

A RELAÇÃO ENTRE A ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO E A ANSIEDADE IDENTIFICADA ATRAVÉS DA ANÁLISE ERGONÔMICA DO TRABALHO

The Relation Between Work Organization and Anxiety Felt By a Worker and Identified Through Ergonomics Analysis of Work

Andréa Luiza da Silveira¹

Resumo

Neste texto, apresenta-se a emoção vivida por uma funcionária pública em seu ambiente de trabalho. Esta emoção tomou a forma da *ansiedade* e estava relacionada aos aspectos sociais e organizacionais da situação de trabalho. Objetivou-se articular tais aspectos delimitando as variáveis que engendram a *ansiedade*. Utilizou-se, para a descrição da situação de trabalho, a metodologia Análise Ergonômica do Trabalho – AET – bastante usada pela Ergonomia. Mas que, neste caso, acrescenta-se a perspectiva crítica da Psicologia do Trabalho aliada à psicologia fenomenológica existencialista. Parece possível, então, recortar os aspectos psicológicos no trabalho, tendo como instrumento a AET. A investigação foi fundamentada nas categorias trabalho e alienação – numa perspectiva marxista – e a categoria emoção – por meio da ontologia sartreana. Os resultados obtidos foram de três ordens: social, organizacional e psicológico. As questões sociais aparentes foram as diferenças políticas dos funcionários presentes no cotidiano de trabalho. Entre os aspectos organizacionais, encontraram-se: a política organizacional do setor envolvendo os procedimentos adotados pelos profissionais que o compõem; as condições de trabalho e as exigências que a atividade de trabalho impunha à funcionária. Quanto aos aspectos psicológicos, verificou-se o significado do trabalho para a funcionária e as possibilidades da realização de seu projeto profissional mediante as relações sociais e organizacionais estabelecidas no seu contexto de trabalho. Por fim, observou-se como a *ansiedade* da funcionária vinculava-se, sobretudo, aos aspectos organizacionais. Este artigo instiga a reflexão sobre uma metodologia eficiente para se identificar fenômenos de ordem psicológica, como a *ansiedade*, abarcando o contexto composto por determinado processo de trabalho e certas relações humanas.

Palavras-chave: Ansiedade; Trabalho; Ergonomia.

¹ Professora das Faculdades Integradas da Rede de Ensino UNIVEST da cidade de Lages-SC. Mestre em Engenharia de Produção da Universidade Federal de Santa Catarina. Intervém na área clínica e organizacional.
Endereço para contato: Rua Profª Maria Julia Franco, 239. Prainha. Florianópolis/SC. CEP 88020-000.
E-mail: deasilveira@gmail.com

Abstract

The aim of this article is to present the emotion lived by a public servant in his/her working environment. Such an emotion became anxiety and was associated with the workplace social and organizational aspects. So to bring out such aspects, variables that contrive anxiety were delimited by an ergonomics well-known methodology called Ergonomics Analysis at work – EAW, which describes working environment aspects. In this case the aids of the Psychology of work is allied to the existentialist psychology. Therefore it seemed possible to trim out psychological aspects at work having EAW as a tool. The investigation was based on working and alienation aspects using a Marxist perspective, and emotion aspects using Sartre's ontology. Findings suggested three issues: social, organizational and psychological. The apparent social issues were the workmates different political positions shown at work everyday life. Within organizational issues there were the sector organizational prescriptions involving adopted procedures by the professionals, working conditions, and the type of work activity and requirements imposed to the worker. Regarding to Psychological issues, the meaning of work to the worker was verified, as well as job satisfaction and career aims regarding to the worker social and organizational relations established within his/her working environment. Finally, the worker's anxiety was observed in relation to organizational aspects. This article instigates a reflection about an effective methodology so to identify psychological issues phenomena, as anxiety into a determined context of workplace and human relations.

Keywords: Anxiety; Workplace; Ergonomics.

Introdução

Por meio da *análise ergonômica do trabalho* – AET – aplicada na gestão de cadastro e arquivo de uma instituição pública com fins educacionais, verificou-se o vínculo da ansiedade vivida por uma funcionária com a organização do trabalho do departamento no qual trabalhava. Esta situação de trabalho aqui explanada é única e as considerações sobre ela não deveriam ser generalizadas. Entretanto, a investigação sobre tal contexto oferece um campo de reflexão sobre a ansiedade e a organização do trabalho: se por um lado as considerações não devem ser conclusivas, por outro, suscita hipóteses. A reflexão que se pretendeu fazer nesta exposição objetiva compreender o contexto em que a ansiedade é engendrada e levantar hipóteses que tendem a generalizar as considerações.

