

(In)Compatibilidade Trabalho Prescrito -- Trabalho Real e Vivências de Prazer-Sofrimento dos Trabalhadores: Um Diálogo entre a Ergonomia da Atividade e a Psicodinâmica do Trabalho^(*)

Mário César Ferreira
Paloma de Castro da Rocha Barros

Resumo

O artigo analisa, por meio de um diálogo teórico entre Ergonomia da Atividade e Psicodinâmica do Trabalho, em que medida o (des)compasso entre trabalho prescrito (tarefa) e o trabalho real (atividade) pode ser gerador de vivências de prazer-sofrimento dos trabalhadores nos contextos de produção de bens e serviços. A abordagem teórica apóia-se na afinidade das duas disciplinas, articulando os conceitos que cada uma delas utiliza e tornando pertinente o diálogo interdisciplinar. Os conceitos evocados e os argumentos elaborados mostram que quanto maior a incompatibilidade entre o trabalho prescrito e o trabalho real nas instituições, resultante do modelo de gestão do trabalho de filiação Taylor-Fordista, maior é o custo humano dos sujeitos, o que potencializa a manifestação de sofrimento no trabalho. As implicações metodológicas e a importância do enfoque para se compreender indicadores críticos existentes nas instituições configuram elementos para uma nova agenda de pesquisa.

Palavras-chaves: Trabalho prescrito; Trabalho real; Prazer-sofrimento no trabalho; Ergonomia da atividade; Psicodinâmica do trabalho.

Abstract

Based on a dialogue between Activity Ergonomy and Psychodynamics of Work, the article, under a theoretical nature, analyses in what extent the pace (or the lack of it) between assigned work (task) and the real work (activity) can be a generator of pleasure – pain experiences of the workers in the contexts of production of goods and services. The adopted theoretical approach indicates the relationship between the two subjects, making the interdisciplinary dialogue relevant. The evoked concepts and the elaborated arguments show that the higher the lack of congruity between the assigned work and the work in the institutions, resulting from the Taylor – Ford management of work, the higher the human cost of the subjects, allowing the display of suffering at the work place. At the end of the text, new questions are shown, forming a new outline for research.

Key-words: Assigned work; Real work; Pleasure-Pain at the workplace, Ergonomy of Activity, Psychodynamics of Work.

Introdução

Este artigo investiga teoricamente em que medida o (des)compasso entre o trabalho prescrito (tarefa) e o trabalho real (atividade) pode ser gerador de vivências de prazer-sofrimento dos trabalhadores nos contextos de produção de bens e serviços. O pressuposto teórico, fundamentado na literatura, baseia-se na tese de que o grau de (in)compatibilidade entre a tarefa e a atividade pode interferir positivamente ou negativamente nas vivências de prazer-sofrimento dos trabalhadores. Esta influência configura duas faces interdependentes: (a) dimensão negativa - quanto maior for o descompasso entre a tarefa e atividade, maior será o custo humano do trabalho, potencializando as vivências de sofrimento dos trabalhadores; e (b) dimensão positiva -

^(*) Artigo aceito para publicação na *Revista Alethéia*, Ulbra, Canoas RS (2003).

quanto menor for o descompasso entre a tarefa e atividade, menor será o custo humano do trabalho, potencializando as vivências de prazer dos trabalhadores.

A relevância da temática em foco abarca três aspectos complementares.

Na esfera sócio-econômica, o processo de reestruturação produtiva (Corrêa, 2000) em curso coloca em cena novos paradigmas de gestão do trabalho, supostamente centrados em maior envolvimento dos trabalhadores, sem, entretanto, abolir pressupostos básicos de filiação Taylorfordista (Ferreira, 2001) que separam o planejamento da execução e, em conseqüência, demarcam nitidamente as dimensões do trabalho prescrito (tarefa) e do trabalho real (atividade). Pautado pela reestruturação produtiva, o novo padrão de acumulação de capital tem agregado múltiplas dificuldades aos trabalhadores, pois a globalização, a precarização do emprego e o risco permanente de demissão parecem caminhar juntos e produzir diversos efeitos negativos.

Na esfera institucional, as reflexões teóricas deste texto podem contribuir para os profissionais que trabalham nos campos de gestão de pessoas e da saúde ocupacional, fornecendo subsídios teóricos para se repensar as concepções e práticas que orientam a atuação profissional. Compreender a importância dos efeitos negativos, possivelmente gerados pela discrepância entre o trabalho prescrito e o trabalho real, permite auxiliar os profissionais na missão de tornar mais humano os contextos de produção de bens e serviços.

Na esfera acadêmica, a pertinência do texto se inscreve no enfoque interdisciplinar adotado para o exame teórico da temática. A Ergonomia da Atividade (Ferreira, 2002) e a Psicodinâmica do Trabalho (Mendes, 1999) são as disciplinas científicas que protagonizam a interlocução teórica. Tal diálogo dá visibilidade à construção de uma interface possível e desejável para a produção de novos conhecimentos na área do trabalho e da saúde mental dos trabalhadores.

A arquitetura do texto e as reflexões por ela ensejadas estruturam-se com base nas seguintes questões: a desarmonia entre o trabalho prescrito e o trabalho real pode gerar o predomínio de vivências de sofrimento no trabalho? A harmonia entre o trabalho prescrito e o trabalho real pode gerar o predomínio de vivências de prazer no trabalho? Estas questões deram origem a outras questões pontuais: em termos conceituais, como se caracterizam as noções

"trabalho prescrito" e de "trabalho real" em Ergonomia da Atividade? como se caracterizam as "vivências de prazer-sofrimento" em Psicodinâmica do Trabalho?.

Estas questões norteadoras cumpriram a função de ponto de partida, cujos elementos de resposta possibilitaram a configuração de um quadro teórico de análise e reflexões sobre a temática abordada. O trajeto argumentativo, desenvolvido ao longo do texto, só foi possível em função de inúmeras afinidades históricas, epistemológicas e conceituais existentes entre a Ergonomia da Atividade e a Psicodinâmica do Trabalho. Em decorrência disso, o ponto de chegada do texto sinaliza claramente para uma perspectiva mais global de cooperação entre as duas disciplinas, ao esboçar questões que podem constituir uma agenda de pesquisa.

