

O PESQUISADOR NA ATIVIDADE DE TRABALHO: DIÁLOGOS ENTRE BAKHTIN E A ERGOLOGIA

Shirlei Marly ALVES
Universidade Estadual do Piauí
shirlei.alves42@hotmail.com

Resumo: A concepção de ato ético responsável, apresentado por Mikhail Bakhtin, no texto *Para uma Filosofia do Ato*, bem como o programa de ação do pesquisador, em *Metodologia das ciências humanas*, enfatizam a eventicidade, o devir e as singularidades do ser no mundo, insubstituível, responsável por sua existência. Desse modo, o conhecimento a ser construído sobre ele não pode estar na pura abstração teórica ou estética, requerendo um olhar que se origina no mundo concreto para a cognição teórica. Nesse sentido, objetivo deste trabalho é demonstrar as aproximações entre o pensamento bakhtiniano e as concepções de atividade de trabalho nos estudos ergológicos, cuja base interdisciplinar inclui o programa de pesquisa da Ergonomia da atividade e da Clínica da Atividade, correntes de estudos que se construíram a partir da crítica ao modelo tayloriano de trabalho. Apresentamos elementos que demonstram uma convergência forte entre as concepções essas heurísticas, para além do que a literatura já o demonstrou. Identificamos, na obra de Bakhtin e nos trabalhos de Yves Clot e Yves Schwartz, os conceitos de ato e atividade, bem como as diretrizes que devem estar presentes na construção dos objetos de pesquisa e nos procedimentos metodológicos a serem adotados pelos pesquisadores.

Palavras-chave: Ato ético responsável. Atividade de trabalho. Ergologia. Alteridade. Linguagem.

1 Introdução

Um importante debate epistemológico no campo da construção do conhecimento científico se dá, principalmente, com a emergência das ciências humanas e sua premente necessidade de métodos adequados às diferentes concepções acerca do que significa construir conhecimentos sobre o homem. A grande questão é a possibilidade de se investigar a vida social com os procedimentos e as técnicas das ciências da natureza. Diante desse problema, duas posições foram assumidas: a que defendia a unidade da ciência, o que legitimaria o uso dos mesmos métodos para toda e qualquer área, e a defesa da peculiaridade das ciências sociais e humanas, havendo, assim, a necessidade de estas adotarem métodos de investigação próprios.

De acordo com perspectiva da unidade da ciência, os objetos sociais deveriam ser tratados como os objetos físicos, idéia segundo a qual existe uma separação entre o sujeito cognoscente e o objeto conhecido, ou seja, de acordo com tal visão, assim como os elementos da natureza, os objetos sociais têm uma existência independente do observador e do seu interesse. Ao pesquisador caberia uma posição de observador neutro, não comprometido, abstando-se de julgar, evitando ainda que sua subjetividade influenciasse o processo de pesquisa. Seu intento seria, portanto, o de buscar regularidades (as leis sociais) para fazer

predições que dariam bases para a intervenção na sociedade (SANTOS FILHO; GAMBOA, 2007).

Opondo-se frontalmente a tais princípios, Bakhtin (2003, p. 395) destaca o fato de que, diferentemente do que ocorre nas ciências da natureza (em que se estuda a “coisa morta”, coincidente sempre consigo mesma), é o sujeito falante e expressivo o objeto das ciências humanas. Por tal condição, é livre e “não apresenta nenhuma garantia”, daí que o conhecimento sobre ele não pode ser imortalizado como “fato estabelecido com precisão e dotado de importância prática para nossa vida”. Ressalta-se, nessa perspectiva, o papel da linguagem como lugar da simbologia, a instaurar o sentido, sempre plural, mutante, único em cada momento. Desse modo, “A interpretação das estruturas simbólicas tem de entranhar-se na infinitude dos sentidos simbólicos, razão por que não pode vir a ser científica na acepção de índole científica nas ciências exatas.” (idem, p. 399).