Tem-se a relação entre duas categorias conhecidas e utilizadas no meio acadêmico: emoção e organização do trabalho. Porém, os vários sentidos dados a elas exigem que se esclareça o sentido que tem cada uma delas para os fins desta análise. Recorre-se, aqui, a uma concepção dialética do ser no mundo que considera que “Estar emocionado é achar-se engajado em uma situação que não se consegue enfrentar e que, todavia não se quer abandonar” (Merleau-Ponty, 1999, p. 127). A emoção é uma das maneiras que o ser-humano se relaciona tanto com os objetos do mundo como com outros seres-humanos. Portanto, tudo que ocorre com o ser humano, seja a emoção, a refle-

xão, a percepção ou a imaginação, ocorre na relação com o mundo e com os seres humanos que, com efeito, dão sentido e significado às suas próprias ações, às ações dos outros e aos objetos do mundo. A organização do trabalho é a forma como o trabalho é organizado no âmbito de uma organização específica. A funcionária em questão, ao deparar-se com situações de trabalho, frente às quais se sentia impotente, respondia com a *ansiedade*. A *ansiedade*, neste contexto específico, era a espera do erro, a vigília para que o erro não ocorresse e o constrangimento em ver sua atividade de trabalho condicionada pelo erro e consequentemente o re-trabalho.

A AET comporta três fases: *análise da demanda*, *análise da tarefa*, *análise das atividades*. Chega-se, então, ao *diagnóstico* dos principais problemas e às *estratégias de superação dos problemas*. Assim, a descrição é salientada como fonte de compreensão da realidade, abarcando, com efeito, as questões sociais, organizacionais e psicológicas que, geralmente, estão imbuídas nas atividades de trabalho analisadas e que, nesta análise aqui exposta, aparecem articuladas. Faz-se mister marcar que é a *demanda*, isto é, as queixas reveladas pelas pessoas que trabalham e gerenciam o trabalho que norteiam a *análise*. A *análise da tarefa* é a descrição do trabalho prescrito, ou seja, o posto de trabalho, as normas e os processos. E a *análise da atividade* trata-se da descrição do trabalho real, isto é, tal como acontece a revelia, se for o caso, da prescrição.

Os resultados desta AET fornecem elementos para que se superem as dificuldades. Mas demarca, sobretudo, a necessidade de um conjunto de ações do grupo de trabalho, sem a qual não há resolução possível. O diagnóstico deixa um caminho claro para se testar possibilidades de superação dos problemas, criando, assim, uma nova realidade de trabalho que por sua vez pode sempre ser melhorada ou modificada em função de um novo contexto e de novas necessidades. Entretanto, as mudanças precisam ser pensadas por aqueles que exercerão as atividades neste novo contexto sugerido pela AET.

Nota-se, por fim, que a atividade de trabalho analisada está sob a égide do capitalismo, logo, da organização do trabalho que atende às necessidades deste modo de produção. Deste modo, encontra-se o limite para certa ordem de mudanças organizacionais.

Uma situação de trabalho

O primeiro passo da AET é conhecer os analisados. Nesta análise, trata-se da funcionária responsável pelo cadastro e pela arquivagem de pastas profissionais (gestora) e dos processos administrativos dos funcionários desta instituição, bem como dos respectivos dados nos bancos de dados. A gestora será chamada de C. Ela tem por volta de 40 anos, é funcionária pública há 15 anos e está lotada no departamento há 4 anos.

A análise possibilitou levantar as demandas de outros funcionários do departamento. Entre a variedade de queixas, verificaram-se duas em comum elencadas pelos demais funcionários entrevistados e C. A primeira, que caracteriza uma demanda de ordem organizacional: o novo arranjo físico do departamento, ou seja, um espaço sem paredes internas e composto de ilhas de trabalho, gerou *maior ruído no ambiente provocado pelo ringue do telefone, entra e sai de clientes e pelas conversas em voz alta*, que ocasionava, segundo os relatos, dificuldade de concentração no trabalho e dores de cabeça no final do dia. A segunda é de ordem fisiológica, pois havia algumas pessoas com Distúrbios Osteomusculares instalados e outras em tratamento, sendo que C. já havia sido acometida de uma inflamação nos tendões, que estava controlada no momento. C. costumava fazer exercícios ao longo do seu dia de trabalho, sendo

eles: modalidades de alongamentos na posição sentada e em pé, com um bastão, com bola de borracha e jogo de peteca. Decorrente disso surge uma nova demanda de ordem social: esta ação preventiva causava-lhe algum constrangimento perante os colegas que não consideravam o ambiente de trabalho um local apropriado para os alongamentos.