1- Ergonomia da Atividade e Psicodinâmica do Trabalho: Um Diálogo Interdisciplinar em Construção

Antes de abordar os aspectos-chave que tecem a temática deste texto é relevante uma breve caracterização da Ergonomia da Atividade e da Psicodinâmica do Trabalho pela demarcação de suas respectivas identidades e, desta forma, fundamentando-se a pertinência das disciplinas para análise da referida temática. Para evitar o distanciamento do objetivo do texto, tal caracterização restringe-se às definições, aos objetivos e aos traços comuns das disciplinas. Nesse sentido, cabe destacar que os enfoques de referência servem de parâmetro para o texto como um todo, estão ancorados nas reflexões de Ferreira e Mendes (no prelo).

1. 1 - Definições das Disciplinas

As definições elaboradas por Ferreira e Mendes (no prelo), com base em referências científicas consagradas nas duas áreas (Wisner, 1984; Montmollin, 1990; Laville, 1983; Dejours, 1987) desenham um primeiro indicador das afinidades entre essas duas disciplinas. Segundo os autores, elas podem ser assim definidas:

"Ergonomia da Atividade: É uma abordagem científica que investiga a inter-relação entre os indivíduos e o contexto de produção de bens e serviços. Ela analisa as contradições presentes nesta inter-relação e, em consequência, as estratégias individuais e coletivas de mediação operatórias forjadas para responder à diversidade de exigências existentes nas situações de trabalho" (Ferreira e Mendes, no prelo).

"Psicodinâmica do Trabalho: É uma abordagem científica que investiga a saúde psíquica no trabalho. Ela privilegia como categoria central de análise a inter-relação entre o sofrimento psíquico – decorrente das contradições entre o sujeito e a realidade de trabalho – e as estratégias de mediação utilizadas pelos trabalhadores para superar esse sofrimento e transformar o trabalho em uma fonte de prazer" (Ferreira e Mendes, no prelo).

Não obstante a distinção dos objetos de estudo, identifica-se entre elas algumas similitudes:

(a) foco na inter-relação entre os indivíduos/trabalhadores e os contextos de produção de bens e serviços; (b) as contradições presentes nessa inter-relação; e (c) o uso de estratégias de mediação individual e coletiva em face das diversidades/sofrimentos psíquicos existentes nos contextos de produção. Esse primeiro traço fornece valiosas pistas para demarcar um outro aspecto de caracterização das disciplinas: seus objetivos.

1. 2 - Objetivos

Os objetivos das disciplinas dão visibilidade a novos elementos de afinidade entre ambas.

Estes elementos são assim descritos (Ferreira e Mendes, no prelo):

"Ergonomia da Atividade — O objetivo principal consiste em compreender os indicadores críticos presentes no contexto de produção de bens e serviços para transformá-los com base em uma solução de compromisso que atenda às necessidades e aos objetivos de trabalhadores, gestores, usuários e consumidores."

"Psicodinâmica do Trabalho — O objetivo principal consiste em analisar as estratégias individuais e coletivas de mediação empregadas na busca da saúde psíquica, considerando a subjetividade do trabalhador, que articula as dimensões psíquica, social e objetiva do contexto de produção de bens e serviços."

O exame desses objetivos evidencia dois aspectos comuns: (a) baseiam-se na análise de problemas ou indicadores críticos presentes nos contextos de produção; e (b) ambas têm caráter aplicado, dirigindo suas intervenções para os contextos de produção de bens e serviços. Como enfatizam Ferreira e Mendes (no prelo), as disciplinas "(...) atuam em dupla perspectiva: (a) compreender as situações-problema existentes, gerando novos conhecimentos científicos; e (b) transformar positivamente a realidade crítica constatada, contribuindo para a melhoria do contexto de trabalho."

1. 3 - Principais Traços Comuns

A concepção de homem se constitui no aspecto mais saliente da harmonia teórica entre a Ergonomia da Atividade e a Psicodinâmica do Trabalho. Segundo Ferreira e Mendes (no prelo), essa concepção de homem é assim apresentada:

"Indivíduo como sujeito de sua história, cujas ações são finalísticas em situação de trabalho. Ele é portador de uma subjetividade própria que participa ativamente do processo de construção de uma subjetividade do trabalho, forjada com base no confronto entre o psíquico e o social e é resultante da ação-reação frente a uma realidade instituída, implicando um movimento no qual o sujeito é transformado e transforma o trabalho".

Eis, portanto, uma interface teórica evidente entre as duas disciplinas que cria as bases para uma interlocução efetiva e fecunda.

Para finalizar essa breve caracterização, cabe mencionar a título de complemento, dois outros aspectos que aproximam as duas disciplinas: (a) origem histórica semelhante - ambas surgiram no século XX, na Europa, com vínculos nítidos entre cientistas e movimento sindical dos trabalhadores na busca comum de melhorias das condições de trabalho; e (b) caráter interdisciplinar - os fundamentos teóricos da Ergonomia da Atividade se sustentam na psicologia e fisiologia, enquanto a Psicodinâmica do Trabalho tem suas raízes epistemológicas no existencialismo, na psicanálise e na psicossociologia.

Em síntese, o micro cenário desenhado neste tópico 1 parece indicar claramente a validade do diálogo entre os dois enfoques disciplinares na análise da temática e na busca de respostas às questões propostas. As bases teóricas das disciplinas subsidiam a abordagem dos conceitos-chave que servem de insumo para responder às questões que dão origem ao texto. Os conceitos de trabalho prescrito e trabalho real em Ergonomia da Atividade constituem o ponto de partida.

2 - Trabalho Prescrito e Trabalho Real: Enfoque em Ergonomia da Atividade

A apresentação dos conceitos de trabalho prescrito e trabalho real fornece elementos para discutir as conseqüências do grau de (in)compatibilidade entre ambos e suas implicações no âmbito das vivências de prazer-sofrimento no trabalho.

2.1 - Tarefa, a Face Visível do Trabalho Prescrito

A formalização do trabalho prescrito surge de modo incipiente no XIX no interior do capitalismo emergente, mas assume feição mais acabada no curso do século XX. Tal formalização se inscreve em um cenário histórico de busca do controle capitalista sobre o trabalho dos operários como parte integrante de um debate mais amplo dos modelos de organização do trabalho. Esses modelos combinam uma dimensão filosófica implícita, veiculando uma concepção de homem, e uma dimensão pragmática explícita, definindo o lugar e papel do sujeito no sistema produtivo. Esse debate constituiu o insumo que deu origem às distintas escolas de administração e tem contribuído decisivamente para o próprio desenvolvimento do capitalismo (Cury, 2000).

