

Fernanda Flávia Cockell
fercockell@yahoo.com.br

Daniel Peticarrari
dpeticarrari@yahoo.com.br

Dando voz à fala dos trabalhadores: atividade real e linguagem

Giving voice to worker's discourse: real activity and language

RESUMO – Baseado na metodologia da Análise Ergonômica do Trabalho, este estudo tem como objetivo principal avaliar o papel do discurso dos trabalhadores durante cada fase de uma ação ergonômica. Discutimos como as práticas de linguagem se relacionam com o trabalho e mostramos a importância do acesso à fala do trabalhador, pois é por meio da análise dos discursos coletados que o ergonomista é capaz de entender os constrangimentos presentes na atividade para, em seguida, transformar o trabalho. Procuramos também apontar como os estudos das práticas de linguagem podem contribuir durante a ação, caso sejam utilizados e empregados, desde a análise da demanda, até a validação da intervenção realizada. Concluímos que, ao aproximarmos campos de saber distintos para compreendermos a atividade real, torna-se necessário rediscutir os limites dos conhecimentos e dos conceitos utilizados durante a prática ergonômica.

Palavras-chave: trabalho, discurso, ergonomia, atividade real.

ABSTRACT – Based on a brief methodological discussion about the Ergonomic Work Analysis, this study aims at evaluating the role of workers' discourse during each stage of an ergonomic intervention. We discuss how work and language practices are related and show how essential it is to have access to what workers say. Through discourse analyses, the ergonomist is able to understand activities constraints, in order to transform the work. We indicate how the studies on language practices may co-operate with the ergonomic intervention. Our conclusion is that, if we use two fields of knowledge to understand the real activity, it will be necessary to discuss the limits of the knowledge and concepts used in ergonomic practice.

Key words: work, discourse, ergonomics, real activity.

Introdução

A ergonomia, através da Análise Ergonômica do Trabalho (AET), busca analisar a *atividade real* realizada num dado momento e sob condições específicas. A AET é um modelo metodológico de intervenção e de transformação que procura apreender a complexidade existente na relação trabalho/homem, sem colocar em prova um modelo escolhido *a priori*.

Proposta pelo Laboratório de ergonomia e neurofisiologia do trabalho do *Conservatoire National des Arts et Métiers* (CNAM), a AET é dividida em cinco fases não lineares conhecidas como: (a) constituição e análise da demanda; (b) análise do ambiente técnico, econômico e social da empresa; (c) análise das atividades e da situação de trabalho; (d) recomendações ergonômicas; (e) validação da intervenção ergonômica e eficácia das recomendações propostas (Wisner, 1994).

Esta metodologia se propõe, a partir da análise da demanda, passando pela análise dos aspectos técnicos,

sociais, econômicos e das atividades de trabalho, a elaborar um conjunto de resultados que, devidamente interpretados e incorporados pelos atores sociais, constituirão o novo modelo operativo da situação de trabalho analisada. O modelo possibilita, a partir do ponto de vista da atividade, compreender e correlacionar os determinantes das situações de trabalho – em face de um conjunto de condicionantes ambientais, sociais e técnico-organizacionais – com as suas conseqüências para os trabalhadores e para o sistema, tendo como finalidade principal *compreender o trabalho para transformá-lo* (Guérin *et al.*, 2001).

A AET é sempre guiada por um problema ou situação problemática, definido na análise da demanda e, posteriormente, confrontado com a literatura existente e com as questões levantadas pelo ergonomista. Em geral, ao longo do estudo, o ergonomista retorna à origem do problema diversas vezes para formular hipóteses e estabelecer os nexos causais entre trabalho, doença e resultados da produção, seja na etapa de síntese dos indicadores ou

durante a observação das situações reais de trabalho ou mesmo após a implantação das soluções.

O ergonomista procura observar os comportamentos elementares ou centrados na ação de trabalho, tais como deslocamentos, direção do olhar, comunicações verbais ou gestuais, posturas adotadas, tomadas de informação e de decisão, verbalizações, movimentos, estratégias, regulações, enfim, tudo que pode ser apreendido ou inferido das condutas dos indivíduos e das interações sociais estabelecidas no ambiente de trabalho (Guérin *et al.*, 2001).

Os comportamentos são observados sistematicamente, sejam eles motores, perceptivos ou de comunicação, para serem posteriormente restituídos aos próprios atores da ação. Para tal, os ergonomistas utilizam *entrevistas em autoconfrontação*¹, através das quais são revelados certos padrões de comportamento, princípios, normas e regras que estabelecem a atividade em situação (Lima, 1998). Desta maneira, ao confrontar a observação com os observados, através das *entrevistas em autoconfrontação*, o ergonomista passa a compreender como, com que finalidade e por que o trabalhador executa a atividade de uma determinada forma, permitindo apontar os determinantes que devem ser transformados e definir os princípios de concepção (Álvares e Vidal, 1999). Sendo, portanto, pré-requisito para a utilização da metodologia da AET, a possibilidade de ter acesso à fala do conjunto de trabalhadores.

