim, importante avaliar os efeitos ao nível da evolução do estado de saúde destes trabalhadores, a partir das informações médicas disponíveis (ver Sinopse 2).

De facto, o cruzamento dos dados revela uma *décalage* significativa de um número considerável de avaliações.

Os médicos referem 16.4% de casos de doenças do sistema osteoarticular e muscular e 55.8% dos trabalhadores referem dificuldades na realização de esforços físicos intensos assim como na adopção de posturas penosas ou cansativas e 41% queixam-se de limitações no plano da mobilidade física. De facto, a proporção de trabalhadores que fazem explicitamente

referência a este tipo de problemas é, portanto, bem maior do que aquilo que transparece na avaliação dos médicos.

As informações relativas à exposição ao ruído evidenciam, igualmente, este desfazamento – mesmo tratando-se de um dos riscos mais importantes no sector em questão, em particular para os homens (ver tabela 2). Neste caso, os médicos referiram 6.7% de riscos de patologia – embora 34% dos trabalhadores (e 41.1% dos homens) indicassem estas dificuldades.

No entanto, outros dados mostram que os trabalhadores raramente estabeleciam relações de causalidade entre as características do trabalho e a evolução do seu estado de saúde: não podemos, portanto, concluir que as queixas transmitidas sejam exageradamente persistentes. Por outro lado, 84.8% dos trabalhadores têm uma percepção positiva da sua saúde. Mas, mesmo neste plano, a opinião dos médicos é discordante, já que consideram que 96.7% dos trabalhadores examinados gozam de uma saúde muito satisfatória e satisfatória – apesar de terem assinalado que 14.9% dos trabalhadores consome regularmente psicotrópicos.

Ainda que a distância entre o que é referido pelos trabalhadores e o que transparece na avaliação dos médicos seja grande, podemos avançar com algumas hipóteses que contribuem para uma explicação destas aparentes contradições no caso em análise: a relação estabelecida com os psicólogos do trabalho (investigadores externos à empresa) ao longo das entrevistas foi de natureza diferente daquela que caracteriza o exame médico – a vontade de escutar caracteriza a primeira relação e a preocupação no rigor a segunda, que tem subjacente uma lógica inerente ao diagnóstico médico, sempre impregnada “da questão médica relativa à presunção de origem” (Thébaud-Mony, 1991, p. 109, tradução livre). Contudo, é necessário lembrar que o discurso do trabalhador, no seu encontro com o médico do trabalho, é frequentemente atravessado pela incerteza da relação entre o veredicto final e os efeitos deste sobre o decurso da sua vida: assim, como o referia Canguilhem, (2002, p. 62 e 63, tradução livre) “a saúde não é somente a vida no silêncio dos órgãos, é também a vida na discrição das relações sociais. Se eu digo que estou bem, impeço que se profiram quaisquer interrogações. Se eu digo que estou mal, as pessoas querem saber como e porquê, e o interesse por um problema orgânico individual transforma-se, eventualmente, num interesse para os défices orçamentais de uma instituição”.

Na realidade, trata-se da dificuldade em exprimir o conjunto de problemas de saúde infra-patológicos, sem gravidade evidente, não merecendo explicitação, frequentemente associados à evolução “natural” da idade, e que abarca, geralmente, a diminuição da audição, as dores articulares, os problemas de sono, a sensação de fadiga, a ansiedade, o consumo de tranquilizantes (Molinié & Volkoff, 2002), mas que sem a mudança das condições em que se exerce a actividade de trabalho são susceptíveis de se concretizarem em problemas físicos ou psicológicos profundos.

Tendo em consideração a nossa preocupação inicial, esta constatação levantou interrogações de ordem metodológica: se a abordagem transversal do inquérito SIT apresentou, de facto, uma contribuição fundamental nomeadamente para a caracteri-

zação das condições de trabalho do sector, paradoxalmente, com este contributo poder-se-ia correr o risco de produzir invisibilidade (Daubas-Letourneux, 2004), se uma análise mais aprofundada das interpretações de certas contradições aparentes nos resultados obtidos não fosse desenvolvida, situando-as, mais concretamente, face às outras opções metodológicas da investigação – nomeadamente, as entrevistas e as análises de actividade. O reconhecimento dos efeitos do trabalho sobre as evoluções da saúde dos trabalhadores passa, nomeadamente, por um processo de tomada de consciência do próprio trabalhador e pelo diálogo que pode ser estabelecido com os profissionais de saúde – compreendemos o significado que este encontro poderia ter no desenvolvimento de uma outra dinâmica. Esta reflexão insere-se, agora, a um nível «local», orientado para uma análise das acções e das interações face a face entre os diferentes actores envolvidos, estimulando a evolução da compreensão do fenómeno global que pretendemos estudar.

4. Gestão dos riscos e discrição: os contributos da análise ergonómica do trabalho e o papel decisivo do colectivo

Este estudo desenvolvido a um nível «local» foi realizado com a colaboração de 12 trabalhadores que participaram no Inquérito SIT e que exerciam a sua actividade profissional na secção de tecelagem de uma empresa-participante.

O objectivo desta fase da investigação era compreender as estratégias desenvolvidas pelos trabalhadores na gestão e preservação da sua saúde. Pretendia-se alargar o debate relativo aos efeitos das condições de realização da actividade profissional e definir com os próprios trabalhadores propostas para uma transformação do trabalho. Nesta perspectiva, foram privilegiados os princípios teórico-metodológicos específicos a uma tradição científica da ergonomia e de certas correntes da psicologia do trabalho, que focalizam a sua análise e o seu projecto de intervenção no estudo dos processos de regulação desenvolvidos pelos trabalhadores graças à experiência adquirida na sua actividade profissional (ver Sinopse 3).

