



Linguagem entre a Experiência (de Trabalho) e o Conceito

Daisy Moreira Cunha¹ (UFMG)

Resumo:

O artigo apresenta três experiências de abordagens clínicas do trabalho apresentando o que nelas nos permite compreender as tessituras entre atividade simbólica e industriosa no agir competente de trabalhadores. A linguagem aparece neste contexto como um problema maior de investigação, convidando à colaboração interdisciplinar entre as 'ciências do trabalho' para enfrentar questões relativas à formalização dos saberes e experiências dos trabalhadores.

Palavras-chave: trabalho, linguagem, experiência, atividade.

Abstract:

The paper presents three experiences of approaches to clinical work presenting what they allow us understand between the symbolic activity and industrious activity and competent workers in action. The language appears in this context as a biggest problem for research, inviting interdisciplinary collaboration between the 'science of work' to address issues related to the formalization of knowledge and experience of workers.

Key words: work, language, experience, activity.

1. INTRODUÇÃO

Os movimentos sociais de trabalhadores, as políticas públicas de Educação e Trabalho de Jovens e Adultos, os dispositivos de certificação e os programas de formação profissional, bem como todos os problemas associados às classificações de ocupações, profissões, carreiras e competências presentes nos locais de trabalho têm pautado o reconhecimento social dos saberes dos trabalhadores e tudo que mobilizam para trabalhar

nas condições sociais dadas. Investigar saberes produzidos na experiência do trabalho pauta o problema de sua formalização.

O problema da formalização dos saberes produzidos na experiência de trabalho vem sendo objeto de reflexão na interface dos estudos das ciências da linguagem e aquelas reunidas sob a denominação 'ciências do trabalho'. Boutet constatava, em obra de 1995, uma ausência histórica de lingüistas do campo de estudos do trabalho. Estes seriam aceitos somente quando associados à comunicação em empresas ou à semiologia. Transformações em curso no campo de estudos da linguagem e do trabalho têm favorecido uma aproximação e convergência de interesses entre estes campos¹, têm relação com mudanças nas formas de organização do trabalho na contemporaneidade e têm possibilitado levantar questões e objetos na fronteira destes campos do conhecimento, favorecendo uma aproximação conceitual (às vezes engendrando novos conceitos), ao mesmo tempo em que desvelam zonas obscuras no cotidiano laboral e, conseqüentemente, favorecem intervenções renovadas nas situações investigadas. Nesse contexto, crescem em importância as verbalizações pelos trabalhadores à propósito de suas atividades, tendo em vista coletar representações dos mesmos sobre seu trabalho e suas atividades, buscando melhor compreender as situações profissionais estudadas. Essa tendência pode trazer conseqüências ético-políticas e epistemológicas: (a) problematização dos conceitos básicos nas diversas disciplinas que estudam o trabalho; (b) formar e desenvolver profissionalmente trabalhadores; e (c) favorecer intervenções transformadoras das situações de trabalho estudadas.

A linguagem aparece como meio, como objeto, bem como barreira, às vezes intransponível entre a experiência de trabalho e o trabalho de pesquisa e intervenção. A seguir exploramos alguns desses problemas pontuados por pesquisadores franceses e italianos que fundando uma perspectiva clínica delimitaram a problemática da linguagem sobre trabalho integrando nela os estudos da linguagem no trabalho e da linguagem como trabalho. Nos limites deste artigo, veremos como enfrentam o problema do estatuto epistemológico e os meandros ético-políticos associados à participação dos trabalhadores na produção de saberes sobre trabalho, colocando-se, conseqüentemente, o problema das

¹ Para aprofundamentos sobre a produção brasileira cf. SOUZA-E-SILVA, Maria Cecília Pérez. Fronteiras da Lingüística Contemporânea: linguagem e trabalho. In: **Revista da ANPOLL**, HUMANITAS/FFLCH/USP São Paulo, n.12, p 155-168, 2002. Para aprofundamentos sobre os estudos nessa fronteira Trabalho e Linguagem ver também produção internacional no *site* www.langage.travail.crg.polytechnique.fr/

condições de possibilidade e dos caminhos metodológicos para alcançar verbalizações sobre a experiência humana em processos produtivos contemporâneos².

2. ODDONE: *REDESCOBRIR A EXPERIÊNCIA OPERÁRIA*

As *Comunidades Científicas Ampliadas*, propostas em **Reconnaître l'Expérience Ouvrière** por Ivar Oddone - médico e psicólogo italiano, colocam em cena o problema da experiência do trabalho, esse 'fato social total' (Mauss) que sintetiza dimensões históricas, econômicas e sócio-culturais com o qual nos deparamos ao buscar compreender "o que faziam os operários, o que pensavam os operários, qual era o sentido e os objetivos de suas lutas, centradas sobre problemas de segurança e higiene" (Oddone *et al*, 1981, p.21).

No trabalho em comum entre pesquisadores e operários na Turim dos anos 70, Oddone discerne o problema do entendimento de parte a parte para compreender questões relacionadas à saúde operária e aos fatores de nocividade nos ambientes de trabalho dos metalúrgicos da FIAT. A linguagem é, num processo de compreensão mútua, um recurso fundamental para intervir eficazmente no problema das nocividades do ambiente de trabalho.