Diante desta constatação, o presente estudo busca demonstrar a importância do discurso para a compreensão da atividade real de trabalho. Buscamos caracterizar os tipos de discursos presentes no trabalho, demonstrando de que maneira aparecem durante cada etapa da ação ergonômica e quais técnicas de registro podem ser empregadas. Procuramos, também, apontar a importância dos estudos das práticas de linguagem para a AET, caso sejam utilizados e empregados, desde a análise da demanda até a validação da intervenção realizada.

As linguagens e o trabalho

A fala dos trabalhadores está presente no trabalho em diferentes formas. Segundo Lacoste (1998), as práticas linguageiras no ambiente de trabalho apresentam-se em três modalidades: a linguagem no trabalho, como trabalho

e sobre o trabalho. A “linguagem no trabalho” diz respeito à linguagem presente na própria construção da atividade; a “linguagem como trabalho” refere-se ao fazer material produzido pela linguagem e; a “linguagem sobre o trabalho” é revelada no interior da própria atividade em função das exigências impostas pela equipe ou pela empresa, dentro do discurso cotidiano entre colegas ou para explicar para um ator externo a atividade de trabalho.

Nouroudine (2002), em citação à obra de Lacoste (1998), explica que a tripartição proposta por essa autora permitiu esclarecer confusões frequentes entre verbalizações – provocadas e exteriores à situação – e comunicação – falas que fazem parte da atividade. Nouroudine (2002) afirma ainda que o emprego do conceito “práticas linguageiras” é mais adequado para descrever a tripartição proposta por Lacoste (1998), evitando que confusões sejam feitas entre essas três categorias, uma vez que o diálogo se encontra no coração do trabalho.

A apreensão tanto da *Tarefa*² quanto da *Atividade de trabalho*³ está diretamente relacionada às práticas linguageiras (Silva, 2000). As primeiras aparecem, sobretudo, sob a forma de escritos: regulamentos, registros, coerções, instruções, modos de emprego, enquanto, na Atividade de trabalho, os conhecimentos nem sempre são verbalizados⁴, pois o trabalho *real* não dá lugar a uma mesma atividade social de verbalização. Ele se faz, ele se realiza, ele é o lugar de conhecimentos incorporados mais do que verbalizados. Nem sempre o trabalhador consegue verbalizar como desenvolve sua atividade, nem quais as regulações realiza para alcançar os objetivos exigidos e nem mesmo como lida com os imprevistos.

Deste modo, o ergonomista precisa ter acesso às “práticas linguageiras”, tanto do trabalho *prescrito*, quanto do trabalho *real* para, então, por meio delas, entender os constrangimentos presentes. O inventário das diferenças entre o *prescrito* e a situação *real* de trabalho revela a contradição concreta existente no ato de trabalho, entre “o que é pedido” e “o que a coisa pede” (Guérin *et al.*, 2001). Ao apreender a contradição existente, o ergonomista consegue modificar a realidade, pois o distanciamento entre o *prescrito* e o *real* provoca a inconformidade das cargas de trabalho e ocasiona uma série de constrangimentos, podendo resultar em agressões à saúde dos trabalhadores.

Guérin *et al.* (2001) lembram que as atividades não podem ser reduzidas ao observável ou ao medido; preci-

¹ Wisner (1994) entende por autoconfrontação uma verbalização produzida pelo trabalhador quando se confronta com os dados coletados sobre o seu comportamento e quando responde a perguntas que incidem diretamente sobre esses dados.

² Trata-se da atividade prescrita, das prescrições de objetivos e de procedimentos. É, segundo, Guérin *et al.* (2001, p. 15) “o resultado antecipado fixado em condições determinadas”, podendo ser transmitido ao trabalhador através de uma ordem oral ou por escrito.

³ A atividade de trabalho é a realização da tarefa. É uma estratégia de adaptação à situação real de trabalho, objeto da prescrição. Ou seja, é o “elemento central que organiza e estrutura os componentes da situação de trabalho (Guérin *et al.*, 2001, p. 26).

⁴ De acordo com Ferreira (2000, p. 79), “a constatação de uma espécie de conhecimento incorporado de natureza inacessível (porque não verbalizável) parece reforçar a hipótese da existência de um déficit de linguagem relativo aos conhecimentos que são operacionalizados pela atividade”.

sam ser “ressituadas” de maneira mais geral, o que só poderá ser obtido com as verbalizações do operador. Esses autores as classificam em duas modalidades: *verbalização simultânea* – interage com o desenvolvimento da atividade, uma vez que produz explicações em seu próprio contexto; *verbalização consecutiva* – preserva o desenvolvimento da atividade e apresenta resultados de observações do operador, devendo apoiar-se em referências concretas que permitam lembrar o encadeamento das ações. Os autores alertam, entretanto, que a verbalização nem sempre é óbvia, seja porque o operador tende a procurar atender aos interesses do interlocutor, seja pela dificuldade em traduzir verbalmente habilidades muito integradas ou pelas operações e estratégias serem resultado de aprendizagens antigas cujos conhecimentos e motivos anteriores não são ditos.