A formulação teórica de trabalho prescrito tem uma referência clássica em ergonomia no artigo de Daniellou, Laville e Teiger (1989). Os autores o concebem assim : "(...) maneira como o trabalho deve ser executado: o modo de utilizar as ferramentas e as máquinas, o tempo concedido para cada operação, os modos operatórios e as regras a respeitar." (p. 48) O estudo do trabalho prescrito em ergonomia centra-se na análise das tarefas (Leplat e Hoc 1992; Montmollin, 1995; Guérin e cols., 2001). As tarefas *desenham a face* da dimensão prescrita do trabalho nas organizações e se configuram como um pressuposto na qual se apóiam os modelos de gestão, sobretudo, de filiação Taylor-Fordista. No enfoque da ergonomia, a tarefa é entendida como aquilo que está posto ao trabalhador ou o que se espera que ele faça (Montmollin, 1990).

A tarefa tem uma função estratégica na divisão (social, técnica, hierárquica) do trabalho e ela nasce, sobretudo, do trabalho de profissionais de Organização e Métodos (O e M) que buscam prescrever as atividades dos trabalhadores. De forma abreviada, o conceito de tarefa expressa a (Ferreira e Mendes, no prelo) "(...) operacionalização do trabalho prescrito em termos de objetivo(s) estabelecido(s) em condições determinadas, para um sujeito ou um coletivo de trabalhadores." Assim, a tarefa é a face visível do trabalho prescrito sob a forma de: cumprimento de metas; modos de utilização do suporte organizacional; cumprimento de prazos; e obediência aos procedimentos e às regras.

As principais características da tarefa são: ela sempre antecede a atividade; veicula explícita ou implicitamente um modelo de sujeito; e requer do sujeito dupla atividade de elaboração mental

e de execução manual. Nas organizações, a tarefa pode aparecer sob diferentes formas: descrição formal ou informal; instrumentos e meios de informação; procedimentos; regras detalhadas e estritas, entre outras. Diferenciando-se nitidamente da noção de tarefa, a noção de atividade adjetiva a denominação da própria disciplina: Ergonomia da Atividade. Sua importância teórico-metodológica é fundamental nesse enfoque (Montmollin, 1990; Wisner, 1984).

2.2 - Atividade, a Face Visível do Trabalho Real

A atividade constitui o núcleo central do próprio conceito de trabalho em ergonomia (Teiger, 1992; Ferreira, 2000). A matriz conceitual da atividade nutre-se do quadro teórico, estruturado com base nas reflexões sobre a *ação humana* (Cottureau, 1992; Leontiev, 1994). Nesta perspectiva, trabalhar implica, segundo Rabardel e cols. (1998), uma atividade agregadora de três aspectos interdependentes: (a) uma relação econômica de compromisso com a produção de bens e serviços; (b) uma relação socioprofissional com outros sujeitos envolvidos nas situações de trabalho; e (c) uma relação consigo mesmo para gerir as necessidades de mudança que se operam em nível do corpo, da razão e do afeto.

O conceito de trabalho com base na noção de atividade é assim formulado por Ferreira e Mendes (no prelo):

“O trabalho é uma atividade humana ontológica finalística por meio da qual os trabalhadores forjam estratégias de mediação individuais e coletivas vis-à-vis um contexto de produção de bens e serviços visando superar a diversidade de contradições existentes com a finalidade de garantirem a sobrevivência física, psicológica e social e, desta forma, forjarem a sua própria história. O caráter mediador da atividade opera uma dinâmica com duplo efeito: os indivíduos transformam o contexto de produção e, ao mesmo tempo, são "transformados" por ele. As estratégias de mediação individuais e coletivas integram as propriedades humanas do pensar, do agir e do sentir que estruturam historicamente a inter-subjetividade sob a forma de modos de ser e de viver dos trabalhadores nos locais de trabalho”.

Assim, em Ergonomia da Atividade, a noção de atividade entrelaça aspectos fundamentais: finalismo; estratégias de mediação; contradições; papel ontológico; integração do pensar-agir-sentir. Ademais, a atividade tem um caráter integrador e unificador na medida em que organiza e estrutura os elementos das situações de trabalho, constituindo-se na forma de mediação que os trabalhadores desenvolvem para superar as contradições que lhes são impostas externamente. Nesta perspectiva, Noulin (1992) afirma (grifos da autora):

"(...) o homem que trabalha não é mero executante, mas um **operador** no sentido de que ele **faz a gestão** das exigências e não se submetendo passivamente a elas. Ele **aprende** agindo, ele **adapta** o seu comportamento às variações, tanto de seu estado interno (fadiga...) quanto dos elementos da situação (relações de trabalho, variações da produção, panes, disfuncionamentos...), ele **decide** sobre os melhores formas de agir, ele inventa 'truques', desenvolve habilidades permitindo responder de forma mais segura seus objetivos... em uma palavra: ele opera. Assim, sua atividade real sempre se diferencia da tarefa prescrita pela organização do trabalho." (p. 26)

Em síntese, a atividade de mediação dos trabalhadores é por natureza complexa (Ferreira, 2000) em função, sobretudo, da quantidade de variáveis e fatores que os trabalhadores precisam "desembaraçar" e que se inscrevem em lógicas ou racionalidades diferentes (Lichtenberger, 2001).

2.3 - Descompasso Trabalho Prescrito e Trabalho Real: Indicadores Críticos

A discrepância entre o trabalho prescrito e o trabalho real tem sido amplamente apontada pela literatura como em Daniellou, Laville e Teiger (1989); Ferreira e Araújo (1998); Abrahão (2000); Guérin e cols. (2001); Mendes e Abrahão (1996), enfatizando suas implicações e seus efeitos para o bem-estar dos trabalhadores, a eficiência e a eficácia do processo produtivo. Tal discrepância, conforme corrobora resultados de pesquisas e intervenções, impacta negativamente na instituição como um todo.

O efeito principal do descompasso entre o trabalho prescrito e o trabalho real se opera ao nível da atividade dos trabalhadores. No estudo realizado com caixas de supermercados, Ferreira e Araújo (1998) destacam dois limites principais da concepção de trabalho prescrito: (a) o desconhecimento das solicitações efetivas do trabalho real em função da natureza da atividade, pois essa requer esforços físicos intensos (agravados em função das características não ergonômicas do posto de trabalho), funcionamento mental significativo (identificar, tratar e tomar decisões) e solicitação afetiva considerável (gerir com polidez a idiosincrasia dos clientes); e (b) o não reconhecimento pela empresa de atividades suplementares dos trabalhadores, inerentes à função caixa e vitais para a garantia da qualidade e de produtividade visadas.