Em sua condição de sujeito que se expressa, que se revela em sua palavra, o homem, pesquisado pelas ciências humanas não pode, pois, ser visto como uma coisa (ou objeto, no sentido mais literal da palavra), mas como um outro que interpõe sobre si um dizer, assim o seu contato com o pesquisador só pode ser dialógico. “Aqui o cognoscente não faz a pergunta a si mesmo ou a um terceiro em presença da coisa morta, mas ao próprio cognoscível” (BAKHTIN, 2003, p. 294). Entre perguntas, contra-perguntas e respostas, conhecimentos construídos e a construir se confrontam, na arena do discurso, pesquisador e pesquisado, os quais, inelutavelmente, enfrentarão a “contraposição e o confronto” entre o singular de cada vida narrada, de cada experiência vivida em seus diversos eventos, e o discurso teórico que fundamenta a ação de investigar, conceitual, estabilizado, tendente à generalização e universalização da diversidade. “Assumir esse caráter conflitual e problemático em Ciências Humanas implica renunciar a toda ilusão de transparência: tanto do discurso do outro quanto do seu próprio discurso.” (AMORIM, 2003, p. 12).

Com base nas postulações de Bakhtin sobre a investigação em Ciências Humanas, bem como da abordagem da ética como algo que se concretiza em cada ato singular, propomos uma reflexão sobre a heurística presente nas postulações de Bakhtin e seu Círculo e aquela adotada pela Ergologia francesa, para pesquisar as situações de trabalho.

2 O caminho ergológico de investigação e o pensamento de Bakhtin

Uma volta ao passado do mundo do trabalho se faz necessária para se compreender a construção do caminho epistemológico da Ergologia, já que sua gênese está vinculada à Ergonomia situada, ou Ergonomia da atividade, corrente de estudos de linha francesa que se erigiu com base no questionamento do modelo de trabalho vigente a partir da Revolução Industrial, o qual impingiu ao trabalhador uma forma de agir regulada pela mecânica das máquinas.

A grande modificação ocorrida com a primeira Revolução Industrial foi a da associação do homem com seu instrumento de trabalho, o que significava, fundamentalmente, a calibragem e a intensificação do gesto humano, exigidas pela linha de produção industrial, em função da busca da maior produtividade, aliada à máxima economia. Nessa perspectiva, concebe-se o trabalhador como parte dessa engrenagem, devendo ele acomodar-se ao lugar que, nela, lhe era destinado, de modo a se obter o menor desperdício de movimentos e maior economia na produção.

A essa forma racionalizada de conceber e organizar o trabalho liga-se o nome do engenheiro americano Frederick Winslow Taylor, que desenvolveu a organização científica

do trabalho, dedicando-se ao estudo da metodização e modernização dos processos na indústria, com o objetivo de elevar ao máximo a produtividade das fábricas. O princípio do taylorismo consiste em, metodicamente, investigar os métodos de trabalho, com o objetivo de determinar a melhor maneira de executá-lo e de aumentar a produtividade. (BRÄUTINGAN, 2003). *Taylorizar* um campo de trabalho, significa, portanto, imprimir-lhe a máxima economia, com um mínimo de perdas, com vistas a aumentar a produção.

Ao preconizar um ajuste máximo entre o gesto humano e o movimento a ser realizado com a máquina, Taylor buscava suprimir o elemento de indeterminação, ou de deriva, que comprometeria a economia no trabalho. Numa perspectiva de racionalizar o processo, Taylor inovou “ao estender ao gesto do homem as mesmas preocupações de precisão e economia que no uso da máquina” (WALLON, 2010, p. 46). Isso consistia em eliminar todo obstáculo impeditivo do alcance da máxima eficiência, evitando-se tudo o que significasse desperdício, como a fadiga resultante de um movimento desnecessário (por que não criar uma forma de manter o tijolo ao alcance do operário, a fim de evitar o cansaço de continuamente apanhá-lo, ou adaptar o tamanho da pá ao peso do material apanhado?) (WALLON, 2010)

Essa regulação, focada no movimento requerido pela operação com o maquinário, reduz o trabalhador a apenas um dos seus aspectos (visíveis) – o gesto e o instrumento (o homem-máquina). “Definitivamente Taylor não deixa de considerar o homem como uma simples máquina que é preciso utilizar o mais economicamente possível”, (WALLON, 2010, p. 47), sendo tolhido, impedido, interdito, pois não há necessidade de qualquer forma de iniciativa, mas apenas de se seguir o prescrito e testado pelos que pensam o trabalho, como garantia de eficiência.