Sinopse 3

Uma tradição da ergonomia (Teiger & Laville, 1991) contribuiu para fazer emergir práticas de intervenção baseadas numa dinâmica que associa e articula mutuamente a investigação, a formação e a acção. Estas abordagens assentam no reconhecimento dos saberes da experiência específicos dos trabalhadores, valorizam o seu ponto de vista e a ideia de uma aprendizagem recíproca entre investigadores e trabalhadores. Visa-se uma co-produção de conhecimentos entre “os peritos” de domínios diferentes com o objectivo comum de: “compreender o trabalho para o transformar”, segundo a proposição de Guérin, Laville, Daniellou, Duraffourg, & Kerguelen (1992); e, como o propõe Oddone, Re, & Briante (1977), trata-se de agir para a construção “de uma comunidade científica alargada”.

Deste modo, é concebido um paradigma de formação em análise do trabalho. Afastado das formas tradicionais de aprendizagem do tipo escolar, estas acções ergonómicas de formação – que podem ser aplicadas a diferentes públicos para os quais é

importante tomar consciência das relações trabalho/saúde – são orientadas para a investigação das possibilidades de agir, a partir da construção colectiva de pistas de transformação. Procuram-se respeitar os seguintes princípios:

- A necessidade de partir das representações e conhecimentos iniciais dos participantes através de descrições pormenorizadas da sua actividade, no seu contexto de trabalho, e dos efeitos sentidos; estas descrições, primeiro espontâneas, são seguidamente “sustentadas” por um “questionamento ergonómico” - que é de tipo maiêutico porque visa estimular a actividade reflexiva e permitir “pôr em palavras” o que nem sempre se sabe que se sabe. Conhecimentos novos sobre a situação e sobre si mesmo são, assim, construídos pelo exercício de reflexão e de expressão, e esta construção pode mesmo prosseguir bem para além do período específico da formação;

- A preocupação em “trabalhar a linguagem” a fim de facilitar a troca e a confrontação dos conhecimentos da experiência dos participantes entre si, por um lado, e estes com os conhecimentos “disciplinares” dos ergónomos, por outro lado. Por vezes, relações inéditas e impensáveis adquirem outra visibilidade e tornam-se também “dizíveis” e partilháveis. Pode-se então passar, progressivamente, da formulação de problemas à sua formalização e à sua desindividualização, o que amplia as possibilidades de acção colectiva;

- A preocupação em introduzir os conhecimentos “ergonómicos” de forma “oportuna”, em função das questões que se colocam e não de acordo com um programa pré-estabelecido, permite que surjam de forma relevante e, por isso, sejam mais bem compreendidos e melhor apreendidos. Três tipos de conhecimentos são, então, referidos: “ergonómicos” (modelos da actividade, relações estabelecidas entre a saúde/trabalho), “metodológicos” (a démarche e os métodos da análise ergonómica do trabalho), “estratégicos” (critérios de análise das condições de viabilidade: constrangimentos e recursos) para uma acção “situada” sobre o trabalho, o seu acompanhamento e a sua continuidade na empresa.

A aprendizagem da análise ergonómica do trabalho é concebida aqui como “um instrumento para a acção” na perspectiva construtivista piagetiana, segundo a qual qualquer conhecimento consiste não em copiar o real, mas em agir sobre ele e transformá-lo, em aparência ou em realidade, de maneira a compreendê-lo (Piaget, 1974). A acção concebe-se, então, em sentido lato, o essencial é transformar as representações, frequentemente redutoras do trabalho e da prevenção “em representações para a acção”, fornecendo bases “objectivadas” de análise das situações e de argumentação para mudanças a operar (Teiger, 1993).

A panóplia de aplicações deste modelo “de formação situada” abrange projectos com configurações diversas; mas em todas as fórmulas, estas situações de formação apoiam um processo que valida e generaliza os conhecimentos sobre o trabalho que permaneceram até então de tipo clínico, e suscita novas hipóteses; são efectivamente um lugar de aprendizagem recíproca.

Fontes: Lacomblez (2001); Teiger (2002); Teiger & Lacomblez (2005; 2006)

O diálogo, previamente definido no âmbito do inquérito SIT, foi assim restabelecido com estes 12 trabalhadores e o objectivo era o de colocar, desta vez, a tónica sobre a maneira como cada um coabitava com o risco de acidente ou de doença profissional.

Esta intervenção desenvolveu-se durante vários meses e recorreu a um conjunto de instrumentos metodológicos, hoje tradicionais para a tradição científica adoptada, que articulam a análise da actividade de trabalho com a condução de entrevistas individuais seguidas de entrevistas colectivas, de auto-confrontações simples e/ou cruzadas (Clot, Fäita, Fernandez & Scheller, 2000), não negligenciando, contudo, outras reuniões colectivas, por vezes, na presença do médico do trabalho. Este conjunto de estratégias metodológicas implicou, ainda, uma sucessão de momentos de restituição do conteúdo das entrevistas, das análises desenvolvidas e sua articulação com os resultados do inquérito SIT.