O descompasso, em síntese, agrega dificuldades aos trabalhadores, pois reduz a margem de manobra para responder satisfatoriamente às exigências presentes nas situações, gerando, em consequência, uma sobrecarga de trabalho e aumento do custo humano da atividade. As

conseqüências da distância entre a tarefa e a atividade demandam uma carga de trabalho que impacta nos componentes físicos, cognitivos e psíquicos, originando sintomas físicos como ressaltado por Daniellou, Laville e Teiger (1989): fadiga física (produzindo a incidência de dores lombares, dorsais, ombros e pescoço); fadiga mental (expresso sob a forma de cansaço mental, sensação de esgotamento) e fadiga nervosa (expresso sob a forma manifestações de ansiedade, medo, frustração).

Esse trajeto teórico sucinto nos conceitos de trabalho prescrito (tarefa) e trabalho real (atividade) conduz às outras categorias centrais para o objetivo deste texto, ou seja, as noções de prazer e sofrimento no trabalho sob a ótica da Psicodinâmica do Trabalho.

3 - Vivências de Prazer-Sufrimento no Trabalho: Enfoque da Psicodinâmica do Trabalho

O trabalho, enquanto atividade mediadora, é gerador de significações psíquicas para os sujeitos. Essas significações psíquicas no contexto de produção de bens e serviços são inseparáveis da mediação subjetividade-objetividade e se apóiam nas relações sociais de trabalho. Elas têm um papel fundamental no processo psicológico de construção de identidade e na garantia do equilíbrio psíquico dos trabalhadores. Nessa esfera, as vivências psíquicas dos trabalhadores são tecidas no cotidiano de trabalho, sobretudo, por meio da gestão do trabalho prescrito, da interpretação dos efeitos do trabalho real, da construção de novos saberes, da gestão de relações socioprofissionais e da elaboração de significação psíquica em termos de prazer-sofrimento.

As vivências de prazer-sofrimento têm sido consideradas pela Psicodinâmica do Trabalho como um constructo dialético, no qual coexistem entre si, podendo haver a preponderância de uma sobre a outra. Elas são oriundas do cotejamento entre a individualidade, a liberdade e a perspectiva profissional do trabalhador e o modelo rígido de organização do trabalho, que impõe normas e regras ao trabalhador, restringindo, assim, sua capacidade de fazer uso das estratégias de mediação a fim de realizar as “manobras” necessárias para responder o trabalho prescrito. Em síntese, prazer e sofrimento são a dupla face de uma mesma moeda.

3.1 - Vivências de Prazer no Trabalho: Uma Face da Moeda...

A conceituação das vivências de prazer no trabalho constitui um núcleo teórico fundamental em Psicodinâmica do Trabalho (Dejours, 1994; Mendes, 1999). As vivências de prazer estão relacionadas ao sentido que o indivíduo atribui ao seu trabalho, às condições disponibilizadas pela organização e à liberdade de utilização de estratégias operatórias pelo trabalhador (Mendes e Linhares, 1996). A vivência de prazer no trabalho é assim conceituada por Ferreira e Mendes (no prelo): "(...) é uma vivência individual ou coletiva freqüente e permanente, muitas vezes inconsciente, de experiências de extrema satisfação provenientes da realização dos desejos, que compõem do binômio corpo-mente quando da gratificação pulsional encontrada no confronto com as diversas situações de trabalho."

No enfoque desses autores, a vivência de prazer apresenta as seguintes características:

- ela se origina no bem que o trabalho causa no corpo e nas relações com as pessoas;
- suas principais causas encontram-se nas dimensões da organização, das condições e das relações de trabalho que estruturam os contextos de produção de bens e serviços;
- constitui-se em um dos indicadores de bem-estar no trabalho sob a forma de uma avaliação consciente de que algo vai bem e, conseqüentemente, é um indicador de saúde psíquica;
- manifesta-se por meio da gratificação, da realização, do reconhecimento, da liberdade, da valorização e da satisfação no trabalho;
- constitui-se em um dos sentidos do trabalho, por possibilitar o equilíbrio e a estruturação psíquica ao criar identidade e permitir a expressão da subjetividade construída com base no confronto entre o psíquico e o social;
- é vivenciada de forma direta por meio dos processos sublimatórios, o que significa a possibilidade de descarga pulsional quando em contato com determinados contextos de produção, e de forma indireta, seja pela resignificação do sofrimento, seja pela transformação das situações de trabalho por meio da mobilização coletiva.

Pesquisas desenvolvidas por Mendes (Mendes e Abrahão, 1996; Mendes, 1999; Mendes e Tamayo, 2001) demonstram que as vivências de prazer ocorrem quando a organização do trabalho permite que o trabalhador utilize estratégias de trabalho para ajustar e adequar o prescrito à realidade de trabalho. Segundo Ferreira e Mendes (2001), o sujeito vivencia o prazer, representado pela sensação de bem-estar, motivação e satisfação no trabalho quando também é permitida a expressão da sua individualidade e da criatividade.

A emergência do prazer no trabalho se manifesta quando há possibilidade de negociação entre trabalhadores e gestores, quando o modelo de organização do trabalho é flexível e considera a variabilidade intra e interindividual dos sujeitos. As condições favoráveis para a ocorrência de vivências de prazer estão relacionadas com: realização de tarefas com começo, meio e fim; autonomia técnica; descentralização das decisões; liberdade de expressão; desenvolvimento profissional; controle do processo produtivo; e visualização dos resultados da produção (Mendes e Morrone, 2002). Nesse sentido, as práticas de gestão de pessoas contribuem para estimular os sentimentos de satisfação, realização e motivação nos trabalhadores.

Em contrapartida, o sofrimento no trabalho é um conceito que assume outras especificidades.

3.2 - Vivências de Sofrimento no Trabalho: A outra face da moeda...