Também é característica dessa visão de trabalho a cisão entre quem pensa e prescreve a tarefa e aquele que a executa, separando-se o trabalho prescrito (regras, normas) do trabalho efetivo, ou atividade. Tal concepção se assenta numa visão de trabalho como uma relação mecânica/instrumental entre o trabalhador e o trabalho, sendo que, desse modo, se o trabalho não rende o máximo, o problema deve estar na forma de manusear o instrumento ou na inadequação do mesmo. “Tem-se, assim, o trabalho como algo maquinal, fora do homem que o executa, podendo ser completamente antevisto, descrito, prescrito e monitorado”. (SOUZA-E-SILVA, 2002, p. 88).

Com esse direcionamento, “Uma vez no trabalho, o trabalhador deve estar inteiramente entregue às diretrizes de quem o emprega. Nada seria mais deplorável do que deixar a menor iniciativa. Toda iniciativa é reflexão, toda reflexão é perda de tempo e anarquia.” (WALLON, 2010, p. 46). Essa redução (mutilação) do trabalhador ao gesto calibrado, ao mecanicismo excessivo, que concebia o ser humano como uma máquina ajustável, provocou choques e rejeições, por ir de encontro às necessidades mais essenciais do ser humano, tendo como consequências a retenção de energias, o tolhimento da iniciativa, a proibição de pensar, o isolamento do posto.

Também é preciso pensar que, segundo a concepção taylorista, a tecnologização, característica do trabalho industrial modifica, incontornavelmente, a ação do trabalhador, determinando o que, intrinsecamente, deve constituir o trabalho – a atividade objetivada no gesto regulado, repetido, maximizado em sua capacidade de produzir. Nessa perspectiva, trabalha bem quem mais produz em menos tempo e, para tanto, não se pede aos homens que pensem, mas que trabalhem.

A configuração mecanizada do trabalho, marcada pelo egoísmo dos métodos que Taylor impôs aos trabalhadores, paradoxalmente, contribuiu para trazer à tona necessidades até então não vislumbradas, isto é, “o taylorismo tirou do silêncio necessidades que se ignoravam a si mesmas (...) Por fim, ele contribuiu para impor o que tendia a não reconhecer ou a suprimir.” (WALLON, 2010, p. 6).

Na visão crítica do taylorismo tem-se, pois, o ponto de partida de iniciativas importantes no sentido de se repensar a forma como o trabalhador participa de sua atividade e o que investe de si ao desenvolvê-la, ensejando o aparecimento da Ergonomia da atividade e da Clínica da atividade, as quais deslocam a atenção para as complexas relações presentes nos postos de trabalho, habitados pelo homem inesgotável em suas pluridimensionalidades, que vivencia a experiência laboral mobilizando não apenas um gesto, mas também todos os componentes de sua história e de sua personalidade.

A crítica a esse modelo deu relevo à necessidade de se considerar o ser humano que trabalha, com todas as exigências da sua natureza: biológicas, psíquicas, sociais e morais, delineando-se o campo de estudos do trabalho da Ergonomia da atividade, no seio da qual o trabalho é visto “como atividade humana, entendida como um élan de vida, de saúde, sem limite pré-definido, que sintetiza, cruza e nutre tudo aquilo que se apresenta separadamente (corpo/espírito, individual/coletivo, privado/profissional, imposto/desejado, etc.)” (SOUZA-E-SILVA, 2002, p. 3).

O conceito de trabalho em ergonomia está, assim entrelaçado por essa inteligência estratégica cuja visibilidade se manifesta nos seguintes aspectos: (a) ela é pluridimensional comportando, por exemplo, facetas como: a biológica, a cognitiva, a afetiva e a social; (b) ela é um instrumento gerenciador das exigências temporais; e (c) ela está colada à prática na resolução de problemas concretos. (FERREIRA, 2012, p. 7).

Desse modo, o conceito de trabalho é interdisciplinar, implicando em se considerarem, na compreensão dessa atividade, os conhecimentos de disciplinas de disciplinas vizinhas (sociologia, psicologia, filosofia e outras), com as quais a ergonomia mantém uma estreita colaboração. (FERREIRA, 2012).

Destaca-se que foi a partir dos trabalhos de Alain Wisner, em suas enquetes junto aos trabalhadores, para diagnóstico sobre situações de trabalho europeias, marcadas pelo governo tayloriano nas grandes organizações industriais, que a corrente ergonômica consolidou-se, tendo, como princípio epistemológico, a distinção entre “trabalho “prescrito” – antecipado pelos serviços de métodos – e o trabalho “real” –, “a ser redescoberto de cada vez, ‘à lupa’, em cada posto de trabalho – apesar de ter sido pré-definido de forma rígida por essas prescrições”. (SCHWARTZ, 2008, p. 10)¹. A Ergonomia da atividade provoca um acentuado deslocamento conceitual em relação ao trabalho, consubstanciado na centralidade de elementos, em princípio, invisíveis ao analista, como as heranças, culturas e os patrimônios locais investidos em todas as situações de trabalho.