Relativamente aos resultados desta fase da investigação, acentua-se aqui a necessidade de evidenciar que, apesar de no diálogo estabelecido com os trabalhadores, as categorias identificadas distinguem diferentes factores de risco para os peritos em saúde no trabalho, não são necessariamente vividas de maneira diferente e segmentada pelos trabalhadores – ou serem objecto de um outro tipo de categorização. Esta assimetria das categorias de análise, já analisada por Oddone (1999) e recordada por Molinié (2003), atravessou todo o percurso desta intervenção, apoiando-se num processo de interpretação recíproca, que, indubitavelmente, contribuiu para a construção do que Oddone et al. (1977) chamaram de uma comunidade científica alargada.

Mas os contributos desta experiência referem-se, igualmente, à evolução das perspectivas dos trabalhadores relativamente à forma como, progressivamente, descreveram, justificaram e explicitaram a sua gestão de riscos no local de trabalho.

Inicialmente, as análises da actividade em situação de trabalho e as entrevistas individuais facilitaram a criação de um novo espaço, dando lugar à emergência de uma grande variedade de modos de regulação, assumidos por cada um, de forma a conciliar o cumprimento das normas de produção e a preservação de um mínimo de bem-estar. Relembrando os trabalhos De La Garza e Weill-Fassina (2000) - a actividade de trabalho é uma forma de estabelecer um equilíbrio entre o sistema de produção, o próprio trabalhador e os outros – podemos concluir que o diálogo com o investigador facilitou a explicitação da dinâmica entre si próprio e o sistema de produção; ou seja, favoreceu uma referência explícita das suas características antropométricas e morfológicas ou das suas dores osteoarticulares para, assim, justificar as *regulações operacionais* (Faverge, 1966) que permitiram encontrar outras soluções na maneira de realizar as tarefas («É, é mais rápido. É mais rápido para mim, que sou pequena, de me esticar ao máximo para meter a malha rapidamente»). Ou, noutras situações, invocam-se, com menor discrição, as regulações que emergem da catacrese (De Keyser, 1972) visto que, nestes casos, altera-se a finalidade inicial de um instrumento ou uma acção para diminuir o mal-estar ou o sofrimento («Sim, todo o tempo de pé. Eu às vezes ao meter o fio

até me sento em cima do tecido, porque sou baixa e às vezes sento-me de lado, em cima do tear e meto o fio, porque é sempre de pé»; «Sim, sim, às vezes também se canta, que é para se esquecer que aquilo está a andar mal, isto é uma forma de se esquecer as coisas portanto a gente canta e reza...»).

No entanto, para além destas constatações, já conhecidas pela ergonomia e pela psicologia do trabalho, é necessário, provavelmente, realçar os momentos de discussão colectiva nos quais foram debatidos os riscos específicos da empresa, os seus efeitos potenciais sobre a saúde e as estratégias de regulação desenvolvidas por cada um, já que se revelaram decisivos na evolução da argumentação dos trabalhadores na qual emergiram, progressivamente, valores que tinham subjacentes um direito à saúde.

«Nós não queremos meter aqui os filhos no meio dos teares porque queremos um futuro diferente para os nossos filhos, temos de ser mais bem pagos».

« Para as máquinas é melhor mas para o trabalhador é pior, este ar condicionado é pior, trabalha-se com muita humidade»

« Antigamente não havia tecelagem sem janelas, nós hoje estamos isolados, mas antigamente não, abria-se uma janela e entrava ar puro, agora não, agora é tudo isolado, nós estamos oito horas num isolamento e num ar impuro, por causa do ar condicionado não se pode abrir portas nem janelas... pronto, mas isto é tudo moderno, agora....e nós temos que nos sujeitar, nós somos feitos da mesma maneira que os trabalhadores de antigamente, não somos diferentes»

Sem negligenciar a importância que teve o diálogo com o médico do trabalho bem como a apresentação ao grupo dos resultados do inquérito SIT, podemos avançar a hipótese que a situação colectiva, em si, desempenhou um papel primordial, criando a possibilidade de dizer o que até ali era vivido no silêncio: permitiu esclarecer, desenvolver, definir melhor, recorrer aos contributos da vida fora do trabalho e comparar as maneiras de fazer, as hierarquias de decisões, os esquecimentos, as interpretações, as soluções.

Assim, se nas primeiras etapas da intervenção, a gestão da saúde no trabalho era sobretudo atravessada por preocupações relativamente à gestão do uso de si. Gradualmente, emergiram valores que Yves Schwartz integrou no registo «dos valores sem dimensão» – que se distinguem dos valores de mercado – associados aos valores da política, da deliberação democrática, do direito social, do direito do trabalho (Schwartz, 2000). A situação colectiva de encontro com os pares e os investigadores parece ter desempenhado o papel de uma rede de apoio, integradora e reflexiva.

Contudo, a intervenção deparou-se com um impasse: apesar do interesse inicialmente demonstrado, as entrevistas efectuadas com os diversos responsáveis da empresa mostraram, finalmente, que a abordagem desenvolvida – suportada por um outro reconhecimento dos riscos do trabalho que poderia constituir-se

num conjunto de argumentos com vista a um alargamento da sua aplicação às outras equipas de trabalhadores – não encontraria os apoios indispensáveis para o seu prosseguimento.