Entretanto, a *demanda* que norteou a *análise* foi exposta por C., qual seja, *a falta de cumprimento dos procedimentos prescritos por ela*. Inicialmente faz-se mister esclarecer a relevância de ser a própria C. que prescreveu como a tarefa deveria ser realizada. Ora, normalmente, a prescrição é pensada pelo responsável em organizar o trabalho e cabe aos funcionários executá-la. Entretanto, no departamento onde foi realizada a AET, a gerência implantou, exclusivamente, um modelo de gestão participativo e flexível. A participação para o departamento em questão foi caracterizada pela possibilidade que cada gestor tinha de organizar sua própria gestão. A flexibilidade foi caracterizada pela retirada das paredes objetivando que cada gestor tivesse acesso imediato ao outro e que a recepção funcionaria como um filtro repassando as informações gerais aos clientes, só transferindo aos gestores os telefonemas e os clientes cujas questões lhes cabia resolver diretamente. Neste ponto, visualiza-se de início dois pontos de ordem organizacional que envolve o grupo de trabalho. O primeiro é que os funcionários do departamento não estavam de acordo à implantação do modelo gerencial. E o segundo trata-se de que não havia nenhum mecanismo para que os gestores compreendessem e reverenciassem as prescrições um do outro.

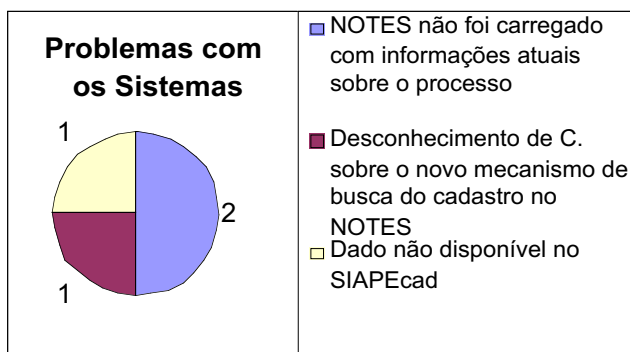
Os procedimentos prescritos por C. deveriam ser cumpridos por ela mesma e pelos outros funcionários. Eles referem-se ao cadastro e arquivo da documentação do pessoal e de processos administrativos; tratava-se de: a) retirar a pasta ou processo do arquivo; b) consultar e devolver ao local exato ou encaminhar para C.; c) caso seja necessário retirar a pasta da gestão de cadastro e arquivo deve-se anotar a sua retirada (havia um livro próprio para isto deixado à mostra), a data e identificar o local e com quem se encontrava; d) ao ser devolvida diretamente ao arquivo, devia-se anotar a devolução no livro ou devolvê-lo para C., que se encarregaria do registro no livro e da colocação da pasta no arquivo. C. elaborou tal prescri-

ção com certos objetivos, entre eles estão que os documentos não fossem extraviados ou perdidos como ocorria amiúde e que os dados a serem cadastrados nos bancos de dados estivessem à disposição. A falta de cumprimento destas prescrições elaboradas por C. resulta, em termos organizacionais, em re-trabalho em virtude do extravio de documentos e em termos psicológicos em *ansiedade vivida por C.*, perante à espera cotidiana do erro.

Foram construídos 4 gráficos a partir do registro de observações feitas em diferentes períodos, somando 4 horas. O valor do gráfico refere-se ao número de vezes em que o evento ocorreu nestas 4 horas. Uma das questões relevantes foi verificada no manuseio de um dos bancos de dados de cadastro utilizados por C. – que é denominado NOTES. Este programa contém o registro dos processos administrativos que envolvem os trabalhadores desta instituição. Ele foi desenvolvido por um núcleo da instituição. Nele, cada processo tem um número, pelo qual podem ser acompanhados seus trâmites. Por vezes, C. utiliza vários sistemas de cadastro ao mesmo tempo, como neste caso em que alimentava o sistema de cadastro de funcionários federais, conhecido como SIAPEcad, com o auxílio dos dados do NOTES.

Observa-se no gráfico a seguir que ao longo de 4 horas de observação, C. fez 4 tentativas de obter informações que precisava repassar imediatamente.

GRÁFICO 1 – Os sistemas



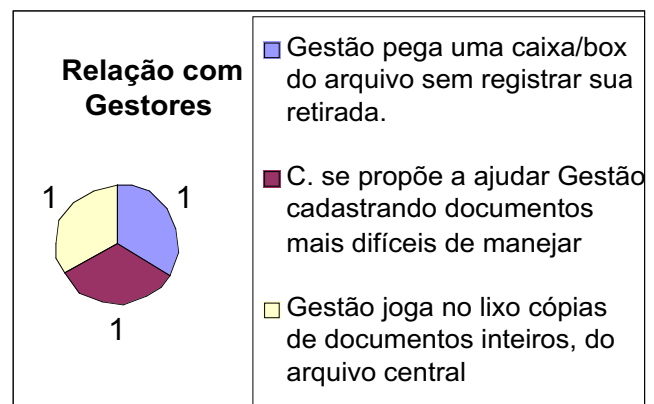
É possível concluir que das 4 consultas ao NOTES, referidas no Gráfico 1, C. encontrou problemas em três. Destas três consultas, um problema foi engendrado pelo desconhecimento das reformulações no programa feitas pelo núcleo que

o formulou, fato este que é a consequência por não ter havido treinamento para os usuários lidarem com tais modificações. Os outros dois problemas foram originados pela falta de dados no Sistema NOTES. Isto sugere que *o sistema comumente deixa de ser alimentado*, o que leva a forma como se engendra o re-trabalho, isto é, novas consultas às caixas/box onde estão arquivadas as pastas funcionais dos funcionários da instituição, que podem não estar onde deveriam e pode não haver anotação alguma no livro que denote onde estão.