Oddone relata que passaram por uma fase denominada 'iluminista', na qual, após um debate entre trabalhadores e especialistas, estes últimos eram convidados a entrar em negociação com os empresários quanto às condições de trabalho e saúde dos trabalhadores. Mais adiante, numa nova perspectiva mais autonomista, são os próprios Grupos Operários Homogêneos - um grupo de trabalhadores que, vivendo face à face, está exposto às mesmas condições de nocividade, que validarão em seus coletivos de trabalho suas percepções quanto aos riscos presentes nas situações laborais, podendo ou não passarem aos especialistas a fundamentação e a negociação dos problemas levantados. O

² Uma contribuição importante que não será apresentada aqui por falta de espaço, é aquela do GRUPO LANGUAGE, ACTION FORMATION-LAFF dirigido por Jean-Paul Bronckart da Universidade de Genebra - Suíça. Nesta perspectiva, a linguagem é fonte fundamental para leitura e interpretação das atividades de trabalho. Há um propósito em explorar as verbalizações problematizando o poder 'interpretativo' das formas linguageiras à respeito das unidades de ação às quais as mesmas se referem. A linguagem é espaço de significação no qual se constroem formas interpretativas do agir profissional. Importa considerar o papel da linguagem na realização e interpretação das atividades de trabalho confrontando: textos prescritivos, registros audio-vídeo, entrevistas prévias e posteriores à realização e registro das atividades. Podemos apreender várias contribuições dessa demarche de pesquisa: identificação das 'figuras de ações' (formas de organização recorrentes de verbalização sobre a ação que podem ser caracterizadas no plano linguístico e que podem ser recuperados em diferentes discursos sobre o trabalho; além disso, podemos problematizar a questão das relações entre competências linguísticas e competências profissionais. Voltaremos a esta contribuição noutra ocasião.

modelo de análise nesta fase (apoiando-se sobre imagens comuns - nova linguagem) sobre as condições de trabalho, adequadas ao novo papel atribuído ao Grupo Operário Homogêneo de trabalhadores envolvidos, se caracteriza pela coexistência de diversos modelos parciais cuja combinação define o modelo interpretativo global.

O novo modelo científico produzido pela experiência operária se caracteriza ao contrário por uma abordagem global dos problemas e pela formulação de julgamentos de valor. Num primeiro tempo, ele formula uma avaliação global sobre a aceitabilidade ou não do meio de trabalho e, num segundo momento somente, ele determina os elementos nocivos, prejudiciais ou prejudiciais cuja supressão é necessária. Ele visa em suma transformar o meio de trabalho em benefício do homem, então que o modelo científico tradicional não procura mais que conhecê-lo (e este conhecimento não é freqüentemente mesmo que parcial, se não é rígido quando se trata de aspectos psicológicos). Para concluir, diremos que a nova modelização repudia o homem médio, não somente do ponto de vista de sua capacidade de trabalho, mas também do ponto de vista de sua tolerabilidade às situações de nocividade, que estas sejam feitas de elementos tóxicos ou de fadiga excessiva, física ou mental. Ela propõe assinalar um novo objetivo à intervenção médico-psicológica e privilegiar não a medida, mas a avaliação, não os instrumentos mecânicos, mas o julgamento desta nova entidade que é o grupo operário homogêneo como portador de uma experiência válida coletivamente de maneira sincrônica e diacrônica. O modelo do grupo operário homogêneo aparece como expressão viva do julgamento coletivo visando mudar a oficina, a fábrica, a empresa para que sejam eliminadas em perspectiva todos os elementos nocivos à saúde dos homens (ODDONE et al, 1981, p.38-39).

Nesta perspectiva foi construída a cartilha *L'Ambiente di Lavoro*³ que permitiu, através da adoção de uma linguagem comum, a afirmação do papel hegemônico dos trabalhadores na definição de um sistema adequado de controle dos fatores de risco na contratação direta das empresas ou nas negociações sindicais. Essa nova linguagem se construiu na e pela confrontação entre experiência de especialistas e seus modelos e os modelos empíricos dos operários, sua construção implicou sistematizações realizadas a partir da "linguagem dos operários, de todos os operários, mas também de modelos presentes nos seu espírito e naquele dos sindicalistas e especialistas" (Idem, 1981, p.37).

³ Esta cartilha foi traduzida no Brasil com o título **Ambiente de Trabalho – A luta dos trabalhadores pela saúde**, tendo sido bastante utilizada na construção de mapas de risco pelos trabalhadores brasileiros em suas situações de trabalho a partir dos anos 80. Cf. MATTOS, U.A.O.; FREITAS, N.B.B. Mapa de risco no Brasil: as limitações da aplicabilidade de um modelo operário. In: **Cadernos Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v.10, n.2, p.251-258, abril/jun.1994.

Essa sistematização revelou o problema complexo da relação entre tomada de consciência, modelização e linguagem:

este ensaio propunha uma linguagem a partir de certos pontos de vista (a partir de um certo nível de consciência, de certos modelos de interpretação e de comportamento não formalizados) de grupos operários. A experiência demonstrou por uma parte que os grupos operários (e outros) têm desde então melhor negociado e aplicado os contratos, por outro lado, esta nova linguagem criou uma infinidade de contatos novos entre os grupos e entre grupos e especialistas. Estes contatos têm por seu turno trazido uma redefinição desta linguagem ela mesma (ODDONE et al, 1981, p.40).