A conceituação das vivências de sofrimento no trabalho constitui o outro núcleo teórico fundamental em Psicodinâmica do Trabalho (Dejours, 1987, 1994, 1999a,1999b; Mendes, 1999). Para Mendes e Morrone (2002), o sofrimento é um sentimento vivenciado de forma dinâmica, não patológica, funcionando como um sinal de alerta para evitar o adoecimento. A vivência de sofrimento no trabalho é assim definida por Ferreira e Mendes (no prelo): "(...) é uma vivência individual ou coletiva freqüente e permanente, muitas vezes inconsciente, de experiências dolorosas como angústia, medo e insegurança provenientes do conflito entre as necessidades de gratificação do binômio corpo-mente e a restrição de satisfazê-las pelas restrições impostas nas situações de trabalho."

No enfoque desses autores, a vivência de sofrimento apresenta as seguintes características:

- ✓ origina-se nos males que o trabalho causa no corpo e nas relações sociais com as pessoas;
- ✓ suas principais causas encontram-se nas dimensões da organização, nas condições e nas relações de trabalho que estruturam os contextos de produção de bens e serviços;
- ✓ constitui-se em um dos indicadores de mal-estar no trabalho sob a forma de uma avaliação consciente de que algo não vai bem;
- ✓ manifesta-se por meio de sintomas como ansiedade, insatisfação, indignidade, inutilidade, desvalorização e desgaste no trabalho;

- ✓ constitui-se em um mobilizador para as mudanças das situações que fazem sofrer, passando a ser resignificado, ao assumir um papel de mediador entre o patológico e o saudável e, em consequência, é um indicador de saúde psíquica;
- ✓ é indiretamente observável e muitas vezes invisível, dado seu caráter inconsciente, manifestando-se por meio da fala sobre um conjunto de sentimentos que o sintetizam.

Dejours, Abdouchelli e Jayet (1994) define o sofrimento como patológico quando não existe possibilidade de negociação (liberdade) entre o sujeito e a organização do trabalho; e como criativo, quando o sofrimento é transformado e o trabalho é resignificado por meio da criatividade. O sofrimento assume um papel de mediador entre o patológico e o saudável na medida em que mobiliza o sujeito à mudança da situação desencadeadora de desconforto e conflito.

3.3 - Prazer-Sofrimento no Trabalho: Indicadores Críticos

A literatura tem mostrado uma diversidade de indicadores críticos em contextos de trabalho nos quais predominam as vivências de sofrimento entre os trabalhadores. Dejours (1987) argumenta que para os trabalhadores responderem às exigências do prescrito, atenderem às expectativas da organização e, ao mesmo tempo, não adoecerem, eles utilizam estratégias de enfrentamento contra o sofrimento, tais como: alienação, negação de perigo, agressividade, passividade, entre outras. De acordo com este autor, a utilização dessas estratégias de defesa propicia equilíbrio psíquico devido a possibilitar o enfrentamento e a eufemização das situações causadoras do sofrimento.

Os resultados de um estudo exploratório com engenheiros de uma empresa pública de telecomunicações, realizado por Mendes (1994), mostra três estratégias utilizadas pelos sujeitos para responder ao sofrimento decorrente do contexto organizacional: a) a racionalização, caracterizada pelo emprego de justificativas em face das situações de conflito, com a finalidade de minimizar o contato com a realidade que causa sofrimento; b) a passividade, expressa pelo comportamento de acomodação para justificar a não transformação das situações de trabalho, atribuindo assim o poder de mudança às forças externas numa tentativa de evitação de tédio, a desmotivação e o desinteresse pelo trabalho; e c) o individualismo, resultado do sentimento de impotência diante das situações que causam sofrimento como falta de cooperação, de confiança,

de socialização de regras, de separação entre planejamento e execução das tarefas e da desestruturação das relações psicoafetivas com o coletivo de trabalho.

O percurso deste texto fornece elementos de resposta para duas de questões norteadoras: em termos conceituais, como se caracterizam as noções de "trabalho prescrito" e de "trabalho real" em Ergonomia da Atividade? Em termos teóricos, como se caracterizam as "vivências de prazer-sofrimento no trabalho" em Psicodinâmica do Trabalho? Tal percurso criou as condições para responder as principais questões da temática, mencionadas a seguir.

4 - (In)Compatibilidade Trabalho Prescrito — Trabalho Real e Vivências de Prazer-Sufrimento: Custo Humano do Trabalho e Estratégias de Mediação

Para retomar o fio-condutor deste texto é igualmente pertinente recuperar as questões norteadoras postas no início: a desarmonia entre a trabalho prescrito e a trabalho real pode gerar o predomínio de vivências de sofrimento no trabalho? A harmonia entre a trabalho prescrito e a trabalho real pode gerar o predomínio de vivências de prazer no trabalho? É como base nestas questões que discutir-se-á os argumentos teóricos apresentados nos tópicos anteriores.

A análise crítica dos conceitos de trabalho prescrito e trabalho real permite identificar um conjunto de aspectos que chama a atenção sobre a importância da compatibilidade entre a tarefa e a atividade dos trabalhadores. Destacam-se como propriedades intrínsecas do conceito de tarefa: é sempre preexistente ou anterior à atividade; veicula explícita ou implicitamente um modelo de sujeito; requer do sujeito dupla atividade de elaboração mental e de execução manual. Ela estabelece, portanto, uma potencial agenda de comportamentos para a atividade de mediação dos trabalhadores, estabelecendo parâmetros básicos em termos de formas de agir e de interação com o contexto sociotécnico de trabalho.

Ora, o estado da arte em ergonomia salienta de forma abundante como modelos de gestão de natureza Taylor-Fordista, ainda hoje largamente utilizado nas organizações, tendem a construir cenários do trabalho prescrito que se distanciam da atividade real dos trabalhadores. São práticas de concepção supostamente científicas que configuram uma verdadeira cultura do trabalho

prescrito, mas que padecem de limites visíveis (Ferreira, no prelo). Alguns aspectos caracterizam tal cultura:

- ✓ o caráter reducionista da análise do trabalho em termos de tempos e movimentos, negligenciando-se o custo cognitivo, sobretudo, o tratamento da informação;
- ✓ as características e a diversidade dos trabalhadores não são suficientemente tomadas em conta, prevalecendo a idéia do trabalhador médio;
- ✓ a objetividade do tempo é, de fato, ilusória, pois ela é sempre objeto de um julgamento; ademais, com o hábito, o tempo envelhece, gerando automatismo e necessidade de novos ajustamentos;
- ✓ tem pouco de ciência, pois baseia-se no caráter coercitivo da racionalização.