A repetição da falta de dados nos sistemas deixa C. *ansiosa* ao ver os outros gestores manuseando o arquivo, deixando de anotar a retirada de pastas funcionais das caixas/box, deixando as caixas/box em cima da mesa com as pastas funcionais misturando-se umas as outras a cada vez que alguém as manipula e as retira, o que caracteriza *a falta de cumprimento à prescrição 'anotar retirada e devolução de pastas funcionais e processos'*. Ao presenciar estes acontecimentos, C. treme, embarga a voz e agita-se.

Os itens do Gráfico 2 representam a relação de C. com os demais gestores e que fazem parte do curso cotidiano do trabalho de C. No decorrer de 4 horas de observação, três situações significativas ocorreram. Parece importante marcar que as duas primeiras situações do gráfico 2 mostram a falta de acordo à prescrição estabelecida por C. Entretanto, a terceira situação trata-se da desconsideração de regras do funcionalismo público federal, visto que os documentos do arquivo são referentes a vida profissional de alguém, portanto, sigilosos. Então, tais documentos, mesmo sendo cópias, devem ser destruídos e não jogados inteiros no lixo.

GRÁFICO 2 - Relações humanas

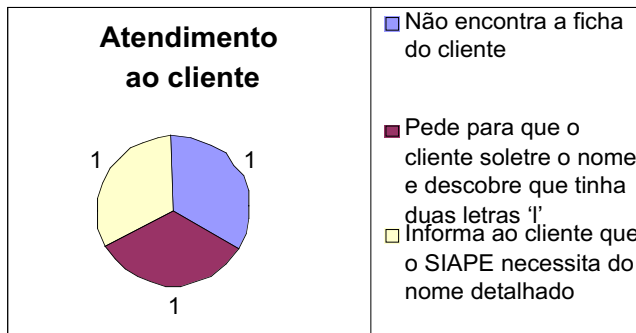


Ao ocorrerem tais fatos, C. ficava *ansiosa*, como já foi citado, ao encontrar erros que conhece as origens, ou seja, a negligência em alimentar o sistema, em anotar a retirada ou a devolução de pastas funcionais. Ela treme, embarga a voz, ainda quando observa que algum outro Gestor está retirando pastas sem anotar, como já foi ilustrado. É conhecido que a emoção ocorre de muitas maneiras, entre elas a tensão da musculatura, como, por exemplo, a musculatura da região do pescoço; C, por exemplo, sofre com essas tensões e dores na região do pescoço e dos ombros.

Segundo C., os colegas de trabalho mostram-se indiferentes à falta de cumprimento das prescrições. Isso indica que não há relações de reciprocidade e que C. desgasta-se nestas relações humanas no trabalho. O conceito reciprocidade vem da filosofia. Todavia, tem-se a impressão de que este debate, no seu âmago, é puramente teórico e que em nada interfere no mundo do trabalho. Mas, atentando-se bem, a organização do trabalho esbarra a todo o momento com estes problemas de ordem teórica e filosófica. É comum encontrar nos contextos de trabalho processos e procedimentos que não mais atendem às necessidades daqueles que trabalham e daqueles que usufruem o resultado deste trabalho. Para inovar, é importante superar a estrutura e fundar as relações humanas na reciprocidade, pois “Nessa relação, cada um rouba ao outro um aspecto do real, e lhe indica seus limites [...]” (Beauvoir, 1990). Assim, os fins da ação concreta de um passa, necessariamente, pelos fins da ação concreta do outro pelo reconhecimento de uma *práxis* em comum.

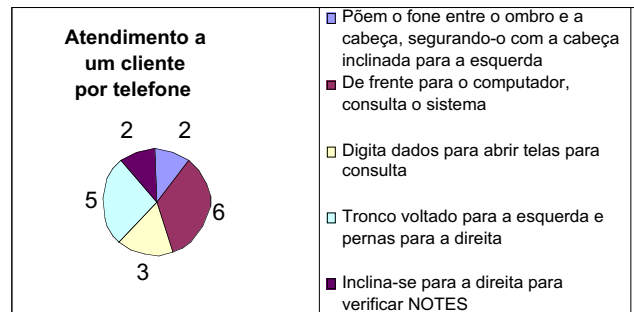
A consequência da desatenção em relação aos documentos pode ser vista, também, no Gráfico 3. E, por conseguinte, como a *práxis* comum dos funcionários, *práxis* esta respaldada pelo modelo de gestão, propicia a *ansiedade vivida por C.* e o re-trabalho.