Conta-nos Oddone que muitas dificuldades cercaram a primeira experiência de diálogo porque, exatamente, foi muito difícil associar a psicologia do trabalho tradicional e sua linguagem à experiência relatada pelos operários em grupos de trabalho onde cada parte deveria trazer seus aportes. O desafio era, portanto, a associação entre a experiência operária e a psicologia do trabalho resistindo, na medida do possível, à tentativa de enquadrar a experiência operária naquela linguagem que sempre a rejeitou. A experiência é compreendida, nesse contexto, como aprendizagem: “de um modo individual e coletivo, de soluções capazes de resolver problemas concretos que o trabalho lhe coloca todo dia no interior da usina (...) o operário aprende, quer dizer, adquire uma experiência não somente em relação à tarefa, mas também no plano político e sindical” (ODDONE et al, 1981, p.17).

A experiência das **Comunidades Científicas Ampliadas** problematiza os estudos do homem no trabalho por estes não considerarem o ponto de vista da atividade dos trabalhadores, pelo fato de que, ao enfatizarem dimensões específicas na relação com o meio, impossibilitam uma compreensão mais globalizante e dialética dessa relação. Assim, nos estudos médicos, as abordagens podem priorizar os riscos corporais, negligenciando os aspectos psicossociais muito mais ressaltados pela psicologia. Ou em estudos ergonômicos de laboratório a ênfase pode recair no aspecto físico-mecânico do trabalhador, desempenhando sua tarefa sem levar em consideração sua história individual e de classe. Em seu livro, Oddone indica que deveria haver, a partir do trabalho que fizeram, prevalência da psicologia sobre a medicina em razão dos modelos culturais relativos às doenças psicofísicas que foram estabelecidas pelos operários no contato com a realidade produtiva. Ele argumenta, com base nas **ciências do trabalho** de seu tempo, que

quando a ergonomia ela mesma (adaptação do trabalho ao homem) se interessa pelo trabalhador em sua acepção mais avançada de maquinaria e/ou psicologia, ela negligencia o fato de considerar que ele possui uma história individual e uma história de classe. Ela o estuda ainda como estudamos um animal superior em laboratório, como um ser que não tem algum papel a jogar na definição do trabalho (e ainda menos na história). Ora, é essencial – no momento mesmo onde a psicologia dos trabalhadores aceita considerar o papel jogado pela classe operária na história e em particular na definição das modalidades de produção – que ela se fixe como objeto de pesquisa a definição dos modelos culturais vindo a se formar no nível da classe operária e no nível dos grupos operários homogêneos que são as agregações mínimas (ODDONE *et al*, 1981, p.42).

Essa tensão entre a forma analítica do protocolo científico e a forma sintética da experiência laboral atravessa toda a obra de Oddone. Por isso o convite ao (re)descobrimento desse patrimônio vivido como ponto de partida para (re)interrogar os patrimônios científicos. Há ainda uma alusão à mudança de paradigma na perspectiva de Thomas Khun⁴ (*A Estrutura das Revoluções Científicas*, 1962), pois se fala de uma nova articulação necessária entre ciência e sociedade na qual a experiência social dos trabalhadores deve ser ponto de partida para pautar novos problemas e perspectivas na abordagem dos problemas de saúde e vida das camadas populares. Haveria ainda o problema do quanto às **ciências do trabalho** estariam preparadas naquela época (início da década de 70) para compreender a dinâmica dos grupos operários que observam, interpretam e modificam sua condição de trabalho (e mesmo a organização da produção) em função dos modelos com os quais opera.

Mas como são construídos tais modelos? Com base em que fatores? Nesse contexto em que escreve Oddone sabe-se da importância das ideologias operárias na formação política e sindical daqueles trabalhadores italianos, sendo o nível de escolaridade deles importante, mas não suficiente para a construção do que denominará **modelo de ordem interpretativa**. E, no plano de uma **ordem operatória**, seria importante uma tomada de consciência - do papel que têm como classe e grupo na determinação das modalidades de produção para que intervenções mais profundas no sistema produtivo ocorram, tendo em vista o controle das penúrias (Oddone *et al*, 1981, p.43). Nisso, a experiência das **Comunidades Científicas Ampliadas** também obteve sucesso, na medida em que soube capitalizar ações coletivas da *Federazione dei Laboratori Metalmeccanici* (FLM), intervindo na

⁴ T.S. KHUN, *La Structure des Révolutions Scientifiques*, Paris: Flammarion, 1972.

Reforma Sanitária Italiana ao criar um modelo participativo de eliminação de riscos em situações de trabalho.

Face às experiências relatadas pelos trabalhadores, as prescrições do trabalho revelam, finalmente, uma tensão na idéia de divisão entre executantes e gestores (planificadores), na medida em que, entre os primeiros encontramos alguns capazes de indicar a natureza dos problemas habitualmente excluídos dos campos de pesquisa, bem como a maneira de resolvê-los, o que demonstra uma concepção diferente das modalidades de produção.

Mas, para Oddone, esse movimento contra-hegemônico deveria vislumbrar também renovação da ciência médico-psicológica pelo enriquecimento da ideia do que é o homem no trabalho. Nesse sentido, seria interessante estudar valores, critérios, bem como o coletivo de trabalhadores referenda o julgamento sobre os elementos de organização produtiva. Tarefa designada para uma psicologia concreta que,

partindo da experiência do grupo, de suas observações, de suas interpretações, de sua validação coletiva, utilizando os instrumentos, critérios e métodos retidos pelo grupo, centraria sua pesquisa sobre as modalidades de validação coletiva dos julgamentos expressos sobre todos os aspectos da condição operária e sobre as modificações que seria possível trazer às modalidades de produção (ODDONE *et al*, 1981, p.44).