A esse respeito, Dejours *et al.* (1994) lembram que, para que possamos ter acesso ao sofrimento do trabalhador, precisamos ter acesso a sua palavra, cuja autenticidade, sinceridade ou veracidade não são obtidas de uma só vez e, ademais, sofrem dois tipos de distorções. A primeira distorção é o interesse ou mesmo a duplicidade, ou seja, quando uma palavra é dita buscando obter um resultado material ou social, almejando servir-se ao pesquisador ou à pesquisa. Outra distorção é a estratégia *defensiva* (Dejours *et al.*, 1994), utilizada para atenuar ou combater o sofrimento. A esse respeito, Cockell (2008) mostra como o trabalhador da construção civil utiliza *estratégias defensivas* da profissão para reverter a sua relação com o perigo real do trabalho. Sobre a necessidade do uso de Equipamentos de Proteção Individual (EPI), os discursos “só no início o cinto é importante”, “com o tempo a gente sabe lidar com a altura” ou “o perigo só existe para quem começa, a gente já sabe aonde pisar” ou “não tem perigo não, nós estamos acostumados” são recorrentes e elucidam o papel dos *saberes de prudência*⁵. Segundo Dejours (1987, p. 31), os *saberes de prudência* “se exercem em sistemas de auto-regulação do coletivo de trabalho e de auto-regulação dos ritmos e dos modos operatórios individuais”.

O papel do discurso durante as etapas da Análise Ergonômica do Trabalho

Em cada etapa da Análise Ergonômica do Trabalho, o ergonomista irá deparar-se com uma multiplicidade de discursos que precisam ser capturados, analisados, interpretados e autoconfrontados com os atores envolvidos para que os aspectos da situação do trabalho possam ser conhecidos e investigados da maneira como realmente acontecem, permitindo ao ergonomista intervir nas situações

problemáticas. Desta forma, a ação ergonômica favorece a construção de situações de trabalho que contribuam para a saúde dos trabalhadores, que corroborem com o desenvolvimento de suas competências e, ao mesmo tempo, que garantam os objetivos econômicos determinados pela empresa (Guérin *et al.*, 2001).

Todavia, cada ação é singular. Em todas as fases da AET, o ergonomista entrará em contato com o discurso dos atores envolvidos, seja na forma de documentos, verbalizações espontâneas ou entrevistas (Cockell, 2004). Primeiramente, para entender a tarefa e a atividade de trabalho e, posteriormente, para construir, com os envolvidos, soluções para os constrangimentos identificados e, finalmente, para validar as transformações feitas.

Isso se faz necessário, pois, com frequência, nos contextos de trabalho, a linguagem e a atividade de trabalho se interpenetram e se “interdefinem” (Brait, 2002). Nos locais de trabalho, circulam diferentes discursos provenientes de diferentes interlocutores, sendo preciso capturar a especificidade da atividade humana e a dimensão da linguagem aí envolvida para compreender o trabalho (Silva, 2002). As técnicas utilizadas para o registro dos discursos durante a AET são variadas, podendo ser capturadas em tempo real ou por meio de gravações. É mister ressaltar que o registro dos comportamentos e eventos, em áudio ou em vídeo, é mais rico, pois permite a tabulação e codificação a posteriori das variáveis cuja discriminação é intrincada, captura ações simultâneas ou impossíveis de serem anotadas em tempo real e permite a *autoconfrontação* dos dados com os agentes da ação (Guérin *et al.*, 2001).

As *entrevistas* permitem o contato direto do entrevistador com o observado e têm por objetivo obter informações que interessem à investigação e que não puderam ser explicadas através das *observações* e dos *questionários*. Este instrumento é o mais flexível de todos os métodos interrogativos, pois permite ao entrevistador observar comportamentos não verbais e os resultados refletem a visão dos entrevistados da realidade e não a visão predeterminada do pesquisador. As *entrevistas abertas* – não diretas – são iniciadas a partir de um tema geral, sem estruturação do problema por parte do investigador, o que facilita os contatos informais com os sujeitos e privilegia a espontaneidade das respostas. As *entrevistas estruturadas* – diretas – ou semi-estruturadas são aquelas efetuadas a partir de um questionário previamente elaborado, útil para o conhecimento de aspectos específicos como as tarefas, a organização do trabalho, os acordos existentes, as dificuldades e queixas.