Schwartz (2011, p. 33) aponta a importância desse olhar ergonômico para o trabalho, afirmando que

O que o ergonomista denomina de ‘crônica da atividade’ revela a verdadeira densidade da atividade industrial: esta jamais é simples, jamais é puro encadeamento de normas, de procedimentos, pensados anteriormente e sem a

¹ Souza-e-Silva (2004) faz um apanhado mais detalhado do histórico da formação da Ergonomia na Grã-Bretanha e das especificidades que essa ciência do trabalho ganhou no contexto francófono, como ergonomia situada ou ergonomia da atividade. O principal diferencial é que, enquanto a primeira busca adaptar a máquina ao homem, a segunda busca adaptar o trabalho ao homem.

pessoa que vai trabalhar, porque isso é simplesmente impossível e ao mesmo tempo muito difícil de ser vivido.

Isso leva também a uma postura de investigação em que o analista, necessariamente, deve ir até os sítios locais onde o vivido do trabalho se concretiza,

porque a actividade industriosa humana não poderia jamais ser correctamente antecipada por nenhum modelo teórico antecipativo, sabendo que é necessário aprender o trabalho com os que o praticam, se quisermos ser um actor respeitoso dos projectos de transformação deste trabalho(SCHWARTZ, 2008, p. 10).

A coerência com a concepção de trabalho como atividade na qual se cruzam diferentes aspectos da vida humana implica em uma heurística guiada por princípios epistemológicos que possibilitem acesso a essas dimensões, que, por sua natureza, não se revelam facilmente, nem são completamente passíveis de uma sistematização.

Em consonância com essa visão crítica à dicotomização tayloriana entre o pensamento, como uma (tentativa de) amputação humana, constituindo fonte de extremos sofrimento no trabalho, esses elementos passam a ser centrais nos estudos de Psicodinâmica do Trabalho e da Clínica da Atividade: “Em certo sentido, Taylor não exige demais do trabalhador, mas demasiado pouco. Ao escolher o movimento que exige de sua parte o mínimo de intervenção, priva-se o homem de sua iniciativa.” (CLOT, 2007, p. 14). O conceito de “sofrimento no trabalho”, portanto, conforme Schwartz (2004, p.144), constitui “uma verdadeira conquista, na medida em que, graças aos avanços na psicodinâmica do trabalho, um espaço da realidade é dado a um mal-estar psíquico que nos obriga a considerar as imposições industriais como matriz”.

Nesse sentido, as críticas dirigidas ao taylorismo por Henry Wallon e por J. M. Lahy (apud CLOT, 2007), se baseiam, principalmente, em um fator não previsto pelo modelo de Taylor: a fadiga gerada pelo gesto calibrado intensificado, a qual, sem dúvida, compromete a maximização da produção esperada. “Condensa-se o homem a uma imobilidade que é uma tensão contínua. Ora, essa tensão que não pode ser canalizada para movimentos acarreta perturbações, dissociações que desequilibram a máquina humana” (CLOT, 2007, p. 14). Nesse contexto, não só o gesto prescrito, como também os interditados pela rígida prescrição causam um grande sofrimento, já que é impossível ao homem simplesmente se confundir com a tarefa que executa e se eximir de algo inerente ao ser humano: a capacidade de pensar no que faz e, também, no que deixa de fazer. “A fusão imaginária do homem e da máquina desemboca paradoxalmente na impossível identificação do sujeito com os atos a ele prescritos.”(CLOT, 2007, p. 14)

Essa perspectiva fez emergir um olhar mais atento para aquilo que se buscava esconder ou suprimir – a condição humana do trabalhador, que pensa, que sente, que cria e que sofre. Este é um exemplo claro das oposições que culminam em novas descobertas ou em novas etapas. Busca-se, nesse sentido, um caminho de compreensão da atividade humana como “a apropriação das ações passadas e presentes de sua história pelo sujeito, fonte de uma espontaneidade indestrutível, a qual, mesmo brutalmente abolida (como no modelo taylorista), nem por isso ela é abolida.” (CLOT, 2007, p. 14).