A tarefa que se delineia para tal psicologia é partir do concreto, dialogando com modelos de interpretação de tipos psicanalíticos, comportamentalistas, gestaltistas ou outros. Mas, porque sabemos que as leis que regem tal processo não são apenas desse campo de pesquisa, tal psicologia concreta deveria dialogar com a medicina, a economia política, etc. mesmo sabendo das dificuldades operacionais disso.

As grandes lições dessa experiência são, por um lado, a necessidade de que entrem em confrontação experiência operária e disciplinas que estudam o trabalho humano, colaborando através de um projeto comum, com base em valores emancipatórios para que os modelos de prevenção dos riscos no trabalho sejam mais eficazes, nas palavras de Oddone (1981), para construir uma “ciência da relação dialética entre a consciência operária, consciência de classe e psicologia escrita do trabalho”. Por outro lado, coloca-se naturalmente, tanto a formação dos **novos experts**, bem como a questão de saber quem deve sintetizar esta combinação. Este último problema é delicado porque pauta quem, de fato, pode realizar as novas sínteses conceituais e quem, de fato, pode realizar intervenções

transformadoras nas situações de trabalho tendo em vista a redução dos fatores nocivos aos trabalhadores.

3. ATIVIDADE LINGUAGEIRA: DIMENSÃO DO TRABALHO REAL

Remontando aos estudos de Wisner no final dos anos 60, o acontecimento da análise do trabalho pela atividade na ergonomia de língua francesa é outro momento importante recolocando o problema das verbalizações, e com elas a questão da **tradutibilidade** da experiência de trabalho. Problema fundado no encontro de um **modo operatório** diferente daquele planejado pelo escritório de métodos e técnicas. Foi no contexto mesmo do trabalho industrial de bens de consumo organizado segundo princípios tayloristas, a saber: divisão técnica do trabalho com padronização dos procedimentos nos postos de trabalho; parcelização dos gestos por meio da decomposição; e simplificação das tarefas associada à cadência ritmada pela esteira rolante, que os ergonomistas, numa abordagem à lupa do trabalho, encontraram o **operador** como um **sujeito ativo** no atendimento das metas de produtividade controladas pela cadeia de produção, pelos equipamentos técnicos sobre os quais opera e/ou pelos níveis de produtividade alcançados. Descobrir o **avesso** do trabalho taylorizado da grande indústria na distância entre o trabalho prescrito e o trabalho real coloca em perspectiva que, nem sempre, as razões, os critérios e os valores do **operador** são os mesmos previstos nos objetivos econômicos do *one best way* dos gestores e da organização. Esse hiato entre o prescrito e o real nos leva diretamente às infinitas variabilidades presentes no quotidiano exercício do trabalho às quais os **operadores** fazem face com as estratégias que estão ao seu alcance - território da experiência operária.

Esses estudos nascem centrados na análise da atividade real, numa relação com as condições nas quais se realiza e suas conseqüências em termos de exigências de produtividade e saúde dos trabalhadores. E, nesse contexto, não se evidenciam facilmente aos observadores estrangeiros a experiência singular e coletiva situada no trabalho. Essa perspectiva paradigmática para os estudos do trabalho colocam os ergonomistas frente ao problema de suscitar a palavra dos trabalhadores para construir diagnósticos das situações sobre as quais desejam intervir. Os trabalhadores auxiliam a (re)situar observações num quadro mais amplo, a desvelar os meandros da tarefa que realizam em termos de raciocínios, competências reais exigidas pela execução da tarefa, custos em termos da própria saúde, entre outros aspectos. Claro, nem sempre tais aspectos são mencionados

espontaneamente pelo **operador** e, além disso, certas dimensões não se prestam facilmente a uma verbalização.

A linguagem desvela-se como dimensão estruturante, permeando a realização das atividades laborais no planejamento, preparação, programação, realização, finalização, modificação, coordenação, articulação, negociação, discussão, avaliação da ação local. Ela é, para quem realiza o trabalho, instrumento de indexação dos elementos presentes nas circunstâncias analisadas, pressupondo, produzindo, descrevendo as atividades. Mais que isso, auxiliando na cooperação para a finalização das tarefas prescritas, já que estas sempre pressupõem **regulações tácitas** para resolver problemas que se interpõem no cotidiano do trabalho. Nesse contexto, os problemas de compreensão proliferam, uma vez que os enunciados não podem ser compreendidos literalmente, e os sentidos são, no mais das vezes, construídos localmente, devendo sempre ser contextualizados para revelar sobre a realização das atividades. Fala-se então em linguagem como atividade – **atividade languageira**.

Mesmo em tarefas industriais taylorizadas, automatizadas ou não, onde parece não haver espaço para a cooperação entre os trabalhadores, a ergonomia captou a presença da comunicação não verbal tendo em vista a realização das tarefas. Muitas vezes é a **direção do olhar** que mostra os aspectos de coordenação na atividade de um operador e deste com sua rede de interações locais. A direção do olhar – outro observável na prática da ergonomia – convocará o trabalho de verbalização do implícito no exercício da tarefa.