O trabalho realizado no plano «local» permitiu uma progressão na proposta de um cenário de referência para acções de sensibilização e de informação aos trabalhadores na matéria do (re)conhecimento dos riscos profissionais e dos seus efeitos potenciais. No entanto, na presente fase da investigação, era evidente a necessidade de ir além da acção ao nível da empresa, ultrapassando os constrangimentos metodológicos e de intervenção que lhe são inerentes e situar a investigação no plano da acção pública regional: avaliando a este nível os potenciais actores de um processo que se pode apoiar no trabalho já desenvolvido, contornar os obstáculos próprios à dinâmica da empresa e prosseguir, alargando os objectivos iniciais.

5. Regresso à saúde pública

A experiência conduzida a partir da década de 80 no território de “Bouches-du-Rhône” em França, por Marco Andeol e Gilbert Igonet, impulsionada por Ivar Oddone (ver Sinopse 4), orientou esta fase da investigação: situando-se ao nível do território – onde se insere a empresa e os trabalhadores participantes na etapa anterior da investigação – foi atribuída uma importância particular à prática dos médicos do Centro de Saúde local, que na sua prática de clínica geral e familiar intervêm, também, nos procedimentos de reconhecimento de doença profissional.

Sinopse 4

Na região de “Bouches-du-Rhône” (Port de Bouc et Martigues), a criação da Association Prise en Charge des Maladies Eliminales teve como objectivo constituir uma rede de apoio, no plano regional, que assumisse um outro reconhecimento das doenças profissionais e, a longo prazo, um saneamento dos locais de trabalho: o objectivo é o de construir arquivos capazes de orientar e estimular quer as acções orientadas para os cuidados de saúde, quer as acções de prevenção.

Parte-se do princípio que todos os dados necessários existem mas que não são acessíveis, nem pelos médicos que devem cuidar da saúde, nem pelos empregadores que devem avaliar o risco, nem pelos trabalhadores que são confrontados com os riscos diariamente, nem mesmo pelos organismos que têm a responsabilidade na gestão da saúde no trabalho. Desde há vários anos, e com o apoio dos poderes públicos, tem sido construída “uma galeria de casos” de doenças profissionais suspeitas ou diagnosticadas na bacia de emprego em questão: foi elaborada de modo a que todos os médicos de Medicina Geral pudessem desenvolver uma outra forma de aprendizagem sobre os doentes afectados, e, desta forma, identificar novos casos; mas todos os grupos envolvidos – empregadores, especialistas do domínio, associações, organismos públicos,... - podem sempre utilizar e completar os dados recolhidos. Estes últimos grupos de protagonistas são os mais privilegiados no que, Ivar Oddone, denominou de Sistema de Informação Concreto (SIC), “catalisando” novas relações entre profissionais e os diferentes grupos de actores.

Actualmente, 28 médicos de Medicina Geral e 15 especialistas participam no projecto. Em 2003 foram identificadas 66 doenças elimináveis, 93 em 2004 e resultados equivalentes foram registados para 2005.

Para facilitar a consulta dos arquivos, um programa informático permite aceder a uma lista dos dados recolhidos, facilitando, igualmente, a transmissão de informações complementares; o que, associado a um motor de pesquisa permite o acesso a outras fontes de informação.

Numa primeira fase deste projecto, a descrição do posto de trabalho era central na organização destes dados. Seguidamente, uma estrutura baseada nos *casos* tornou-se mais eficaz. A experiência, com efeito, confirmou que o médico não identifica as situações de trabalho em questão, mas integra-as “numa lista de postos de trabalho”: ele memoriza-as em função dos casos já identificados e resolvidos.

Além disso, parte-se do princípio de que a imputabilidade do risco a que a pessoa está sujeita solicita uma abordagem global que é sustentada pela demonstração da interacção entre “micro ambiente” concretamente definido e a realidade da actividade de trabalho exercida nesse contexto por uma pessoa. Desta forma, não se pode reduzir a uma abordagem meramente analítica, à procura de factores de risco artificialmente isolados uns dos outros. A questão é então: onde estão as informações que permitem ter um conhecimento que apresente os caracteres de uma abordagem global? E a resposta é: na cabeça das pessoas que, dia após dia, “utilizam” o posto de trabalho, conhecem-no através da sua experiência directa - mas também através dos colegas que vivem situações semelhantes. O procedimento é, então, centrado na compreensão da perspectiva do paciente: o que permite ao médico descobrir que os seus pacientes são portadores de informações e que, por isso, devem adoptar uma nova leitura do sistema de cuidados de saúde e da própria relação que estabelecem com os médicos. Mas isto fornece, igualmente, material de partida (“um material bruto”, “à espera de processamento”), que deve ser construído numa linguagem “conjunta” que facilite a comunicação das informações relativas ao “micro ambiente” e à interface com os outros profissionais. Os elementos essenciais deste procedimento são estruturados da seguinte maneira:

- Para cada actividade de trabalho é elaborado o seu “currículo laboris”, pedindo-se ao trabalhador que se posicione mentalmente no seu perímetro de trabalho, desenhando-o grosseiramente sobre uma folha;

- É-lhe fornecido um formulário de identificação dos riscos (“os perigos”) concebido de forma a tornar mais permeável a interface entre a pessoa exposta ao risco e o médico, e que permite uma abordagem global organizada em 4 grupos de factores: (1) o que vem ao espírito quando se pensa no posto de trabalho como se se tratasse de um apartamento (barulho, temperatura, iluminação); (2) o que vem ao espírito quando se pensa estritamente no meio ambiente de trabalho (poeiras, fumos, gases, vapores, formas de energia, vibrações); (3) as situações que produzem fadiga devido a um esforço muscular; (4) todas as situações que produzem uma fadiga não relacionada com a actividade muscular (posturas, ansiedade, ritmos, horários);

- Obtém-se uma descrição sucinta mas suficiente do posto de trabalho: estas informações estarão acessíveis e serão objecto de trocas de informação com os diferentes grupos de responsáveis, detentores de competências técnicas ou funções sociais diversas. Três elementos caracterizam esta descrição: a superfície real sobre a qual o sujeito se pode deslocar enquanto trabalha; o que faz concreta e realmente a pessoa (“o trabalho real”); as especificidades locais (pretende-se recuperar com esta noção o que, numa mesma condição de produção, pode reduzir o risco).