Esses modelos de gestão do trabalho se sustentam sob bases teórico-metodológicas frágeis, pois baseiam-se em crenças parciais e superficiais sobre o funcionamento e as capacidades humanas. Na realidade, são modelos que concebem os trabalhadores como um fator de ajuste, ou seja, o homem deve adaptar-se ao trabalho e não o contrário, como preconiza a Ergonomia da Atividade.

A resposta à primeira questão central do texto torna-se, portanto, factível. A coexistência de um modelo de gestão do trabalho, de orientação Taylor-Fordista, e de manifestações de vivências de sofrimento no trabalho pode estar em sintonia, configurando um contexto de produção de bens e serviços marcado por indicadores negativos. Ora, um modelo de gestão que desconsidera a complexidade da atividade, negligencia as características e diversidade dos trabalhadores e intensifica o controle de tempos e resultados, entre outros aspectos, potencializa a existência de vivências de sofrimento no trabalho, pois pode ser gerador de experiências dolorosas como angústia, medo e insegurança em face das dificuldades impostas pela organização do trabalho.

Com base no trabalho prescrito e na incompatibilidade que produz com as situações concretas de trabalho, a atividade assume papel fundamental como instrumento de mediação individual e coletiva dos trabalhadores para responder às contradições existentes nos contextos de produção de bens e serviços. Daí a importância de não se confundir a tarefa com a atividade, pois a tarefa designa sempre aquilo que é prescrito formalmente ou informalmente pela instituição aos trabalhadores. O caráter externo e impositivo que o trabalho prescrito veicula de algum modo sempre determina e constringe a atividade do trabalhador, mas ao mesmo se constitui nos

parâmetros sob os quais ele estrutura o seu *modus operandi*. Essa função mediadora é retomada por Guérin e cols. (2001), assinalando uma tensão dialética que se opera [grifos nossos]:

"(...) a atividade de trabalho é uma *estratégia de adaptação* à situação real de trabalho, objeto da prescrição. A *distância entre o prescrito e o real* é a manifestação concreta da contradição sempre presente no ato de trabalho, entre 'o que é pedido' e 'o que a coisa pede'. A análise ergonômica da atividade é a análise das *estratégias* (regulação, antecipação, etc.) usadas pelo operador para *administrar essa distância* (...)" p. 15

A resposta à segunda questão central do texto torna-se, igualmente, factível. A coexistência de um modelo de gestão de pessoas, de orientação antropocêntrica, e de manifestações de vivências de prazer no trabalho podem estar em sintonia, configurando um contexto de produção de bens e serviços marcado por indicadores positivos. Ora, um modelo de gestão que considere a complexidade da atividade, que atende às características e à diversidade dos trabalhadores e se fundamente na autonomia dos trabalhadores na gestão do tempo e obtenção de resultados, entre outros aspectos, potencializa a existência de vivências de prazer no trabalho, pois podem ser geradoras de sentimentos de gratificação, de realização, de reconhecimento, de liberdade, de valorização e de satisfação no trabalho.

Dessa forma, a resposta às questões centrais do texto é afirmativa, ou seja, a harmonia/desarmonia entre a trabalho prescrito e a trabalho real pode, portanto, gerar vivências de prazer-sofrimento no trabalho. Isto confirma e reitera o pressuposto de que o grau de (in)compatibilidade entre tarefa e atividade pode influenciar positivamente ou negativamente as vivências de prazer-sofrimento dos trabalhadores. Esta influência caracteriza-se por uma dinâmica que configura duas dimensões interdependentes: a dimensão negativa, na medida em que quanto maior for o descompasso entre a tarefa e atividade, maior será o custo humano do trabalho, potencializando as vivências de sofrimento dos trabalhadores; a dimensão positiva, na medida em que quanto menor for o descompasso entre a tarefa e atividade, menor será o custo humano do trabalho, potencializando as vivências de prazer dos trabalhadores.

O enfrentamento teórico da (in)compatibilidade trabalho prescrito — trabalho real e a ocorrência de vivências de prazer-sofrimento no trabalho pode ser abordado com base nas noções de "custo humano do trabalho" e de "estratégias de mediação coletiva e individual". Ferreira &

Mendes (no prelo) definem o custo humano como aquilo que "(...) deve ser dispendido pelos trabalhadores (individual e coletivamente) nas esferas física, cognitiva e afetiva para superarem as contradições existentes no contexto de produção que obstaculizam suas atividades." Tal custo apresenta como traços característicos principais: é imposto externamente aos trabalhadores sob a forma de constrangimentos para suas atividades; é gerido por meio das estratégias de mediação individual e coletiva, podendo ser confrontações positivas ou negativas que, por sua vez, impactam na dinâmica das vivências de bem-estar e mal-estar no trabalho; comporta três modalidades interdependentes de exigências: físicas (custo corporal), cognitivas (custo cognitivo) e afetivas (custo afetivo).

As avaliações que os trabalhadores fazem do custo humano do trabalho constituem um parâmetro central para configuração dos estados de bem-estar e mal-estar vivenciados. Segundo esses autores estes estados são:

"(...) representações de bem-estar e mal-estar são uma espécie de 'pêndulo que pode oscilar em um eixo do processo saúde-doença', cujo movimento depende da eficiência e eficácia das estratégias de mediação: quanto mais eficientes e eficazes as estratégias de mediação individuais e coletivas dos trabalhadores, menor será o custo humano do trabalho, configurando o predomínio de representações e sentimentos de bem-estar individual e coletivo; e quanto menos eficientes e eficazes as estratégias de mediação individuais e coletivas dos trabalhadores, maior será o custo humano do trabalho, configurando o predomínio de representações e sentimentos de mal-estar individual e coletivo."

Para minimizar ou eliminar o custo humano e o mal-estar, os trabalhadores constroem estratégias de mediação individual e coletiva, conceituadas por Ferreira e Mendes (no prelo) como:

"(...) configurações que a atividade dos trabalhadores assume em termos de 'modos de ser e de agir' vis-à-vis um contexto de produção. Elas visam responder adequadamente à diversidade de contradições que caracterizam o custo humano do trabalho e geram sofrimento psíquico buscando instaurar um predomínio de representações/vivências individuais e coletivas de bem-estar. Para os trabalhadores, responder adequadamente pode significar manter e/ou transformar as variáveis presentes no contexto de produção. A finalidade básica das estratégias de mediação dos trabalhadores é garantir a sobrevivência física, psicológica e social."