Teiger (1995, p.67) nos falará de uma atividade languageira no coração da atividade, os problemas aparecem profundos, pois a linguagem não é transparente:

fala para si e fala ao outro, para o outro, centrada essencialmente aqui nos desafios da realização do trabalho e da existência da identidade pessoal dentro e pelo grupo, sobretudo através do tempo [...]. Essas 'atividades languageiras' estão focadas nas condições de realização [...] Essas falas no trabalho são estratégicas, visto serem voltadas para um objetivo, e completamente conscientes, dado serem narráveis e comentáveis. [...] Além disso, elas são, se não planejadas, pelos menos objeto, em suas modalidades, de negociações permanentes.

A linguagem situada, tal como considerada por Teiger reenvia aos saberes mobilizados pelos trabalhadores na interpretação das situações e na construção das situações de trabalho. Assim sendo, as comunicações - depois de longo tempo um dos **observáveis** da ergonomia (deslocamentos, direção do olhar, posturas, entre outros)

podem ser verbais e não-verbais, captados por meio de portadores diversos (telefone, documentos, gestos, etc.).⁵

Mas, quando a ergonomia encontra a comunicação como um **observável**, os problemas estão apenas se delinindo. Isso porque a linguagem permeia as interações no trabalho para muito além do seu aspecto funcional e porque será preciso ainda contar com a colaboração dos trabalhadores para explicitar, por meio de verbalizações, os meandros das atividades que realizam relevando então o problema do como fazê-lo. É pela linguagem que, finalmente, os ergonomistas/pesquisadores dão sentido aos acontecimentos que buscam analisar devendo submeter suas observações à validação pelos **operadores**.

A linguagem apresenta-se então articulando um duplo problema. Primeiramente, é por ela que os trabalhadores interpretam as situações e as atividades que deverão realizar, ela expressa saberes, estruturando atividades individuais e coletivas. Nesse sentido, é interessante observar interações entre trabalhadores experientes e novatos, novatos e novatos em diálogos de equipes homogêneas e/ou interprofissionais e intersetoriais no contexto de resolução de problemas e de trocas de informação, observando aí a partilha de saberes e de valores. A linguagem, que não é marginal no desenvolvimento das atividades, vem a ser elemento fundamental na análise do trabalho. Somos levados a estudar a linguagem em **situação natural** (conversações *in situ*) e/ou podemos provocá-la (entrevistas de explicitação, verbalizações induzidas e/ou autoconfrontações simples e cruzadas, etc.) sobre aspectos que desejamos esclarecer melhor na realização das atividades, antes, durante e após as mesmas.

Nessas situações, resta refletir sobre o estatuto das verbalizações quanto àquilo que se deseja saber. Problema difícil e central na pesquisa em ciências humanas. Os lingüistas são então convocados ao terreno da análise do trabalho tendo em vista compreender melhor para intervir mais eficazmente nas situações analisadas. A verbalização do trabalhador contribui em parte pelo que explicita e em parte pelo que permite inferir do implícito da atividade realizada. Essa não-transparência da linguagem traz consigo uma implicação dos lingüistas no processo de análise da atividade e, conseqüentemente, um apelo à transdisciplinaridade, pois não há como linguistas reponderem sozinhos às demandas

⁵ A ergonomia fala de **comportamentos observáveis**, que são escolhidos e articulados em função das hipóteses que se coloca o ergonomista sobre os processos e modos operatórios em curso nas situações de trabalho: direção do olhar, comunicações, deslocamentos, tomadas de informações, posturas, etc.

colocadas pela complexidade do trabalho. Esses especialistas da linguagem, quando preocupados com o que se apresenta na experiência laboral, nos auxiliam a compreender as verbalizações, para além de um uso puramente instrumental - veículo de informação, reflexo mais ou menos fiel dos pensamentos e atos dos trabalhadores, mas como um recurso essencial para a inteligibilidade das atividades humanas e, por isso mesmo, ocupando lugar central na construção dos fatos sociais estudados.

4. OS USOS DE SI ENTRE O SIMBÓLICO E O INDUSTRIOSO

Nos estudos da atividade de trabalho desenvolvidos no Departamento de Ergologia da Universidade de Provence, em diálogo com as duas experiências apresentadas anteriormente, há uma reflexão de quase trinta anos sobre as relações entre as atividade simbólicas e as atividades industriais. Não há como compreender o trabalho sem considerar também essa dimensão linguageira que codifica as normas prescritas para o exercício do trabalho no conjunto das normas antecedentes. Essa dimensão linguageira atravessa o trabalho veiculando conceitos em manuais e códigos normativos, em linguagens técnicas, científicas, organizacionais, gerenciais, jurídicas, políticas, etc. Mas, se as normas antecedentes, expressas em vários tipos de linguagens, são uma orientação para o trabalho vivo, não são, no entanto, suficientes para assegurar qualidade, eficiência e eficácia. A linguagem tem, então, uma dupla face.

Por um lado, tenta antecipar as atividades, regulando a forma como serão executadas, através das normas que antecedem ao trabalho; por outro lado, expressa a riqueza da atividade que, em sua experiência, ultrapassa o prescrito em termos de normas antecedentes. Quando a atividade do trabalhador, na experiência que faz do processos produtivos, não se restringe ao prescrito, é nisso que ela pode ser fonte fecunda para o exame de seu funcionamento, fonte de seu aprimoramento e comprovação *sine qua non* de que essa experiência mobiliza saberes diversos, parte deles não verbalizáveis.