Entretanto, como afirma Lima (1998, p. 20), inde-

⁵ Os saberes de prudência resultam do saber e do saber-fazer (*savoir faire professionnel*) acumulado ao longo dos anos de atividade profissional. São formas defensivas, espontâneas e coletivas que permitem a auto-regulação dos riscos, bem como o controle sobre o medo (Dejours, 1987).

pendente das técnicas utilizadas – questionário fechado ou aberto, entrevista diretiva ou semidiretiva – são coletadas apenas “opiniões, sem que se possa estabelecer uma relação efetiva com as experiências efetivamente vividas e pensadas dos atores sociais”. Para ele, estes tipos de instrumentos se baseiam “apenas no discurso dos trabalhadores não sendo capazes de elucidar em bases mais objetivas o seu significado”, pois supõem que o trabalhador tem opinião formada sobre todos os assuntos, que podem ser por ele expressos com desenvoltura, independentemente dos seus interesses e de suas motivações momentâneas.

Assim, para que os saberes não conscientes possam ser constatados, a AET analisa as verbalizações das atividades da tarefa pelo operador e utiliza *entrevistas em autoconfrontação*⁶, quando se torna, então, exequível apreender o que não é diretamente ou simplesmente observável. Segundo Lima (2001, p. 143), ao buscar o sentido do comportamento dos trabalhadores, o pesquisador “coloca-se no lugar do outro, não mais como um princípio moral, mas baseado em observações objetivas do sentido subjetivo e de explicitação de razões razoáveis e intercomunicáveis”.

Ao recorrer à fala dos próprios atores, a ergonomia procura explicar os motivos e as razões da ação, as ligações entre os fatos, as sensações experimentadas – percepção sobre a fadiga e o estado de saúde – os valores, normas e regras de natureza ética que interferem na realização do trabalho e os significados latentes do comportamento observável (Lima, 1998). Segundo Brait (2002, p. 50), a competência e os saberes dos sujeitos estão “incorporados simultaneamente às maneiras de dizer e às maneiras de agir orientadas a um objeto comum”.

Desta forma, por exemplo, quando os operadores falam de suas tarefas, estão, na realidade, referindo-se aos resultados a obter, ou seja, às tarefas a cumprir. A *Tarefa* não é o trabalho, mas o “que é prescrito pela empresa ao operador”, é um “conjunto de objetivos dados aos operadores e um conjunto de prescrições definidas externamente para atingir esses objetivos particulares” (Guérin *et al.*, 2001, p. 25). Por outro lado, a *Atividade* de trabalho refere-se à realização da *Tarefa*, é o *Trabalho real*. Trata-se da maneira como o trabalhador alcança os objetivos que lhe foram designados e os meios por ele utilizados. É determinada pelas características pessoais do operador, sua experiência e formação adquirida e seu estado momentâneo, bem como pelas singularidades da empresa, tais como a organização do trabalho, ambiente, objetivos, ferramentas, metas e tempo.

Dentro desse enfoque, *Tarefa* não é trabalho, mas o que é prescrito pela empresa para o operador. Quando

perguntamos a um trabalhador o que ele faz, ele menciona as tarefas que cumpre, assim, o discurso refere-se à *Tarefa* e não ao seu trabalho. Por conseguinte, não aparece no discurso a *Atividade de trabalho*, ou seja, como realiza a *Tarefa*. É importante mencionar que a *Análise da atividade* refere-se, portanto, a análise das estratégias usadas pelo operador para administrar a distância entre *prescrito* e *real*, que se confrontam com a análise de outros elementos do trabalho (Guérin *et al.*, 2001).

O distanciamento entre o trabalho *prescrito* e o trabalho *real* provoca a inconformidade das cargas de trabalho e constrangimentos aos operadores. Ao colocar em evidência o trabalho *real* em relação ao trabalho *prescrito*, comumente denominado de tarefa, a AET possibilita a compreensão dos determinantes físicos, cognitivos ou psíquicos das situações de trabalho e a identificação dos efeitos negativos ou positivos sobre a saúde, a produção e a segurança (Cockell, 2004). A AET consegue mostrar que, em muitas situações de trabalho, esse afastamento é ligado a um pequeno número de fontes precisas de variabilidade. Assim, a análise das diferenças entre o *prescrito* e o *real* é muito útil para desvendar tudo que “é difícil, ou até impossível de realizar no trabalho *prescrito* ou que foi mal compreendido” (Wisner, 1994, p. 111).

O discurso dos diferentes interlocutores também é analisado nas etapas de proposição de soluções e validação das modificações, uma vez que as decisões referentes à implementação das soluções dependem dos atores sociais envolvidos no estudo e dos fatores técnicos, sociais, econômicos e organizacionais, não sendo exclusivamente da competência do ergonomista. Caso o ergonomista utilize soluções prontas, ditas de “mercado”, deixando de construir com os interessados uma visão compartilhada do trabalho, sua ação torna-se limitada apenas à descrição exaustiva da atividade. Em outras palavras, não ocorre uma intervenção real das condições de trabalho, pois intervir “é definir progressivamente e em interação com os atores da situação de trabalho, a natureza do problema tratado e a natureza da solução a ser buscada” (Falzon, 2004, p. 237).