Os tipos de estratégias de mediação individuais e coletivas dos trabalhadores são: as operatórias; as de mobilização coletiva e as defensivas. Tais estratégias constituem especificidades conceituais em Ergonomia da Atividade (estratégias operatórias) e Psicodinâmica do Trabalho (estratégias de mobilização coletiva e as estratégias defensivas), cuja definição escapa aos objetivos deste texto.

Conclusão

Este artigo buscou analisar teoricamente em que medida o (des)compasso entre trabalho prescrito (tarefa) e o trabalho real (atividade) pode ser gerador de vivências de prazer-sofrimento dos trabalhadores nos contextos de produção de bens e serviços. Para a consecução deste objetivo buscou-se inicialmente mostrar as afinidades entre a Ergonomia da Atividade e a Psicodinâmica do Trabalho, estabelecendo-se aspectos teóricos, históricos e epistemológicos que viabilizaram o diálogo das duas disciplinas, enfoque teórico-metodológico deste artigo.

Os conceitos evocados e analisados ao longo do texto — ao articularem trabalho prescrito, trabalho real, vivências de prazer, vivências de sofrimento no trabalho — possibilitaram confirmar o pressuposto inicial: o grau de (in)compatibilidade entre tarefa e atividade pode influenciar positivamente ou negativamente as vivências de prazer-sofrimento dos trabalhadores. Desse modo, foi possível responder afirmativamente às questões que nortearam o percurso analítico.

Os resultados teóricos aqui alcançados parecem encontrar fundamentos na literatura. Em Ergonomia da Atividade, são inúmeros os estudos (Duraffourg, 1998; Ferreira, Araújo e Araújo, 1998; Montmollin, 1990) que mostram as consequências da discrepância entre o trabalho prescrito e o trabalho real. Em Psicodinâmica do Trabalho, igualmente, diversos resultados de estudos (Mendes e Abrahão, 1996; Mendes e Morrone, 2002; Mendes, 1995, 1999) mostram a inter-relação entre condições e relações críticas de trabalho e seus impactos sobre as vivências de prazer-sofrimento no trabalho, em virtude, sobretudo, da divisão e da padronização de tarefas com a subutilização do potencial humano e da criatividade. Neste contexto, observa-se que quanto mais rígido o modelo de gestão do trabalho, menor é a possibilidade dos trabalhadores construírem estratégias de mediação eficientes e eficazes (como por exemplo macetes e manobras) para ajustar o prescrito ao real, o que potencializa, assim, o sofrimento no trabalho.

Este texto apresenta limites bem como contribuições. Quanto aos limites, merece destaque a natureza teórica do texto que em função dos limites prescritos de espaço, condiciona a escolha dos argumentos, potencializando o risco de inconsistência e superficialidades. Ademais, a escolha

de um texto teórico de referência para a abordagem teórico-metodológica da temática não permitiu o confronto com outros enfoques. Quanto às contribuições, merece destaque o fato que no conjunto o texto fornece subsídios teóricos para se repensar concepções e práticas nos campos da gestão de pessoas e da inter-relação trabalho-saúde. O texto sustenta a tese de que modelos de gestão do trabalho de filiação Taylor-Fordista permanecem muito vivos e presentes nas organizações. A superação dos limites que lhes são inerentes implica implantar uma concepção antropocêntrica de gestão do trabalho, buscando-se implementar diretrizes como: inverter o processo de concepção do trabalho, a começar pelas situações concretas para atingir a geração de novas tecnologias e novos modelos de gestão; reforçar o papel dos trabalhadores, por meio do reconhecimento e da revalorização de suas competências; desenvolver cooperação compartilhada de saberes; repensar a alocação de tarefas entre os dispositivos tecnológicos e os trabalhadores; implantar uma organização do trabalho que favoreça e crie condições para confrontação de pontos de vista de todos os envolvidos no processo.

O diálogo entre a Ergonomia da Atividade e a Psicodinâmica do Trabalho abre novas perspectivas para outros estudos, que poderiam ser orientados com base nas seguintes questões: quais são as implicações metodológicas para se investigar a correlação entre (in)compatibilidade entre trabalho prescrito / trabalho real e a ocorrência de vivências de prazer-sofrimento no trabalho? Quais contribuições a temática aqui analisada fornece para se compreender indicadores críticos comumente presentes nas organizações, como rotatividade, absenteísmo, incidentes / acidentes de trabalho e doenças ocupacionais?

Referências Bibliográficas

- ABRAHÃO, J.I. Reestruturação produtiva e variabilidade do trabalho: uma abordagem da ergonomia. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, Brasília, v.16, nº 1, p. 49-54, 2000.
- CORRÊA, M.B.. Reestruturação produtiva e industrial. In A.D. Cattani (org.), **Trabalho e tecnologia. Dicionário crítico**. 3 ed. Petrópolis - RJ : Ed. UFRGS : Editora Vozes, p. 202-205, 2000.
- COTTEREAU, A. Theories de l'action et notion de travail. Note sur quelques difficultés et quelques perspectives. In : COLLOQUE INTERDISCIPLINAIRE "TRAVAIL: RECHERCHE ET PROSPECTIVE " - THÈME TRANSVERSAL nº 1 - CONCEPT DE TRAVAIL, 1992, Lyon. **Anais... LYON** : CNRS, PIRTEM, ENS DE LYON, 1992. p. 41-52.