Em decorrência desse ponto de vista, fruto das confrontações do trabalho com os meandros da linguagem, a ergologia interroga duas pressuposições muito frequentes que tentam explicar as dificuldades para dizer ou escrever sobre a experiência do trabalho, afirmando que tais dificuldades estariam relacionadas ao fato de que não há nada a dizer sobre o mesmo, pois ele seria simples demais (lugar da repetição, do enfadonho, do fazer sem pensar) e/ou que tais dificuldades estariam relacionadas ao fato de os trabalhadores

não possuem os recursos lingüísticos necessários para expressar tal experiência humana. A linguagem é, ao mesmo tempo, uma atividade languageira e uma dimensão da atividade de trabalho, uma atividade que reflete os usos feitos pelos trabalhadores dos recursos lingüísticos disponíveis “ajustamento inteligente à configuração de sua própria atividade” (SCHWARTZ e DURRIVE, 2007, p. 138.), portanto, lugar de expressão de criatividade no trabalho, de conceitos, de saberes, de técnicas, de uma leitura das situações de trabalho. Para Schwartz, as práticas languageiras estão prenhes dos usos que o trabalhador faz dela para regular sua atividade: procura-se compreender tais construções languageiras – que, à primeira vista, são surpreendentes – como sendo subversões da linguagem, invenções mais ou menos bem ajustadas às situações locais e que, portanto, as acompanham e permitem sua eficácia, ainda que sejam, com freqüência, estritamente incompreensíveis para quem não se encontre na referida situação – o que é normal. Incompreensíveis, justamente porque estão sendo criadas em função da singularidade da situação e dos problemas singulares colocados pela situação (Idem, 2007, p. 136). A linguagem do trabalhador expressa um uso individual dos recursos lingüísticos, mas também expressa coletivos dos quais participa e partilha valores e saberes nas situações e redes de trabalho nas quais se insere.

Como pudemos ver, a partir da abordagem ergológica do trabalho, também se coloca no horizonte amplos problemas no cruzamento entre as dimensões simbólicas e industriais e, no centro deles, problemas relacionados ao reconhecimento da experiência de trabalho (Ibidem, 2007, p. 147).

De um lado, está a necessidade de reconhecimento dessa riqueza presente na experiência de trabalho, pelos gestores e/ou os profissionais do conceito; experiência que não pode ser totalmente expressa em palavras, gestos ou verbalizações. Nem tudo na atividade pode ser conhecido ou expresso em palavras (escritas ou verbalizadas), pois, no centro do trabalho, opera um corpo-si – um ser biológico, histórico e sociocultural, portador de um patrimônio vivido, cuja experiência não pode ser completamente verbalizada, que dirá escrita. Essa dificuldade de verbalização da atividade industrial tem relação direta com o fato de que, mesmo quando verbalizada, ela antecipa apenas parcialmente o que ocorrerá nas situações de trabalho, pois a atividade sempre resingulariza seu meio e transgride o que foi antecipado na linguagem codificada dos manuais, das prescrições, das normas antecedentes do trabalho a ser executado.

Se a linguagem antecipa a atividade por meio de normas, esta supera e transgride a primeira, sendo sua fonte de reatualização. As dimensões inconscientes da atividade são muitas; algumas nos lembram o corpo em suas dimensões bio-psíquicas, outras têm relação mais especificamente ao inconsciente freudiano. Mas, por outro lado, essa dificuldade de enquadrar a experiência no verbo também evidencia a necessidade de formalização das competências para que sejam reconhecidas. Isto nos coloca diante de problemas ético-políticos do trabalho na medida em que a formalização dos saberes e competências estão intimamente ligados aos endereçamentos sociais da verbalização e formalização: para quê, para quem, porque, em quais circunstâncias, etc.

Ao considerar a experiência humana entre o industrioso e o linguístico, as reflexões da abordagem ergológica do trabalho avançam, reprocessando os saberes dos campos disciplinares a partir de novas problemáticas epistemológicas, filosóficas e políticas sobre as relações entre as palavras, as coisas e os gestos em situações de trabalho.

5. DO METODOLÓGICO E DAS IMPLICAÇÕES PARA A FORMAÇÃO E O DESENVOLVIMENTO DOS TRABALHADORES

Reconhecer que os trabalhadores fazem experiência nos meandros do processo produtivo, nas situações de trabalho nas quais se encontram, põe o problema teórico-metodológico do como aproximar e evidenciar tais experiências. A **Análise Ergonômica do Trabalho** (GUÉRIN *et al*, 2001) soube inserir muito bem, num método rigoroso de aproximação do ponto de vista da atividade, as verbalizações e o cruzamento delas com outros tipos de dados empíricos, reconstituindo o ponto de vista da atividade em variadas formas de confrontação. Nesse método, a realização de entrevistas incitando representações dos trabalhadores sobre sua atividade para completar ou confrontar cruzando informações provenientes de outras fontes de pesquisa é procedimento estruturante. Tais verbalizações podem ser coletadas no curso da ação, após a realização das tarefas e/ou fora do ambiente do trabalho. São as condições gerais para que a coleta se realize que determina a melhor escolha para garantir a colaboração do entrevistado de modo que a definição e a instrução da demanda serão feitas numa sintonia rigorosa com o ponto de vista da atividade analisada – num sentido *bottom up*. É o que garante boas recomendações para intervir transformando as situações analisadas. Nesse percurso, outros

momentos possibilitam verbalizações como, por exemplo, a restituição das entrevistas para validação dos trabalhadores, bem como a restituição das análises realizadas pelo ergonomista - produto final do trabalho deste especialista. Nessas colaborações entre ergonomistas e trabalhadores para instruir os dossiês de análise das situações, as verbalizações são consideradas oportunidade e fonte de formação e desenvolvimento dos trabalhadores porque ocasiona momentos de circulação-confrontação entre discurso e atividade real, entre teoria e prática entre os próprios trabalhadores, entre trabalhadores e gestores, entre trabalhadores e analistas do trabalho, entre outras⁶.