Deste modo, quatro pólos de análise articulam-se e perspectivam intervenções que irão permitir e melhor compreender as situações nocivas e intervir até ao seu saneamento:

1. O pólo de análise e tratamento da informação por parte dos médicos dos dados relativos às doenças elimináveis;
2. O pólo responsável pela análise e organização das informações relativas ao contexto de trabalho, partilhado por todas as organizações presentes no território (organizações não institucionais incluídas);

O pólo de consulta de peritos dos equipamentos e tecnologias (tecnólogos) e do Homem (médicos do trabalho);

3. O pólo cuja função é a do saneamento – no sentido de explorar imediatamente os dados existentes e, depois, solicitar outras informações necessárias.

4. O objectivo desta “galeria de casos” é o de produzir uma medicina “cumulativa”, de modo a que o médico possa relacionar a sua memória individual, dos casos que foram os seus, àqueles dos colegas, que exercem a sua actividade numa mesma “bacia de vida”.

Contudo, a ambição fundamental é a construção e a consolidação de um sistema de saneamento dos locais de trabalho: o saber cumulativo, ao ser informatizado, é disponibilizado a todos os cidadãos, a fim de apoiar intervenções que procurem conceber um desenvolvimento ambiental sustentável.

Fonte: Association pour la Prise en Charge des Maladies Eliminables (2005); Le quotidien du médecin (2006).

De facto, o Centro de Saúde em questão enquadra-se bem no projecto em curso nesta fase da investigação: localizado na região norte de Portugal, situa-se numa bacia de emprego onde dominam largamente as indústrias têxtil e do vestuário (cerca de 80% da população activa ou já reformada exerce ou exerceu a sua actividade profissional neste sector). Assim, nesta etapa, elaborou-se a seguinte hipótese: os problemas de saúde dos trabalhadores participantes nas etapas anteriores da investigação correspondem aos problemas de saúde mais frequentes na região.

Foram realizadas várias entrevistas, privilegiando o diálogo com os médicos de Medicina Geral e Familiar, relativamente aos diferentes aspectos da sua prática no Centro de Saúde e na região.

Da análise dos dados recolhidos, constatamos, de facto, uma distância entre o que são as evidências para a saúde pública e as evidências para a saúde no trabalho: a maior parte dos médicos de Medicina Geral e Familiar entrevistados assumem desconhecer as actividades profissionais específicas do sector da

indústria têxtil e do vestuário, bem como as condições nas quais são exercidas – considerando, contudo, ser difícil compatibilizar este tipo de preocupação com o número excessivo de pacientes que devem acompanhar. Tal permite, também, explicar que, quando (os médicos) fazem referência aos principais problemas de saúde dos seus pacientes, os problemas de surdez profissional, por exemplo, sejam praticamente ignorados – embora dois terços dos utentes deste Centro de Saúde trabalhem ou tenham trabalhado no sector da indústria têxtil e do vestuário e, por isso, uma grande parte esteja exposta a este risco.

Por outro lado, quando as entrevistas se orientaram para os aspectos mais específicos da evolução da saúde dos trabalhadores no sector em causa, os médicos mantiveram esta subavaliação dos problemas auditivos, bem como uma baixa estimativa das patologias respiratórias – mesmo mencionando os riscos de bissinose. Além disso, os problemas reumáticos e, nomeadamente, as lombalgias, bem como as alterações “do sistema nervoso”, foram sublinhados por vários médicos.

Esta representação dos riscos contrasta, então, com as análises dos interlocutores das fases anteriores do estudo. Mas este contraste é ainda mais notório se tivermos em conta os dados dos dossiers de declarações de doenças profissionais deste mesmo Centro de Saúde, durante os últimos anos, pois a distribuição das doenças profissionais reconhecidas revela 54% de casos de surdez profissional e 28% de bissinose.

A aparente incoerência entre a importância das doenças profissionais reconhecidas e o conteúdo do discurso destes médicos de Medicina Geral e Familiar, constitui um desafio interessante em termos de intervenção: porque, se é evidente que “a grande maioria dos médicos não tem nenhum conhecimento do trabalho industrial (em sentido lato, do trabalho na sociedade industrial) e nenhum estímulo profissional ou financeiro para ter mais” (Thébaud-Mony, 1991, p. 71, tradução livre), o isolamento profissional no qual acabam por assumir as suas funções é flagrante, assim como a ausência de apoio informativo real. Em consequência, a prevenção praticada afasta-se geralmente do local de trabalho, privilegiando o controlo dos factores de risco associados aos comportamentos individuais e a promoção “de estilos de vida saudáveis” (Ministério da Saúde, 2004), dependentes, aparentemente, da boa vontade do trabalhador.