- CURY, A. **Organização & métodos. Uma visão holística.** Perspectiva comportamental & perspectiva contingencial. 7ª ed. São Paulo : Editora Atlas, 2000.
- DANIELLOU, F.; LAVILLE, A.; TEIGER, C. Ficção e realidade do trabalho operário. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, São Paulo, v. 17, n. 68, 1989.
- DEJOURS, C. **A loucura do trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho.** São Paulo: Cortez, 1987.
- DEJOURS, C.; ABDOUCHELLI, E.; JAYET, C. **Psicodinâmica do trabalho: contribuições da escola dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho.** São Paulo: Atlas, 1994.
- DEJOURS, C. **O fator humano.** 2 ed. São Paulo: FGV, 1999a.
- DEJOURS, C. **A banalização da injustiça social.** 2 ed. São Paulo: FGV, 1999b.
- DURAFFOURG, J. (1998). Um robô, o trabalho e os queijos: Algumas reflexões sobre o ponto de vista do trabalho. In: DIEESE, **Emprego e Desenvolvimento Tecnológico: Brasil e contexto internacional.** p. 123-144, São Paulo : DIEESE.
- FERREIRA, M. C. Atividade, categoria central na conceituação de trabalho em ergonomia. **Revista Aletheia**, Canoas, nº 11, p. 71-82, 2000.
- FERREIRA, M.C.; ARAÚJO, F.B.O.; ARAÚJO, D.L.M. A teoria e a prática no trabalho do caixa de supermercado. In: XXVIII Reunião Anual de Psicologia, 1998, Ribeirão Preto. **Resumos da XXVIII Reunião Anual de Psicologia**, Ribeirão Preto: Editora, 1998. p.143-143.
- FERREIRA, M.C. **Bem-estar: Equilíbrio entre a cultura do trabalho prescrito e a cultura do trabalho real.** Brasília: Laboratório de Ergonomia, Universidade de Brasília – UnB, (no prelo).
- FERREIRA, M.C. O Sujeito Forja o Ambiente, o Ambiente "Forja" o Sujeito: Inter-relação Indivíduo-Ambiente em Ergonomia da Atividade. In M.C. Ferreira e S. Dal Rosso (orgs), **Regulação social no trabalho.** Brasília : Laboratório de Ergonomia /UnB (no prelo).
- FERREIRA, M. C.; MENDES, A. M. “Só de pensar em vir trabalhar, já fico de mau humor”: atividade de atendimento ao público e prazer-sofrimento no trabalho. **Revista Estudos de Psicologia**, Natal, v.6, nº 1, p. 97-108, 2001.
- FERREIRA, M.C. ; MENDES, A.M.. **Trabalho dos AFPS e índices de adoecimento: Estado de alerta!**. Brasília: Fenafisp, (no prelo).
- FERREIRA, M. C. Coabitação da modernização businesscêntrica com a gestão à moda antiga: breve balanço em ergonomia do processo de introdução de novas tecnologias no trabalho. In: II Congresso Norte Nordeste de Psicologia, 2001, Salvador. **Anais do II Congresso Norte Nordeste de Psicologia**, Salvador: CD-ROM, 2001.
- GUÉRIN, F.; LAVILLE, A.; DANIELLOU, F.; DURAFFOURG, J.; KERGUELEN, A. **Compreender o trabalho para transformá-lo. A prática da ergonomia.** São Paulo: Edgard Blücher, 2001.
- LAVILLE, A. **L'ergonomie.** 5 ed. PUF, Paris, 1993.
- LEONTIEV, A. **O desenvolvimento do psiquismo.** São Paulo: Editora Moraes, 1964.
- LEPLAT, J. & HOC, J.M. **Tâches et activités dans l'analyse psychologique des situations de travail.** In Cahiers de Psychologie Cognitive, vol. 3, no 1, Marseille – France, 1992.
- LICHTENBERGER, Y. *O ergonomista entre conflito e cooperação no trabalho. Posfácio da 2ª Edição.* In F. Guérin; A. Laville; F. Daniellou; J. Duraffourg; A. Kerguelen, **Compreender o trabalho para transformá-lo. A prática da ergonomia.** Tradução Giliane M. J. Ingratta & Marcos Maffei. São Paulo : Editora Edgard Blücher, 2001.

- MENDES, A.M. **Prazer e sofrimento no trabalho qualificado**: um estudo exploratório com engenheiros de uma empresa pública de telecomunicações. Brasília, 1994. 84 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia). Instituto de Psicologia. Universidade de Brasília.
- MENDES, A.M. Os novos paradigmas de organização do trabalho: Implicações na saúde mental dos trabalhadores. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, v. 85/86, n 23, p. 55-60, 1995.
- MENDES, A .M. Comportamento defensivo: uma estratégia para suportar o sofrimento no trabalho. **Revista de Psicologia**, Fortaleza, v. 1/2, n 13, p. 27-32, 1996.
- MENDES, A.M. LINHARES, N.J.R. A defesa como uma estratégia frente ao sofrimento no trabalho: um estudo com enfermeiros de UTI, **Revista Brasileira de Enfermagem**, v. 2, n. 49, p. 267-280, 1996.
- MENDES, A.M. ABRAHÃO, J.I. A influência da organização do trabalho nas vivências de prazer-sofrimento do trabalhador: uma abordagem psicodinâmica. **Revista Psicologia: Teoria e Pesquisa**, Brasília, v. 2, n. 26, p.179-184, 1996.
- MENDES, A.M. **Valores e vivências de prazer-sofrimento no contexto organizacional**. Brasília, 1999.150 f. Tese (Doutorado em Psicologia) – Instituto de Psicologia. Universidade de Brasília.
- MENDES, A.M. TAMAYO, A. Valores organizacionais e prazer-sofrimento no trabalho. **Psico-USF**, v. 6, n. 1, p. 39-47, jan/jun. 2001.
- MENDES, A.M.; MORRONE, C.F. Prazer e sofrimento psíquico no trabalho: trajetória conceitual e empírica. In: Mendes, A.M.; Borges, I.; Ferreira, M.C. (org). **Trabalho em transição, saúde em risco**. Brasília: Universidade de Brasília, 2002. p. 27-42.
- MONTMOLLIN, M. **A ergonomia**. Lisboa: Éditions La Découverte, 1990.
- MONTMOLLIN, M. (org.). **Vocabulaire de l'Ergonomie**. Toulouse - Fr : Octarès Éditions, 1995.
- NOULIN, M. (1992). **Ergonomie. Toulouse** : Éditions Techniplus.
- RABARDEL, P.; CARLIN, N.; M. CHESNAIS; LANG, N.; LE JOLIFF, G. & PASCAL, M. (1998). **Ergonomie, concept et méthodes**. Toulouse: Éditions Octarès.
- TEIGER, C. (1992). Le travail, cet obscur objet de l'ergonomie. In: COLLOQUE INTERDISCIPLINAIRE "TRAVAIL: RECHERCHE ET PROSPECTIVE"- THEME TRANSVERSAL nº 1 - CONCEPT DE TRAVAIL, 1992, LYON. **Actes du Colloque Interdisciplinaire**. LYON : CNRS, PIRTTEM, ENS, 1992. p. 111-126.
- WISNER, A. **Por dentro do Trabalho. Ergonomia: método e técnica**. São Paulo : Oboré, 1984.