GRÁFICO 3 – O cliente



Em função do detalhamento das informações, é necessária certa concentração por parte de C. Portanto, não é desejável que ela fique vigiando o arquivo, receosa de burlarem a prescrição e causarem-lhe problemas futuros. A antecipação constante de C. frente à atitude dos demais funcionários perturba a concentração que seria adequada para um bom atendimento ao cliente, sobretudo porque, segundo C., ela deseja oferecer um bom atendimento ao cliente, isto é, ajudá-lo a solucionar a questão que o levou até ela. Aliada à concentração para uma boa comunicação com o público, há ainda a condição física em que se dá o atendimento ao público pelo telefone, isto é, uma torção de tronco à esquerda.

Gráfico 4 – Atendimento por telefone



O arranjo do posto de trabalho é *inadequado* para as atividades de digitação e consultas aos bancos de dados, a qual C. dedica boa parte de seu tempo de trabalho (utiliza dois computadores numa mesa própria para um computador). É interessante observar que a inadequação do posto de trabalho não foi uma demanda suscitada por C., mas averiguada na análise. É curioso que C. não tenha explicitado tal demanda já que ela teve uma inflamação nos tendões. Aliado a isso, o manuseio constante de caixas/box se faz necessário para a arquivagem e a consulta de documentos, inclusive em função do re-trabalho. Acrescenta-se como demanda o *manuseio de peso*.

Observa-se que, no atendimento telefônico, sobressai-se à postura ‘tronco voltado à esquerda com as pernas na direção oposta’. Importante marcar que isso ocorre na execução do trabalho com dois computadores ao mesmo tempo - pesquisando informações para oferecê-las ao cliente, ou obtendo-as para alimentar o sistema, como, também, ao solicitar assistência técnica sobre o

SIAPE, via telefone. Da mesma forma, ocorre amíúde inclinar-se à direita para alcançar o computador. Hipóteses plausíveis, neste caso, seriam duas: C. desconhece ou ignora a postura correta, ou ainda, o arranjo de 'prateleiras' e fios embaixo das mesas perpendiculares onde estão o computador, o terminal e o telefone atrapalham o giro da cadeira para esquerda, quando vai atender ou falar ao telefone, fazendo com que C. torça o tronco à esquerda, mantendo suas pernas à direita. Portanto, o arranjo das mesas e das prateleiras abaixo delas *condicionam* a postura equívoca de C.

Um diagnóstico sobre uma situação de trabalho

Diagnosticou-se que os problemas detectados são de quatro categorias: de ordem social, organizacional, psicológica e física. A AET foi aplicada em apenas uma gestão e sugeriu-se que fosse aplicada às outras gestões para se conferir a recorrência dos problemas diagnosticados.

Há uma questão social que implica nas relações humanas no trabalho. A greve, organizada enquanto a análise foi realizada, em que 50% dos funcionários se engajaram e a outra metade não, foi um ponto de confronto entre os funcionários. Entretanto, parece ser um confronto velado, não discutido e pouco claro. Este é um dos pontos que deveria ser mais aprofundado pela AET em todo o departamento.

Verificou-se que um dos fatores que podem ser desencadeadores de Distúrbios osteomusculares relacionados ao trabalho - DORT - como a postura inadequada, é condicionado pela disposição e condições do mobiliário do posto de trabalho de C. Aliado a isso, estaria o manuseio de peso e as situações emocionadoras que, porventura, engendram tensão muscular. As situações emocionadoras sugerem ser permeadas por dois pontos: um deles organizacional, como já foi dito, o re-trabalho que neste caso específico está relacionado ao modelo de gestão em voga, e, o outro deles, a ansiedade vivida por C., identificada como um dos aspectos psicológicos mais importantes.

A solução para estes problemas parece estar vinculada à organização do trabalho e à disposição do mobiliário constituinte do posto de trabalho. Neste sentido, é possível agir atacando três pontos:

a) diminuir a consulta ao arquivo, evitando-se o manuseio de peso. Para tanto, é necessário que o *grupo de trabalho* consiga resolver os "erros" nos sistemas informatizados e o desvio de documentos, evitando-se, assim, o re-trabalho e situações emocionadoras;

b) oferecer instrução para a execução do trabalho de digitação e levantamento de peso;

c) planejar o posto de trabalho de modo que não haja condicionantes para uma postura equívoca.