O projecto de implementação de uma rede de profissionais da saúde e da saúde no trabalho emergiu desta reflexão: como na experiência de “Bouches-du-Rhône”, trata-se de conceber um dispositivo atento às interfaces entre os diversos grupos de protagonistas, valorizando simultaneamente o contraste dos seus pontos de vista, dado que nenhuma abordagem esgota nunca a questão do trabalho.

Mas se o modelo de referência de Marco Andeol e Gilbert Igonet e a sua experiência constituem contributos fundamentais, não podemos deixar de considerar as práticas desenvolvidas nesta matéria pelos diversos actores em Portugal.

Por outro lado, este debate permitirá uma confrontação de experiências e um incentivo à circulação de conhecimentos, se se tiver subjacente uma recolha de dados baseada em situações concretas e se, igualmente, se encontrar apoio institucional tan-

gível. Estas convicções justificaram o conjunto das entrevistas realizadas, no fim do percurso desta investigação, com alguns responsáveis políticos locais – considerando que as instâncias do poder local são susceptíveis de desempenhar um papel decisivo na definição de novas estruturas adequadas, e que estas entrevistas poderiam ser susceptíveis de lançar os primeiros dados para uma gestão alternativa de um saneamento regional.

6. Perspectivas

A instauração, ao nível do território, de redes e estruturas de apoio que possam favorecer a construção de capacidades individuais e colectivas de debate e acção (Davezies, 2002) no plano do (re)conhecimento das doenças profissionais, passa por uma reflexão crítica em matéria de saúde pública (Dozon & Fassin, 2001). O desafio é indubitavelmente o encontro de diferentes “culturas políticas da saúde pública”: no âmbito do potencial debate entre os diversos protagonistas contactados no percurso desta investigação, teríamos matéria, “não para um saber (enunciando verdades sobre a boa condução da existência) que será confrontado com culturas (supostamente ignorantes ou irreverentes destas verdades), mas sim, para uma interacção entre códigos culturais (formulando uns e outros verdades em relação a teorias locais)” (Dozon & Fassin, 2001, p.10, tradução livre).

Mas o projecto de “Bouches du Rhône”, ou aquele, ainda em estado embrionário, no Norte de Portugal, exige também uma análise atenta aos desafios a longo prazo, específicos das iniciativas que se situam no campo da economia social, sendo caracterizadas pela sua ancoragem ao nível regional, assim como pela importância atribuída à noção de território, de serviços de proximidade ou de desenvolvimento comunitário (Bidet, 2000). Porque estes projectos não constituem, apenas pelas suas características internas, “uma panaceia que prefigura uma sociedade futura” (Alaluf, 2005, p.17): se é incontestável que novas formas de gestão territorial, favorecem o desenvolvimento de processos de coordenação multiactores, integrando-os no seio de compromissos renovados entre o global e o local e correspondem hoje a desafios políticos cruciais (Gaudin, 2002), não se pode negligenciar os riscos inerentes à promoção de um “sector terciário” (Evers, 2000), resíduo de uma segunda zona do económico (que visa reparar os estragos da competitividade privada), que seria mantida à margem de um sector público que deixa a desejar.

No entanto, alguns indicadores históricos relembram “simultaneamente o peso dos constrangimentos impostos pelos poderes públicos sobre as actividades do sector terciário e a importância das iniciativas criadas no seu seio, à margem das lógicas institucionais públicas, podendo participar de seguida na sua inflexão” (Laville, 2000, p. 548, tradução livre).

Por outro lado, é necessário sublinhar que, após uma recomendação da Comissão Europeia (adoptada em 19 de Setembro de 2003) relativa às doenças profissionais, o *Instituto de Informática e Estatística da Segurança Social* procedeu a alterações no tratamento e difusão dos dados estatísticos nesta matéria: ac-

tualmente (ver Sinopse 5), as informações, disponíveis por cada ano civil, fazem referência aos novos casos de doenças profissionais declarados, bem como aos que foram objecto de reconhecimento; além disso, a lista das patologias permite distinguir melhor o tipo de doenças, dando outra transparência aos problemas assinalados.

Sinopse 5

	2003	2004
Asma Profissional	84	105
Conjuntivites	7	6
Conjuntivites e lesões na córnea	4	0
Dermatites eczematiformes	26	30
Dermatites de contacto	58	81
Dermatites traumáticas	22	16
Fibrose bronco-pulmonar	6	15
Fibrose pulmonar	125	248
Granulomatose	7	0
Granulomatose pulmonar	22	27
Hipoacusia	226	233
Paralisias	213	453
Tendinites	321	751
Outros	21	58
Total	1142	2023

Tabela 3: Novos casos de doenças profissionais reconhecidos (por ano) associados a uma indemnização por incapacidade permanente (2003-2004)

Fonte: IIESS (2006)

Além disso, investigações desenvolvidas em outras regiões de Portugal, relativas à subdeclaração das doenças profissionais, revelam a vontade de certos responsáveis de organismos de saúde pública de incentivar os seus serviços e “assumir um papel mais pró-activo no domínio da saúde dos trabalhadores e na prevenção dos riscos do trabalho” (Castro, Moreira & Silva Santos, 2005, p. 38).

A nossa conclusão é portanto optimista, ainda que especificamente em matéria de condições de trabalho, saibamos bem que os argumentos científicos não são suficientes para uma mudança da relação de força, e que as evoluções das instâncias administrativas se fazem, frequentemente, mais sob o constrangimento de problemas colocados à frente do palco público e político (Henry, 2004).