Na experiência das **Comunidades Científicas Ampliadas**, Oddone recorrerá à **Instrução ao Sósia** (ODDONE, 1981), técnica baseada no Modelo *millérano*⁷ de simulação do comportamento e que permite reproduzir o processo complexo dos comportamentos dos delegados traduzindo-os em planos de comportamento reais as imagens da usina e dos homens que são ligados à sua experiência pessoal e à sua visão do mundo. A técnica consiste em pedir aos sujeitos para dar instruções a um **eu-auxiliar**, um sósia que deve responder à questão: se existisse outra pessoa perfeitamente idêntica a você, como você o diria para se comportar na fábrica, em relação à tarefa, seus camaradas de trabalho, à hierarquia e à organização sindical de maneira que não percebamos que se trata de um sósia? Há aqui a captação de uma imagem do comportamento real, mas não o comportamento real e total do indivíduo, mas uma representação que ele faz de seu próprio comportamento. Existe uma distância entre comportamento descrito e comportamento efetivo, mas existe uma parcela preenchida pelo controle dos fatos e a testemunha de outrem, mas o que interessa é o plano-programa servindo de guia para a ação de cada um. Há um esforço de parte daquele que dá a instrução para clarear suas formas de fazer, processo inesgotável que não permite ser finalizado, está sempre em aberto.

Na mesma perspectiva podemos lembrar as **entrevistas em auto-confrontação simples ou cruzada**, cujo objetivo é verbalizar sobre o trabalho, explicitando a relação nas várias interfaces com as quais o trabalhador mantém relação (espaço, tempo, colegas, equipamentos, etc.). Importante sublinhar que na variação **em autoconfrontação simples e**

⁶ Um recurso muito conhecido entre ergonomistas é a **entrevista de explicitação** proposta por Pierre VERMERSCH, L'Entretien d'Explicitation, Issy-les-Mulineaux, 1994. A linguagem é instrumento de compreensão geral da situação.

⁷ Cf. o modelo milleriano de simulação do comportamento permite reproduzir o processo complexo dos comportamentos pelos próprios agentes, traduzindo-os em planos de comportamento em situações reais.

cruzada há uma intenção de explicitar, para além do realizado, o **real da atividade** (atividade latente, reprimida, etc.: **possíveis não realizados, conflitos vitais**).

Esses recursos metodológicos têm pelo menos três interesses. A formalização da experiência exige esforço daquele que busca fazê-lo. Nesse processo há desenvolvimento da experiência e a fortalece, na medida em que traz à consciência laboral que, graças à sua intervenção, o sistema funciona, pois, para além do que foi programado, há sempre a intervenção operária. Além disso, esse material que é rico de experiência laboral pode ser problematizado no sentido da construção de outra produção científica sobre o trabalho. Importante observar que, muitas vezes, essa descrição por parte dos trabalhadores pode vir pouco problematizada perdendo o interesse. Será preciso lembrar que a experiência precisa ser elaborada para emergir enquanto tal, estando assim apta a ser processada em outros contextos. E é por isso que este processo é lembrado por suas qualidades formadoras para o trabalhador, bem como para o pesquisador.

Os dramas de se colocar em palavras e os dramas que marcam os usos da escrita no processo de formalização da experiência abrem-se a questões do tipo: o que é a experiência de trabalho? Até que ponto ela pode ser verbalizada e/ou escrita? Em que medida verbalizar a experiência de trabalho e/ou escrevê-la é apropriar-se dela? Em que medida a experiência de verbalização da atividade de trabalho pode ser fonte de consciência, por parte do trabalhador, dos seus próprios engajamentos e potencial experimentados no trabalho? Em que medida esse trabalho de formalização de saberes e valores, através da linguagem, pode acarretar uma transformação dos próprios trabalhadores e das situações de trabalho nas quais se inserem?

Recoloca-se, aqui, o problema da formação do trabalhador pela análise do próprio trabalho. Busca-se compreender qual o papel desempenhado pela análise das atividades de trabalho e da produção verbal na tomada de consciência e no desenvolvimento dos atores da ação verbalizada sobre as situações de trabalho que vivenciam. Dito de outra forma, interroga-se sobre as potencialidades destes recursos e técnicas de análise do trabalho que apareceram, recentemente, em pesquisas sobre situações laborais para a formação e o desenvolvimento de adultos em situação profissional. Em que medida, via análise do trabalho, pode haver ganho de consciência pelos próprios trabalhadores representando seu desenvolvimento pessoal? Que relação podemos estabelecer entre tomada de consciência, através da verbalização da atividade em situação de trabalho e o desenvolvimento humano?

As verbalizações são vistas como instrumento de compreensão da atividade laboral, mas ainda mais como instrumento de transformação desta última. Para além de uma **linguística aplicada**, estamos no terreno de uma **clínica do trabalho** cujo objetivo é favorecer tomada de consciência e aprendizagem entre os trabalhadores, através da formação de uma postura reflexiva. Além disso, vislumbra-se alterar positivamente a relação dos indivíduos e coletivos em suas relações com o trabalho, bem como liberar um espaço de palavra sobre o mesmo e proporcionar uma tomada de consciência sobre seus *modus-operandi*.