É importante ressaltar que para resolver este problema específico da ansiedade no trabalho, a princípio não se sugeriu uma intervenção clínica focando a ansiedade vivida por C. A solução traz a proposta de viabilizar relações humanas em que a reciprocidade seja priorizada. Em suma, uma intervenção que modificasse as características do modelo de gestão, que são emocionadoras.

C., um ego responsável, exigente, *significa* seu trabalho como imprescindível. A ansiedade que ela vive ocorre frente à impotência de modificar a ação dos outros gestores que não cumprem a prescrição, qual seja, por exemplo, o registro da retirada e da devolução dos documentos. Portanto, o que tudo indica é que a ansiedade, neste caso, deve ser tratada na relação entre C. e uma dificuldade organizacional do departamento.

Careceria verificar se os fatos aqui levantados são fonte de problemas para as outras pessoas e de que maneira estes problemas se constituem para os demais funcionários da unidade de trabalho analisada. Pela AET verificou-se o significado do trabalho para C., isto é, ser responsável. Além disso, demarcou-se o limite que C. encontra, pois o seu trabalho e a sua realização são envolvidos pelo trabalho e pela realização de seus colegas de trabalho. Nesse sentido, resolver o problema da ansiedade de C. pode carecer da mudança da relação que alguns gestores estabelecem com a sua atividade de trabalho e uns com os outros. Como, então, a organização do trabalho pode viabilizar a resolução desses impasses?

A ansiedade e organização do trabalho

Questionou-se: por que C. se importa com a falta à sua prescrição? Nesse sentido, deve haver uma relação entre a prescrição que C. estabeleceu

e os fins que ela desejava obter mediante seu trabalho. Tais fins não eram somente quantitativos, havia qualidades que C. queria preservar. Compreende-se isto pela história de C. Ela foi secretária desta instituição em outro Estado. No cargo de secretária, ela assumia responsabilidades e se orgulhava de assumi-las. Atualmente, C. vive sozinha, pois sua família é toda deste outro Estado. Passa a maior parte de seu tempo no trabalho, inclusive fazendo horas extras depois das 18h que é quando julga produzir melhor pela ausência do atendimento ao público (pessoal e por telefone) e de ruído. Neste período extra, ela põe-se de frente para a TV, assiste ao mesmo tempo em que trabalha. Ela permanece no local de trabalho um maior número de horas do que o estabelecido pela instituição. Com estes dados, pode-se vislumbrar o grau de importância das atividades profissionais em sua vida, e C. revela que é significativo para ela ser responsável, atender bem aos clientes e ser reconhecida por seus colegas de trabalho. Pode-se sugerir que os valores que C. escolhe, responsável, dedicada, ela escolhe igualmente para os demais funcionários.

Segundo Marcuse, o trabalho é um *fazer* próprio do mundo humano em que o homem ao agir objetiva-se e ao objetivar-se, faz-se homem, uma atividade que para além da natureza, da psicologia, da ciência econômica ou da técnica é *ontológica* (1998, p. 10). O trabalho, então, transcende o capitalismo porque é mais que uma atividade que produz lucro, visto que foi por meio, principalmente, da criação e manuseio de instrumentos, fazendo-os uma extensão do próprio corpo para a coleta de alimentos, a caça, a pesca, o cultivo da terra que o ser humano humanizou-se e constituiu-se como um ser psicofísico. Nesse sentido, as atividades de trabalho mudaram, mas a relação do instrumento como extensão do corpo e do trabalho como um fazer humano que é ontológico permanece, daí a importância do trabalho na vida das pessoas, inclusive para a constituição do Ego.

Mas o trabalho que se faz alienado só pode ser interiorizado como alienado. Pode-se afirmar, por conseguinte, a ocorrência de *desgaste* tanto do corpo quanto das relações sociais e psicológicas, sendo que todo o tempo de vida é entregue ao trabalho alienado. Assim, carece que o trabalho deixe de ser vivido apenas como reificado, isto é, que deixe de ser interiorizado como perda, fracasso ou exploração, e passe a ser interiorizado

como significativo para realização dos *fins* de quem o realiza.

É preciso recuperar, também, o trabalho como a atividade especificamente humana; como atividade consciente orientada para um fim, base da criatividade. É, pois, a capacidade de criar intencionalmente novos objetos, mas também novas relações entre os homens. Essa qualidade do trabalho é uma das chaves para compreender a especificidade histórica dos processos psicológicos humanos. Dessa forma, enquanto essa qualidade só é potencialidade até realizar-se, tende constantemente a ser negada à grande maioria dos trabalhadores quando o trabalho assume a forma explorada e alienada (Laurel & Noriega, 1989, p. 104).