Nesses conflitos vitais, se tece a existência dos sujeitos, os quais, para se livrarem dessas tensões, buscam transformá-las em intenções mentais. Tais transformações são parte da atividade, e não apenas de seus resultados estabilizados no objetivo imediato da ação.

Desse modo, a atividade é uma prova subjetiva na qual cada um enfrenta a si mesmo e aos outros para ter uma oportunidade de conseguir realizar aquilo que tem a fazer.

Logo, na análise da atividade, devem ser consideradas as atividades suspensas, contrariadas e impedidas e mesmo as contra-atividades, as quais, pelo fato de estarem afastadas, ocultadas, ou inibidas, nem por isso estão ausentes. Na análise do trabalho não se deve, portanto prescindir disso, o que equivaleria desconsiderar os conflitos vitais de que os trabalhadores buscam libertar-se no trabalho real. (CLOT, 2007).

2.1 Princípios epistemológicos da Ergologia

Durrive e Schwartz (2008) explicam que a concepção fundamental da Ergologia é a do reconhecimento da atividade humana como um debate de normas, no sentido de “abarcando a complexidade da constante renormalização das normas antecedentes (o trabalho prescrito, para a Ergonomia) e do patrimônio histórico acumulado sobre a própria atividade” (PORTO, 2011, p. 276). Nesse sentido, apresenta uma abordagem científica voltada ao estudo do trabalho humano em situação (atividade), “procurando compreender o seu processo e dar respostas práticas às situações e aos impasses implicados na relação estabelecida entre o patrimônio cultural acumulado sobre o trabalho (ensinado) e o patrimônio vivo das atividades do trabalho” (SAMPAIO, 2003, p. 150).

Sobre o estatuto da Ergologia, no campo das ciências humanas, é necessário esclarecer que “embora seja muito elaborada cientificamente, ela não é uma nova disciplina das ciências humanas, já que é pluridisciplinar. Trata-se de um *método* ou de uma *metodologia inovadora*” (TRINQUET, 2010, p. 94, grifos do autor).

Em consonância com a Ergonomia, na perspectiva ergológica do trabalho também se distinguem dois níveis de regulações: o que se denomina de *primeiro registro*, que engloba o formalizado, o regulamentado, isto é, as normas antecedentes, que estipulam a tarefa (entre as quais se incluem prescrições institucionalizadas e normas instituídas pelos coletivos de trabalho), e o *segundo registro* (normas criadas pelos próprios trabalhadores, em resposta às necessidades específicas de cada situação – a atividade). (SCHWARTZ, 2002).

O trabalho aqui é um momento de vida, composto de uma sucessão de eventos, sendo a atividade “conduzida a partir de uma história local, segundo as apostas e as urgências de diferentes protagonistas” (DURRIVE, 2011, p. 48). É, pois, nessa confluência do instituído e do reinventado, ou recriado, que se deve considerar o trabalho real, levando-se em conta que

essa distância entre o primeiro registro, codificado, do trabalho, e o segundo, engendrado no calor da atividade, não é de modo algum algum resíduo estatístico que se poderia, sem grandes prejuízos neutralizar: é o próprio encontro do trabalho como lugar e matriz importante da história das sociedades humanas. (SCHWARTZ, 2002, p. 116).

No trabalho, o agente efetiva a sua atividade não apenas executando automaticamente funções predefinidas, mas envolvendo-se num complexo processo de gestão, que envolve avaliações e tomadas de decisões relativas ao modo de estar no ambiente de trabalho e de mantê-lo estável. Desse modo, “Para apreender as diversas competências implicadas nessa relação dicotômica – trabalho prescrito e trabalho real – faz-se necessário lançar um olhar sobre o sujeito desse trabalho, para compreender a forma como ele pensa, planeja, executa e administra suas tarefas” (SAMPAIO, 2003, p. 150).

Nesse sentido, no trabalho, estão implicadas a decisão entre imperativos diferentes, gestão de imprevistos, gestão de relações sociais, gestão de crises e também gestão de si, o que não ocorre sem um componente conflituoso, razão pela qual, conforme Schwartz (2011), isso implica em “dramáticas do uso de si”, já que as escolhas arbitradas pelo trabalhador não são determinadas apenas pela sua própria vontade, envolvendo ainda os imperativos do setor econômico – produtividade, eficiência, manutenção do próprio emprego –, e aqueles dos valores não econômicos: solidariedade, respeito, ética (SOUZA-E-SILVA, 2004). Como sintetiza Clot (2007, p. 99), “a atividade dirigida é uma arena, ou melhor, o teatro de uma luta”, em que se dá o embate do trabalhador contra as contradições da atividade e sua prescrição, contra os outros, contra os artefatos etc.