[1] Até ao início de 2005, os dados oficiais não continham informações relativas aos anos posteriores a 2000. Dados mais recentes serão apresentados na conclusão deste artigo.

[2] O CNPRP, organismo do Ministério da Segurança Social e do Trabalho, é responsável pelo reconhecimento e indemnização das doenças profissionais. É a partir dos dados fornecidos por este organismo que o Instituto de Informática e Estatística da Solidariedade (IIES) trata e analisa os dados estatisticamente.

[3] Os valores habitualmente utilizados referem-se às doenças profissionais que, tendo sido reconhecidas, resultaram numa incapacidade permanente. Contudo, os valores relativos às doenças profissionais sem incapacidade permanente são também elevados, correspondendo no ano de 2000 a cerca de metade dos novos casos reconhecidos, mas sem incapacidade (CNPRP, 2003).

[4] A responsabilidade de atribuição das pensões aos trabalhadores que sofreram um acidente de trabalho é assumida pelo FGAP – Fundo de

Garantia e Actualização de Pensões por Acidente de Trabalho, substituído em 2002 pelo Fundo de Acidentes de Trabalho (FAT).

[5] Na designação Outras estão incluídas as outras doenças profissionais reconhecidas que, pelo número reduzido de casos, não têm expressão estatística.

[6] Sector de actividade em que a maioria das empresas se situa no norte de Portugal, região onde foi desenvolvida a investigação.

[7] Versão portuguesa, adaptada por investigadores da Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra, Centro de estudos e Investigação em Saúde, 1997, sob responsabilidade do Prof. Doutor Pedro Lopes Ferreira.

Referências Bibliográficas

- Alaluf, M. (2005). Vieilles et nouvelles définitions. *Politique*, 39, 15-17.
- Association pour la Prise en Charge des Maladies Eliminables (2005). *Rapport d'activités 2003-2006 – Evaluation interne de l'utilisation des Fonds d'Aide à la Qualité des Soins en Ville* (FAQSV).
- Barros-Duarte, C. (2004). *Entre o local e o global: processos de regulação para a preservação da saúde no trabalho*. Doctoral Thesis, Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação, Universidade do Porto, Porto.
- Barros-Duarte, C., Ramos, S., Cunha, L. & Lacomblez, M. (2002). *Da organização do trabalho à saúde ocupacional : análise das condições da actividade profissional na indústria têxtil e do vestuário – a especificidade do trabalho feminino*. Porto: IDICT.
- Bidet, E. (2000). Economie sociale, nouvelle économie sociale et sociologie économique. *Sociologie du travail*, 42, 587-599.
- Canguilhem, G. (2002). *Ecrits sur la médecine*. Paris: Éditions du Seuil.
- Castro, M., Moreira, S. & Silva Santos, C. (2005). Doenças profissionais na região de Lisboa e Vale do Tejo no ano de 2003: um contributo para o diagnóstico e prevenção. *Segurança*, 166, 33-38.
- Clot, Y., Fata, D., Fernandez, G. & Scheller, L. (2000). Entretiens en autoconfrontation croisée: une méthode en clinique de l'activité [version électronique]. *Pistes*, 2, 1, <http://www.pistes.uqam.ca/v2n1/articles/v2n1a3.htm>.
- CNPRP (2003). *Dados relativos às doenças profissionais nos anos de 2000, 2001 e 2002*. Lisboa.
- Coutrot, Th. & Wolff, L. (2005). *L'impact des conditions de travail sur la santé : une expérience méthodologique*. Paris: Centre d'Etudes de l'Emploi (<http://www.cee-recherche.fr>).
- Daubas-Letourneux, V. & Thébaud-Mony, A. (2002). *Organisation du travail et santé dans l'Union Européenne*. Luxembourg: Office des Publications Officielles des Communautés Européennes.
- Daubas-Letourneux, V. (2004). *Accidents du travail: des accidents de parcours ? Regards croisés sur la (re)construction de la santé et sur le parcours professionnel de victimes d'accidents du travail. Les évolutions de la santé au cours de la vie professionnelle: altération, préservation, construction, séminaire Vieillesse et Travail, CRÉAPT-EPHE*. Paris: Centre d'Etudes de l'Emploi (<http://www.cee-recherche.fr>).
- 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.
- De La Garza, C., & Weill-Fassina, A. (2000). Régulations horizontales et verticales du risque. In T. Benckroun & A. Weill-Fassina (Eds.), *Le travail collectif. Perspectives actuelles en ergonomie* (pp.217-234). Toulouse: Éditions Octarès.
- Derriennic, F., Touranchet, A. & Volkoff, S. (1996). *Age, travail, santé*. Paris: Les Editions INSERM.
- Direcção Geral da Saúde (2005). *Vigilância epidemiológica – Doenças de declaração obrigatória* [version électronique]. Retirado em 3 de Fevereiro de 2006, de <http://www.dgsaude.pt>.
- Dozon, J.P. & Fassin, D. (2001). *Critique de la santé publique*. Paris: Balland.
- Evers, A. (2000). Les dimensions sociopolitiques du tiers secteur – Les contributions théoriques européennes sur la protection sociale et l'économie plurielles. *Sociologie du travail*, 42, 567-585.
- 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.
- Gaudin, J.P. (2002). *Pourquoi la gouvernance?* Paris: Presses de Sciences Po.
- Gollac, M. & Volkoff, S. (2000). *Les conditions de travail*. Paris: Editions La Découverte.
- Guérin, F., Laville, A., Daniellou, F. Duraffourg, J. & Kerguelen, A. (1992). *Comprendre le travail pour le transformer*. Montrouge: Editions de l'ANACT (rééd. 1997).
- Henry, E. (2004). Quand l'action publique devient nécessaire : qu'a signifié « résoudre » la crise de l'amiant ? *Revue française de science politique*, 54, 2, 289-314.
- IIES (1999). *Séries estatísticas 1990/1998 da Segurança Social*. Lisboa: IIES - Ministério do Trabalho e da Solidariedade.
- IIES (2003). *Dados estatísticos relativos às doenças profissionais: pensionistas com incapacidade permanente de 1999/2000*. Lisboa: IIES - Unidade de Estatística.
- IIESS (2006). *Dados estatísticos relativos às doenças profissionais* [version électronique]. Retirado em 3 de Fevereiro de 2006, de <http://www.seg-social.pt>.
- INRS (1996). Définition de la santé au travail. Conclusions et recommandations du Comité mixte OIT/OMS de la santé au travail. *Documents pour le médecin du travail*, 66, 91-93.
- Lacomblez, M. (2000). *Factores psicossociais associados aos riscos emergentes. Riscos emergentes da nova organização do trabalho*. Lisboa: IDICT.
- Lacomblez, M. (2001). Analyse du travail et élaboration des programmes de formation professionnelle. *Relations Industrielles/Industrial Relations*, 56, 3, 543-578.
- Laville, J.L. (2000). Le tiers secteur – Un objet d'étude pour la sociologie économique. *Sociologie du travail*, 42, 531-550.
- Le quotidien du médecin (2006). Le quotidien du médecin [version électronique]. Retirado em 7 de Fevereiro de 2006, de <http://www.quotimed.com/journal/index.cfm?fuseaction=viewarticle&DataId=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.