6. EM ABERTO

Tal como Oddone, Wisner e Schwartz, será preciso se colocar como hipótese a inteligência operária para construir instrumentos que captem aspectos da experiência de trabalho. Assim, o método contribui na construção/delineamento do objeto de estudo, o que anteriormente era apenas uma hipótese. A experiência de trabalho e o que ela pode informar do processo de produção, nas situações de trabalho nas quais os trabalhadores se encontram, precisou dar acesso, através de verbalizações, ao vivido como um conhecimento do contexto não generalizável.

Estas *approches* constituem momentos importantes na história das idéias sobre novos regimes de produção de saberes sobre trabalho. Ambos surgiram no resgate da experiência real que fazem trabalhadores no bojo de processos produtivos taylorizados na contemporaneidade. Porém, suas conclusões e o referencial teórico-metodológico, por se fundar em análises do trabalho real, servem perfeitamente como ponto de partida para analisar quaisquer situações de trabalho.

Após as contribuições das abordagens clínicas do trabalho apresentadas aqui, já não podemos mais ignorar o quanto a linguagem verbal e não verbal é instrumento de memorização, de planificação, de particularização (apropriação) e generalização, permeando as atividades e estruturando a experiência de trabalho. A palavra estrutura a atividade e lhe dá consistências. A interação comunicativa no trabalho não se limita, mas está compondo as ações laborais em meios de trabalho circunscritos a seus instrumentos, técnicas, metas a cumprir, resoluções de problemas no fluxo das ações em meio a acontecimentos técnicos.

Mas todos os estudos apresentados aqui nos convocam a, para além de pensar a linguagem em si mesma, buscar compreender que relações há entre a dimensão interacional e a dimensão instrumental da atividade. Entre a ação comunicativa e a ação técnica. Já sabemos também que não podemos analisá-las como dimensões separadas, estruturando as situações de trabalho que visamos compreender e transformar.

Em última instância, essa contribuição das abordagens clínicas, resgatando a dimensão antropológica do trabalho, nos remetem ao debate em aberto na filosofia e em outros campos científicos sobre a centralidade do industrial ou do lingüístico para compreender processos ontogenéticos e filogenéticos. Mesmo considerando as transformações recentes do capitalismo e dos modos de produzir, os estudos da experiência da atividade humana em processos laborais revelam uma imbricação do simbólico e do industrial no agir em competência no trabalho. Claro, é necessário separar para proceder à análise exigida pelos protocolos disciplinares, porém, do ponto de vista da experiência da atividade, é preciso poder integrar estas as dimensões analisadas do agir competente para compreender o homem no trabalho. Tomar em perspectiva o ponto de vista da atividade não permite compreender o industrial e o lingüístico como planos estanques na atividade laboral, pois mesmo se uma destas dimensões pode ter antecipado a outra na filogênese humana, hoje se apresentam imbricadas no agir competente nas dialéticas cotidianas do trabalhar.

7. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- BOUTET, J. Présentation. In : BOUTET, J. (org.). **Paroles au travail**. Paris : L'Harmattan, 1995.
- CLOT, Yves. Présentation. In: ODDONE, Ivar; RE, Alessandra; BRIANTE, Gianni. **Redécouvrir l'expérience ouvrière** – vers une autre psychologie du travail? Paris: Editions Sociales, 1981.
- GUÉRIN, F., LAVILLE, A., DANIELLOU, F., DURAFFOURG, J., KERGUELEN, A.. **Compreender o trabalho para transformá-lo** – a prática da ergonomia. Trad. Giliane M.J. Ingratta, Marcos Maffei. São Paulo : Edgard Blücher / Fundação Vanzolini, 2001.(200 p.)
- LACOSTE, M. Les communications de travail comme interactions. In : AMALBERTI, R., MONTMOLLIN, M., THEUREAU, J. **Modèles en analyse du travail**. Liège : Pierre Mardaga, 1991.

ODDONE, Ivar ; MARRI, G. ; GLORIA, S. ; BRIANTE, G. CHIATTELLA, M. & RE, A. **Ambiente de Trabalho**: a luta dos trabalhadores pela saúde. São Paulo : HUCITEC, 1986.

ODDONE, Ivar; RE, Alessandra; BRIANTE, Gianni. **Redécouvrir l'expérience ouvrière** – vers une autre psychologie du travail? Paris: Editions Sociales, 1981.

SCHWARTZ, Y., DURRIVE, L.(orgs). **Trabalho & Ergologia** – conversas sobre a atividade humana. Trad. Jussara Brito, Milton Athayde *et al.* Niterói : EDUFF, 2007.

TEIGER, C. Parler quand même : les fonctions des activités langagières non fonctionnelles. In : BOUTET, J. **Paroles au travail**. Paris : Éditions l'Harmattan, 1995.

TEIGER, C., LAVILLE, A., DURAFFOURG, J. Nature et travail des O.S. : une recherche dans l'industrie électronique. In : LEPLAT, J.(org.) **L'analyse du travail en psychologie ergonomique**. Toulouse : Octarès, 1993.

¹ **Daisy Moreira Cunha, Dra.**

Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG)
Programa de Pós-Graduação em Educação - FaE
daisy-cunha@uol.com.br