Na última etapa da AET, são avaliados os resultados da transformação. Infelizmente, é raro que a ação ergonômica conduza até a avaliação das soluções adotadas, tenham elas sido ou não beneficiadas pela contribuição da ergonomia (Cockell, 2004). Apesar de vários trabalhos citarem a importância desta etapa, estes não propõem um modelo que responda ao julgamento da intervenção. Dejours (2004, p. 205) relata ser necessário, ao final da AET, “passar as conclusões do ergonomista por uma discussão, no seio das coletividades de traba-

⁶ As entrevistas em autoconfrontação podem ser interruptivas ou consecutivas em relação aos comportamentos observados (Wisner, 1994).

lhadores”. Para isso, primeiramente, deve-se realizar a validação pelos trabalhadores da avaliação do ergonomista sobre os resultados da situação de trabalho transformada, em relação ao conforto e ao bem-estar. Em seguida, confronta-se a avaliação dos gerentes, quadros técnicos e apoio sobre o estado da situação antes e depois da intervenção com o ponto de vista do ergonomista. Procedendo-se dessa forma, pode-se chegar a uma validação consensual de interpretação de resultados – ponto de vista semelhante dos trabalhadores, gerentes e ergonomistas – porém não se tem uma prova de validade dos resultados. O autor argumenta essa hipótese afirmando que não é possível proceder a nenhuma forma de verificação, uma vez que nenhuma outra equipe poderá vivenciar a mesma experiência. Segundo ele, só será possível chegar até a avaliação consensual dos resultados da intervenção visto que “a validade não toma sua verdade no mundo objetivo, mas na racionalidade de sua construção” (Dejours, 2004, p. 205).

Novamente, torna-se necessário, durante a AET, a confrontação dos discursos das diferentes racionalidades (da produção, da medicina, do trabalho, da engenharia, dos trabalhadores, do capital, etc.), muitas vezes contraditórios, com a análise da percepção dos atores sociais sobre as mudanças ocorridas, sobre os novos constrangimentos criados e sobre a atividade real. Para que uma intervenção ergonômica chegue ao *status* de positiva, é indispensável a incorporação do conhecimento gerado ao longo da ação pelas racionalidades e o cumprimento de uma série de condições negociadas no contrato. Em outras palavras, a partir dos discursos dos diferentes atores sociais, “a realidade é socialmente construída” (Berger e Luckmann, 1985). Torna-se necessário, ao final da ação, estabelecer um compromisso entre as partes, tendo como mediador o ergonomista, sujeito da ação capaz de viabilizar todo o processo de negociação social, dando voz à fala dos trabalhadores.

Caso contrário, conforme constatado por Cockell (2004), a ação ergonômica realizada não contribuirá para a legitimação de espaços de negociação social. O processo de produção de soluções dialógico-discursivas, introduzido durante a AET, não será, portanto, incorporado pelos atores sociais. Desta maneira, sem o retorno e a discussão com os trabalhadores, a ação ergonômica se empobrece e a racionalidade técnica passa a prevalecer, já que os processos contínuos e concomitantes de negociação e construção conjunta de soluções deixam de existir. A AET, tal como preconizada pelos seus teóricos, não pode ser reduzida apenas à solução técnica, uma vez que a conciliação entre eficiência e saúde depende também da evolução das negociações sociais. Caso contrário, as margens obtidas que, em um primeiro momento, possibilitaram a redução das cargas de trabalho tendem a ser absorvidas pela produção e apropriadas em proveito do capital.

Considerações finais: possíveis contribuições dos estudos das práticas linguageiras para a Análise Ergonômica do Trabalho

Tendo em vista a importância do discurso para a AET, podemos inferir que a aplicação dos estudos das práticas de linguagem pode contribuir como a evolução dos modelos utilizados na transformação das condições de trabalho. Para tal, acreditamos que, à medida que os materiais forem sendo coletados – documentos prescritos, relatos obtidos nas entrevistas, nas reuniões de *autoconfrontação* e nos discursos das diferentes racionalidades envolvidas – as análises dos discursos devem ser efetuadas, conjuntamente com as etapas da intervenção ergonômica, permitindo, assim, auxiliar na compreensão do trabalho para transformá-lo. Diante da importância do discurso em todas as etapas da AET, consideramos fundamental, para o enriquecimento da ação ergonômica, que a equipe de ergonomistas seja também composta por profissionais do campo da lingüística, especializados em analisar construções ideológicas presentes em um texto.