Conquanto as situações de trabalho emocionantes sejam vividas por uma pessoa específica, pode-se vislumbrar que ocorram de forma semelhante a outras pessoas em uma mesma época histórica. As relações sociais imbuídas pela alienação, que é uma maneira peculiar do trabalho ser realizado em nossa época, envolve os aspectos psicológicos do trabalho, inclusive a emoção, isto é, a irritação, o nervosismo, a ansiedade, etc. Portanto, a alienação vivida é engendrada nas relações sociais que envolvem o modo de produção, o modelo organizacional e, destarte, influi nos processos psicológicos humanos.

Todavia, na emoção, seja ela a tristeza, a alegria ou a ansiedade, o mundo toma formas que não são, necessariamente, aquelas determinações a que se chega pela reflexão e que lhe são próprias. Mas, o próprio ser humano emocionado acredita na emoção que desfaz as determinações do mundo e o transforma em mundo mágico. “[...] na emoção, a consciência se degrada e transforma bruscamente o mundo determinado em que vivemos num mundo mágico. Contudo, existe um aspecto recíproco: é esse mundo, ele mesmo, que por vezes, se revela à consciência como mágico quando o esperávamos determinado” (Sartre, 1965, p. 75). O mundo, por suas próprias qualidades, apresenta-se como difícil, resistente à ação humana como um caminho cheio de pedregulhos que atrapalha o andar a pé.

A emoção ocorre a um ser que é psicofísico e que se constitui como um Eu que se unifica em sua própria existência. “O que nos permite tornar a ligar o ‘fisiológico’ e o ‘psíquico’ um ao outro

é o fato de que, reintegrados à existência, eles não se distinguem mais como a ordem do em si e a ordem do para si, e de que são ambos orientados para um pólo intencional ou para um mundo” (Merleau-Ponty, 1999, p. 127). O corpo, como objeto do mundo, não determina a emoção, pois ela só pode ser vivida por uma consciência que significa. Ela se faz no mundo pela liberdade que a realidade humana é ao modo do não ser, isto é, do vir a ser: o futuro é uma dimensão precípua da realidade humana. O ser humano no mundo está sempre em *situação* focada pelo *fim* que a própria realidade humana se coloca. “A realidade humana encontra por toda parte resistências e obstáculos que ela não criou; mas essas resistências e obstáculos só têm sentido na e pela livre escolha que a realidade humana *e*” (Sartre, 1997, p. 602). Desta forma, o *significado* da emoção no trabalho é intrínseco ao próprio *significado* do trabalho como atividade propriamente humana. Tal significado é colocado pelo trabalhador aliado ao *fim* que ele almeja realizar pelo seu trabalho. Esse significado é singular e integra relações sociais que o ajudam a significar sua experiência pessoal.

Considerações Finais

Os fundamentos utilizados neste texto para iluminar a análise não são aqueles tradicionais da AET, qual seja, o *estruturalismo a-histórico*. Segundo Sartre, não se concorda que a estrutura se auto-regula, obviamente quando se diz respeito às ciências do homem. A concepção de estrutura serve para a pesquisa e intervenção como uma câmera fotográfica que tira uma foto e a partir desta fotografia da realidade demarcam-se suas nuances. No entanto, a compreensão só é possível retomando-se a história, isto é, relações possíveis na linha do tempo; passado, presente e antecipando certos possíveis inscritos no presente, mas que só se confirmarão no futuro. É preciso, então, que a ciência beba sempre nas fontes da filosofia que só pode ser dialética (Sartre, 1967, p. 20).

A análise da realidade pelo método estruturalista pode funcionar. A *análise ergonômica do trabalho* é um exemplo disso. Todavia, as relações entre as variáveis alcançadas pela análise, limitam-se muito mais se a filosofia que a ilumina for o *estruturalismo a-histórico*. Barthes

(1967, p.21) diz que “o fim de toda a actividade estruturalista [...] é reconstituir um ‘objecto’ de maneira a manifestar nesta reconstituição as regras de funcionamento (as funções) desse objecto. A estrutura é, pois, de facto, um *simulacro* do objecto [...]. O homem estrutural toma o real, decompõe-no e depois recompõe-no [...]”. A *análise ergonômica do trabalho* segue tais princípios, comporta a descrição da demanda, do trabalho prescrito conhecido como tarefa, e do trabalho real denominado atividade, para ao fim reuni-los em forma de um problema com soluções possíveis. A situação específica analisada é relacionada ao sistema técnico, social e econômico, conforme a sua singularidade. Logo, tem-se a situação esmiuçada e necessidades de mudança identificadas.

Porém, as mudanças iminentes encontram seus limites. Pode-se citar o exemplo expresso pelo conceito de *densidade de trabalho*, que destaca três elementos da situação: o *tempo* de trabalho diminui e aumentam ou mantêm-se o *ritmo* e o *conteúdo* do trabalho (Wisner, 1994, p.47). Destarte, é necessário discutir a relação entre o tempo de trabalho, o ritmo e o conteúdo das atividades. A estrutura, então, foi superada em direção aos problemas da organização humana e do seu futuro. Tais discussões, entre densidade de trabalho, suas conseqüências para a vida dos trabalhadores, lucro e investimento em produção e saúde, extrapolam a AET para encontrar lugar na história deste debate e dos interesses em voga. Portanto, chegou-se ao limite da AET na situação de trabalho e encontrou-se um problema social e político.