Esse embate fica mais nítido quando se pensa que, nesse “teatro”, o indivíduo é convocado a fazer um previsível *uso de si*, o que é viabilizado através de preceitos e de regulações disponíveis para orientá-lo acerca do trabalho que ele deve realizar e também de tudo aquilo que seja possível prever para a obtenção de sucesso na consecução de seus objetivos. Tem-se, aí, um *si* ideal, previsível, controlável, formalizado. Entretanto, nos atos de trabalho, o uso não é somente aquele que se faz de alguém, mas, também, o uso que esse alguém faz de si mesmo (o *si* que se manifesta na atividade industriosa). Essa relação entre tais usos é “lugar de um problema, de uma tensão problemática, de um espaço de possíveis sempre a se negociar: há não execução, mas uso, e isto supõe um espectro contínuo de modalidades” (SCHWARTZ, 2000, p. 36). Buscar conhecer o trabalho, portanto, implica em não ignorar que “essa tensão contraditória só pode ser apreendida em um dispositivo de pesquisa que articule e re questione os conhecimentos dos pesquisadores com a experiência dos trabalhadores.” (SCHWARTZ, 2000, p. 36).

Nessa direção, a Ergologia demarca sua linha epistemológica, sintetizada na seguinte explicação de Schwartz (2004, p. 148):

Pelo fato de ter sabido olhar para a atividade em um nível infinitesimal, a ergologia evidenciou – ou simplesmente sugeriu – essas arbitragens incessantes que acentuam e manifestam as formas assumidas pelas seqüências de operações e de intervenções multiformes: segurança/produtividade, rapidez/qualidade, cuidado com a economia individual/cuidado com o bem-estar coletivo, saúde/desempenho. Arbitragens que se fizeram necessárias por se tratar de seres humanos atuando em seus meios onde há múltiplas (micro) variabilidades, entre as quais se incluem as que lhe são próprias. Estes movimentos sempre remetem a dimensões muito complexas, indo da quase inconsciência do corpo e das suas “saberias” às considerações sociais e culturais que circunscrevem campos ou meios de ação extremamente variáveis e lábeis nos seios das quais essas arbitragens adquirem sentido (*self*, o micro-coletivo, a equipe, o serviço, a empresa, o grupo social, a nação etc.)

Nesse quadro referencial, considera-se o trabalhador como um ser múltiplo, pluridimensional, o qual, em sua atividade, não se dissocia de seus demais estatutos de vida, mas mobiliza o que é de si e de sua história, na atividade que realiza. Em suma, na perspectiva ergológica, encara-se a atividade humana “como um nó de debates entre normas antecedentes e tentativas de ‘renormalização’ na relação com o meio”. (SCHWARTZ, 2002). Tais normas são constituídas pelas “prescrições, procedimentos, constrangimentos, relações de autoridade, de poder, mas também os saberes científicos, técnicos, as regras jurídicas, as experiências capitalizadas, tudo o que antecipe a atividade futura de trabalho, antes mesmo

que a pessoa tenha começado a agir” (SCHWARTZ, 2002, p. 116). A norma expressa aquilo que uma instância exterior ao indivíduo avalia como o que deve ser, aquilo que, de forma exógena, é exigido de cada um, que se lhe procura impor (DURRIVE, 2011). Quanto às renormalizações, essas dizem respeito

às múltiplas gestões de variabilidades, de furos das normas, de tessitura de redes humanas, de canais de transmissão que toda situação de trabalho requiera, sem, no entanto, jamais antecipar o que elas serão, na medida em que essas renormalizações são portadas por seres e grupos humanos sempre singulares, em situações de trabalho, elas mesmas, também sempre singulares. (SCHWARTZ, 2011, p. 34).