Conforme apontado pela literatura, a Análise do Discurso (AD) tem como objeto teórico o discurso, buscando analisar construções ideológicas presentes em um texto. Segundo Ferreira (1999, p. 64), o discurso considera “o funcionamento lingüístico (ordem interna) e as condições de produção em que se realiza (ordem externa), o que caracteriza o traço singular de sua materialidade, que é, ao mesmo tempo, lingüística e histórica”. A mesma autora conceitua a AD como:

Uma ciência que situa seu objeto – o discurso – no campo das relações entre o lingüístico e o histórico metodológico, buscando no interior deste campo, as determinações sociais, políticas e culturais dos processos de construção do sentido (Ferreira, 1999, p. 107).

Para a AD não há separação entre a linguagem e sua exterioridade constitutiva. Desta forma, como afirma Pêcheux (1995), os sentidos das palavras modificam de acordo com a situação em que são usadas e segundo o lugar social ocupado pelo sujeito que fala. Sendo assim, o lugar ocupado pelos interlocutores durante a interação verbal, juntamente com o momento em que os atos verbais se materializam em relação a um determinado momento histórico, são para esse autor características fundantes na produção dos sentidos.

A ergonomia utiliza o discurso dos trabalhadores, mas, comumente, não resgata a trajetória dos processos históricos e sociais, não conseguindo, portanto, compreender os constrangimentos vivenciados pelos trabalhadores, o que poderia ser alcançado com a ajuda dos estudos das práticas de linguagem. Conforme pudemos constatar, a partir da análise dos artigos publicados nos sete últimos congressos da Associação Brasileira de Ergonomia

(ABERGO), realizados entre 1997 e 2006, o que freqüentemente ocorre nos estudos ergonômicos é a simples utilização do discurso dos atores sociais para comprovar a necessidade de intervenção, para mostrar a insatisfação dos envolvidos diante da nocividade das condições de trabalho ou para comprovar a eficácia dos resultados obtidos. Porém, o discurso é apresentado “solto”, sem nenhuma análise prévia das formações discursivas presentes nem das transgressões do discurso e dos sujeitos pesquisados, não havendo qualquer preocupação sistemática em analisar as construções ideológicas presentes nos documentos e nos discursos compilados.

Ademais, os estudos que apresentam os resultados de uma ação ergonômica não relatam a forma pela qual o *corpus* foi levantado, como foi efetuado o tratamento desse *corpus*, nem quais foram os pressupostos teóricos utilizados. É comum, por exemplo, as pesquisas ergonômicas utilizarem, na etapa de análise do trabalho prescrito, documentos da empresa que descrevem o trabalho, as regras e normas a serem seguidas pelos trabalhadores. Contudo, a forma como o arquivo – forma de organizar o material de análise segundo Foucault (1986) – é organizado não é relatada e, na maioria das vezes, a análise dos discursos encontrados não são baseadas em nenhum pressuposto metodológico.

Ainda que de forma incipiente, alguns autores buscam estabelecer relações entre as ciências do trabalho e ciências da linguagem, como um conjunto de pesquisas que tomam os estudos bakhtinianos como referência, dedicadas à articulação entre linguagem e trabalho. Sant’anna (2008) afirma que as pesquisas que privilegiam a interface linguagem e trabalho buscam articular as propostas da Análise do Discurso enunciativo-discursivo com a Ergonomia. A autora as classifica em duas vertentes: estudos das práticas de linguagem que se fazem presentes no interior de uma situação de trabalho, e discursos produzidos por diferentes interlocutores nos quais o tema trabalho é relevante. Para a autora, os Estudos de Linguagem podem ser co-construtores de sentidos para os problemas de pesquisa que envolvem a análise da atividade de trabalho.

Moulin *et al.* (2001), por exemplo, utilizaram a análise do discurso para investigar como os trabalhadores da extração e beneficiamento de mármore percebem a atividade por eles realizada e os sentidos atribuídos às noções de trabalho, saúde e sua interface. Tal escolha metodológica, conjuntamente com a Ergonomia, deve-se ao fato de que, para os autores, a produção de sentidos se dá através do discurso que, antes de ser uma atividade cognitiva intraindividual, “constitui-se como uma produção social, um empreendimento coletivo por meio do qual as pessoas compreendem e lidam com as situações e fenômenos à sua volta”. Explicam

que, partindo dessa perspectiva de análise, podem considerar o contexto sócio-histórico, político e cultural, os interlocutores presentes ou presentificados, o espaço e o tempo como condicionantes capazes de moldar a forma de discurso, ou seja, como certas prescrições linguísticas, regras e valores orientam as práticas cotidianas das pessoas.