Marquié, J.C., Jansou, P., Baracat, B., Martinaud, C., Gonon, O., Niezbora-la, M., Ruidavets, J.B., Fonds, H. & Esquirol, Y. (2002). Aging, health, work: overview and methodology of the VISAT prospective study. *Le Travail Humain*, 65, 3, 243-260.

Ministério da Saúde (2002). *Ganhos de saúde em Portugal. Ponto de situação* [version électronique]. Retirado a 24 de Março de 2004, de <http://www.dgsaude.pt>.

Ministério da Saúde (2004). *Programa nacional de intervenção integrada sobre determinantes da saúde relacionados com os estilos de vida* [version électronique]. Retirado em 10 de Abril de 2005, de <http://www.dgsaude.pt>.

Molinié, A.F. (2003). Interroger les salariés sur leur passé professionnel: le sens des discordances. *Revue Épidémiologique Santé Publique*, 51, 589-605.

Molinié, A-F. & Volkoff, S. (2002). *La démographie du travail pour anticiper le vieillissement*. Paris: ANACT.

Observatório Português dos Sistemas de Saúde (2005). *Relatório de primavera de 2005: o estado da saúde e a saúde do Estado*. Lisboa: Escola Nacional de Saúde Pública.

Oddone, I. (1999). Psicologia dell'organizzazione della salute. *Psicologia della Salute, Fascicolo 1*.

Oddone, I., Re, A. & Briante, G. (1977). *Esperanza operaia, coscienza di classe e psicologia del lavoro*. Torino: Einaudi (traduction française: Redécouvrir l'expérience ouvrière. Vers une autre psychologie du travail. Paris: Éditions sociales, 1981).

Piaget, J. (1974). *La prise de conscience*. Paris: PUF.

Schwartz, Y. (2000). *Le paradigme ergologique ou un métier de philosophie*. 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.

Teiger, C. (1993). Représentation du travail, travail de la Représentation. In A. Weill-Fassina, P. Rabardel & D. Dubois (Eds.), *Représentations pour l'action* (pp. 311-344). Toulouse: Octarès.

Teiger, C. (2002). Origines et évolutions de la formation à la prévention des risques «gestes et postures» en France. *Relations Industrielles/Industrial Relations*, 57, 3, 431-462.

Teiger, C & Lacomblez, M. (2005). L'ergonomie et la transformation du travail et/ou des personnes – Permanences et évolutions (1ère partie). *Education Permanente*, 165, 9-28.

Teiger, C & Lacomblez, M. (2006). L'ergonomie et la transformation du travail et/ou des personnes – Permanences et évolutions (2ème partie). *Education Permanente*, 166, 9-28.

Teiger, C. & Laville, A. (1991). L'apprentissage de l'analyse ergonomique du travail, outil d'une formation pour l'action. *Travail et emploi*, 1, 47, 53-62.

Thébaud-Mony, A. (1991). *La reconnaissance des maladies professionnelles: acteurs et logiques sociales*. Paris: La Documentation Française.

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.

Salud en el trabajo y discreción de las relaciones sociales

Santé au travail et discrétion des rapports sociaux

Health at work and discretion in social relations

Como referenciar este artículo?

Barros Duarte, C. & Lacomblez, M. (2006). Saúde no trabalho e discrição das relações sociais. *Laboreal*, 2, (2), 82-92. <http://laboreal.up.pt/revista/artigo.php?id=37t45nSU547112278541868991>