A estrutura está apenas no nível do *prático-inerte*, ou seja, do que já está aí, do que já está dado e realizado no passado. “O que fizerem do homem são as estruturas, os conjuntos significantes que as ciências humanas estudam. O que ele faz é a própria história, a superação real dessas estruturas numa *práxis* totalizadora” (Sartre, 1967, p. 136). No que concerne ao futuro visado e desejado, é a dialética que pode fornecer subsídios para fundar a origem de tal futuro nas mudanças precípuas para que ele se realize e seja, novamente visado, para novas mudanças atualizadas. Contudo, sem que se possa totalmente controlá-lo, visto que a história, seja de uma organização, de um grupo ou da humanidade, é feita por todos e por cada um. Neste ponto, pode-se afirmar a impor-

tância das teorias e técnicas que configuram os modelos de organização do trabalho. Eles atendem, de um lado, às características das relações sociais, econômicas e políticas da sociedade abrangente, e de outro, ao desenvolvimento técnico e científico que proporciona avanços na elaboração de instrumentos de trabalho para a indústria moderna e contemporânea e para o setor de serviços (Fischer, 1987, p. 31). É o caso dos modelos de gestão participativa, como o desenvolvido no departamento em que se efetuou a AET. É preciso refletir, neste sentido, a possibilidade que a forma como as relações humanas no trabalho se dão para superar os impasses vividos pelas pessoas. Por conta disso, afirmou-se que as mudanças, realizadas a contento, precisam estar a cargo do grupo de trabalho. A estrutura prático-inerte deve, então, servir aos *fins* humanos.

Laurel & Noriega (1989) dizem que é preciso recuperar o trabalho como a atividade especificamente humana. Assim, que o ser humano utilize a sua capacidade de criar objetos, e, sobretudo, as relações humanas. Desta forma é possível tentar superar a *ansiedade* no trabalho (irritabilidade, insatisfação, conflitos iminentes), revertendo a atual condição histórica dos processos psicológicos humanos e outros modos de emoção sejam mais frequentes (satisfação, reconhecimento, excitação). Todavia, enquanto a estrutura é privilegiada em vez do ser humano, as potencialidades humanas tendem a ser negadas à grande maioria dos trabalhadores.

Sugere-se que para os objetivos da análise de processos de trabalho e dos processos psicológicos no trabalho, leve-se em conta a metodologia de análise e, também, a compreensão sobre os dados que, ao visar a dialética, deve ser histórica. A intervenção, fundamentada num diagnóstico deste cunho, deve ser pautada muito mais nas possibilidades concretas da situação analisada do que nos ideais de quem planeja a intervenção. Por isso, a importância de avaliar-se a análise segundo o contexto político, organizacional e psicológico.

Deixo o registro de minha gratidão à Prof.^a Leila Amaral Gontijo, que me lecionou na disciplina Análise Ergonômica do Trabalho, e ao Prof. Roberto Cruz, que ministrou a disciplina Psicologia do Trabalho, pois, sem seus ensinamentos, esta pesquisa não seria possível.

Referências

- Barthes, R. (1967). A Actividade Estruturalista. In: **Estruturalismo: antologia de textos teóricos**. Lisboa: Martins Fontes.
- Fischer, R. M. (1987). 'Pondo os Pingos nos IS' sobre as relações do trabalho e políticas de administração de Recursos Humanos. **Processo e relações do trabalho no Brasil**. 2. ed. São Paulo: Atlas.
- Laurel, A. C. & Noriega, M. (1989). **Processo de produção e saúde: trabalho e desgaste operário**. São Paulo: Hucitec.
- Marcuse, H. (1998). **Cultura e Sociedade**. São Paulo: Paz e Terra.
- Merleau-Ponty, M. (1999). **Fenomenologia da Percepção**. São Paulo: Martins Fontes.
- Sartre, J. P. (1997). **O Ser e o Nada**. 5. ed. Petrópolis: Vozes.
- Sartre, J. P. (1967). Jean-Paul Sartre responde. **Estruturalismo: antologia de textos teóricos**. (pp.125-138). Lisboa: Martins Fontes.
- Sartre, J. P. (1965). **Esboço de uma teoria das emoções**. Rio de Janeiro: Zahar.
- WISNER, A. (1994). **A Inteligência Trabalho**. São Paulo: Fundacentro.

Recebido em/*received in*: 29/07/2005
Aprovado em/*approved in*: 30/08/2005