Análises das dinâmicas interacionais e das práticas discursivas em situação reais de trabalho foram realizadas por Silva (2000, p. 13). A autora analisou as relações de serviços ocorridas no guichê de uma companhia aérea, em situações de *overbooking* e mostrou que situações de conflito manifestam-se na materialidade linguística por meio dos fenômenos da repetição e da interrupção e dos itens lexicais. Conclui o artigo afirmando que “uma reflexão sobre produção de conhecimento em Linguística Aplicada direcionada à problemática da relação linguagem/trabalho implica explorar posições teóricas e metodológicas que permitam perceber, por meio das práticas linguageiras, o modo como os atores sociais ressingularizam seu próprio meio, gerenciam as microvariabilidades e se inscrevem na história da situação”.

Duarte *et al.* (2002) empregaram os pressupostos da “Sociolingüística Interacional” como instrumento interpretativo dos processos de comunicação ocorridos nas reuniões de trabalho entre operadores, engenheiros e ergonomistas durante as etapas finais de proposição de mudanças para a modernização tecnológica de uma refinaria de petróleo. Em busca do jogo interacional, procuraram estabelecer as bases da inferência conversacional que compõem o quadro contextual de uma interação face a face. Identificaram os sinais prosódicos e paralingüísticos detectáveis nas falas, bem como o quadro interativo das reuniões. A assimetria dos resultados encontrados aponta a prevalência das relações de poder e de hierarquia entre os participantes das reuniões, comprovando, desta forma, a importância das análises linguísticas quando realizadas conjuntamente às etapas da AET. Para os autores, os métodos da Sociolingüística Interacional fornecem uma base sólida para transformar em dados concretos certos aspectos das interações analisadas. Concluem que muitos dos aspectos problemáticos das etapas participativas das intervenções ergonômicas podem manifestar-se por meio da linguagem e das estratégias de comportamento que os envolvidos assumem em situações de interação.

Diante da diversidade de possibilidades de tratamento da materialidade linguística e da complexidade das etapas da AET, estudos empíricos que utilizem ambas as metodologias tornam-se necessários para que possamos avaliar futuramente a eficácia e a validade da aplicação dos estudos da linguagem em cada uma das fases da intervenção ergonômica⁷. Esperamos, por conseguinte, por

⁷ Daniellou (2004a, p.03) afirma que “produzir conhecimentos para a ação ergonômica é, inicialmente, avaliar os efeitos de nossas ações”. Ou seja, quando utilizamos modelos de trabalho e de intervenção, o que isso irá produzir?

meio dessas elucbrações iniciais, contribuir com a evolução dos modelos construídos em ergonomia, bem como mostrar a importância da articulação dos estudos das práticas de linguagem para a AET.

Sabemos que, ao aproximarmos campos de saber distintos para compreendermos o trabalho, precisaremos rediscutir os limites dos conhecimentos e dos conceitos utilizados na prática ergonômica. Em comum, esses dois campos de saber nos permitem analisar os discursos dos trabalhadores para compreender as realidades de trabalho por eles vivenciadas. Como afirma Daniellou (2004b), a ergonomia, por seu caráter integrador, é levada a transformar os conhecimentos por ela utilizados na prática, comumente, oriundos de diversas disciplinas. Assim, acreditamos que os estudos de linguagem poderão produzir conhecimentos em zonas em que a prática ergonômica as revela lacunares, contribuindo na construção de situações de trabalho que favoreçam a saúde dos trabalhadores, que corroborem com o desenvolvimento de suas competências e, ao mesmo tempo, que garantam a eficácia econômica.

Referências

- ÁLVARES, D.; VIDAL, M.C. 1999. Autoconfrontação e a adequação à singularidade dos contextos In: CONGRESSO BRASILEIRO DE ERGONOMIA, 9, Salvador, 1999. *Anais...* ABET, p. 1-13.
- BERGER, P.; LUCKMANN, T. 1985. *A construção social da realidade. Tratado de sociologia do conhecimento*. Petrópolis, Vozes, 248 p.
- BRAIT, B. 2002. Perspectiva dialógica, atividades discursivas, atividades humanas. In: M.C.P.S. SILVA; D. FAITA (eds.), *Linguagem e trabalho – construção de objetos de análise no Brasil e na França*. São Paulo, Cortez, p. 31-44.
- COCKELL, F.F. 2004. *Incorporação e apropriação dos resultados de uma intervenção ergonômica: um estudo de caso*. São Carlos, SP. Dissertação de Mestrado. Universidade Federal de São Carlos, 135 p.
- COCKELL, F.F. 2008. *Os operários da construção civil e as estratégias frente à instabilidade dos contratos de trabalho*. São Carlos, SP. Tese de Doutorado. Universidade Federal de São Carlos, 206 p.
- DANIELLOU, F. 2004a. Apresentação à edição brasileira. In: F. DANIELLOU (org.), *A ergonomia em busca de seus princípios: debates epistemológicos*. São Paulo, Edgard Blücher, p. VII-X.
- DANIELLOU, F. 2004b. Introdução. Questões epistemológicas a cerca da ergonomia. In: F. DANIELLOU (org.), *A ergonomia em busca de seus princípios: debates epistemológicos*. São Paulo, Edgard Blücher, p. 1-18.
- DEJOURS, C. 1987. *A loucura do trabalho*. São Paulo, Editora FTA/Oboré, 168 p.
- DEJOURS, C. 2004. Epistemologia concreta e ergonomia. In: F. DANIELLOU (org.), *A ergonomia em busca de seus princípios: debates epistemológicos*. São Paulo, Edgard Blücher, p. 199-216.
- DEJOURS, C.; ABDOUCHELI, E.; JAYET, C. 1994. *Psicodinâmica do Trabalho: contribuições da Escola Dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e prazer*. São Paulo, Atlas, 145 p.
- DUARTE, F.J.C.M.; RODRIGUES, V.C.; LIMA, D. 2002. A construção da ação ergonômica no projeto de modernização de uma refinaria de petróleo: análise das interações entre operadores, engenheiros e ergonomistas. In: M.C.P.S. SILVA; D. FAITA (org.), *Linguagem e trabalho – construção de objetos de análise no Brasil e na França*. São Paulo, Cortez, p. 209-221.
- FALZON, P. 2004. Os objetivos da Ergonomia. In: F. DANIELLOU (org.), *A ergonomia em busca de seus princípios: debates epistemológicos*. São Paulo, Edgard Blücher, p. 229-239.
- FERREIRA, M.C.L. 1999. O lugar da sintaxe no discurso. In: F. INDURKY; M.C.L. FERREIRA (org.), *Os múltiplos territórios da Análise do Discurso*. Porto Alegre, Sagra Luzzatto, p. 60-65.
- FERREIRA, M.C.L. 2000. Atividade, categoria central na conceituação de trabalho em ergonomia. *Revista Alethéia*, 1(11):71-82.
- FOUCAULT, M. 1986. *A arqueologia do saber*. 2ª ed, Rio de Janeiro, Forense, 239 p.
- GUÉRIN, F.; LAVILLE, A.; DANIELLOU, F.; DURRAFFOURG, J.; KERGUELEN, A. 2001. *Compreender o trabalho para transformá-lo: a prática da Ergonomia*. 1ª ed., São Paulo, Edgard Bucher, 200 p.
- LACOSTE, M. 1998. Fala, atividade, situação. In: F.J.C.M. DUARTE; V.C.R. FEITOSA (org.), *Linguagem e Trabalho*. COPPE/UFRJ, Lucerna, p. 15-36.
- LIMA, F.P.A. 1998. *Fundamentos teóricos da metodologia e prática de análise ergonômica do trabalho*. Texto de divulgação interna do DEP-UFMG.
- LIMA, F.P.A. 2001. A formação em ergonomia: reflexões sobre algumas experiências de ensino da metodologia de análise ergonômica do trabalho. In: C. KIEFER; I. FAGÁ; M.R. SAMPAIO (org.), *Trabalho, educação, saúde: um mosaico em múltiplos tons*. Fundacentro, São Paulo, p. 133-148.
- MOULIN, M.G.B.; REIS, C.T.; WENICH, G.H. 2001. Homens de pedra? Pesquisando o processo de trabalho e saúde na extração e beneficiamento do mármore – relato de uma experiência. *Cadernos de Psicologia Social do Trabalho*, 3:47-63.
- NOUROUDINE, A. 2002. A linguagem: dispositivo revelador da complexidade do trabalho. In: M.C.P.S. SILVA; D. FAITA (org.), *Linguagem e trabalho – construção de objetos de análise no Brasil e na França*. São Paulo, Cortez, p. 17-30.
- PÊCHEUX, M. 1995. *Semântica e discurso; uma crítica à afirmação do óbvio*. 2ª ed., Campinas, Unicamp, 317 p.
- SANT'ANNA, V.L.A. 2008. Estudos da linguagem e do trabalho: desafios e experiências. *Guavira Letras*, 6:99-106.
- SILVA, M.C.P.S. 2000. Dinâmicas interacionais e práticas discursivas em situação de trabalho. In: CONFERÊNCIA DE PESQUISA SÓCIO-CULTURAL, 3, Campinas, 2000. *Anais...* GIPH Multimídia, p. 1-15.
- SILVA, M.C.P.S. 2002. A dimensão linguageira em situações de trabalho. In: M.C.P.S. SILVA; D. FAITA (org.), *Linguagem e trabalho – construção de objetos de análise no Brasil e na França*. São Paulo, Cortez, p. 61-76.
- WISNER, A. 1994. *A inteligência no trabalho: textos selecionados de ergonomia*. São Paulo, FUNDACENTRO, 191 p.

Submetido em: 05/05/2008

Aceito em: 18/08/2008

Fernanda Flávia Cockell

Doutora em Engenharia de Produção - UFSCar
São Carlos, SP, Brasil

Daniel Peticarrari

Doutor em Ciências Sociais – UFSCar
São Carlos, SP, Brasil