Durrive (2011, p. 49) explica as renormalizações com base no fato de que é próprio do ser humano definir suas próprias normas para agir, pois “cada um tenta estar na origem das exigências que o governam (normas endógenas). Ninguém se conforma com a imposição do meio, como se fosse um conteúdo ajustado ao que apenas lhe cabe melhorar”. Não se deixando comandar totalmente pelo que lhe é externo, o homem tende a permanecer numa relação polêmica com as normas que procuram ajustá-lo a um padrão de comportamento. Sintetizando, “todo homem quer ser sujeito de suas próprias normas” (CANGUILHEM, 2001, p. 46). Isso não significa, necessariamente, revolta, discordância, o que levaria a tensão a um nível insuportável, podendo até prejudicar a saúde do trabalhador. Outrossim, no debate entre as normas instituídas e os ajustes que faz no seu agir singular, “Cada um tende a renormalizar, a fazer sua a norma que antecipa e ajusta seu agir, a fim de se manter – mesmo que seja pouco –, na origem do ‘uso de si’, mesmo se conformando com a demanda que lhe é posta” (DURRIVE, 2011, p. 49).

Conceber o trabalho, nessa perspectiva, implica compreender que, na atividade que desenvolve, as ações não se reduzem ao “que os encarregados da administração, os que ordenam ou os prescritores – ou todo ‘aparelho de Estado’ ou toda ‘prática’ socialmente constituída –, definem como quadro de exercício” (SCHWARTZ, 2000; CLOT, 2007). Isso porque, além das capacidades singularmente adquiridas, há também uma tendência ao uso de si para recompor, de modo infinito, tudo aquilo que se queira fazer, ou seja, um mundo à nossa conveniência, o qual está implicado em todo o ato de trabalho. Isso significa que nenhuma lógica de relações sociais pode dominá-lo inteiramente, sem que ela esteja, em algum grau, submetida esse tipo de exigências que as vidas individuais comportam (SCHWARTZ, 2000).

A tensão entre os saberes acadêmicos e os saberes da ação/experiência, com o inerente debate de valores que atravessa a atividade é, pois, elemento fundamental na análise ergológica do trabalho. “Em resumo, não seria cega a abordagem da actividade humana de trabalho construída em descrições, diagnósticos, preconizações que dão prioridade à postura em desaderência?” (SCHWARTZ, 2004, p. 147).

Mais especificamente, Ergologia tem início a partir das reflexões desenvolvidas pelo filósofo francês Yves Schwartz, em fins dos anos 70 e início dos 80, quando as universidades francesas foram convocadas a atuar na formação continuada de trabalhadores assalariados, o que provocou a necessidade de se repensarem as relações entre os conhecimentos acadêmicos e aqueles advindos das práticas situadas em que se encontravam os trabalhadores.

Uma série de reflexões acerca desses dois espaços de produção de conhecimentos sobre o trabalho nasceu de uma constatação inarredável: a sensação de que havia um fosso a

separar o conjunto dos olhares universitários que incidiam sobre o trabalho e aquilo que revelavam “os encontros, as visitas a fábricas enraizadas em locais de longa tradição industrial” (SCHWARTZ, 2002, p. 113). De acordo com o autor,

Isto quer dizer que não se conhece plenamente a actividade industriosa humana à distância das circunstâncias concretas que se tem que gerir aqui e agora. Ou, para usar uma expressão mais “ergológica”, ninguém pode dogmatizar sobre o agir industrioso dos seus semelhantes unicamente em desaderência relativamente a este (SCHWARTZ, 2008, p. 11).

Era, pois, necessária, uma forma nova de aproximação e estudo desses ambientes onde se desenvolve a atividade humana, a qual não se constitui apenas de técnicas, regras, estatutos, mas também de histórias, valores, criatividade e vínculos coletivos originais. Como explica o autor,

Compreender como se dá o funcionamento dos processos, como estes se tornam *in concreto* instrumentos de eficácia econômica, compreender como as atividades de trabalho transformam continuamente os espaços de vida, as maneiras de conceber a vida social, tudo isso somente poderia ser realizado por meio de uma aproximação, ou de uma sintonia com esses espaços de trabalho, cujas fronteiras jamais poderemos fixar com exatidão. (SCHWARTZ, 2002, p. 113).

No item seguinte, tratamos dessa intrínseca relação entre trabalho e linguagem e do modo como foi apropriada pela abordagem ergológica. Em seguida, demonstramos que a concepção de linguagem subjacente ao trabalho do analista ergólogo se situa no âmbito das postulações bakhtinianas sobre dialogismo e alteridade.

2.1 Linguagem e trabalho

Em toda situação de trabalho, existe algum tipo de interação verbal, mesmo que ela não faça parte da realização da atividade *stricto sensu* (FAÏTA, 2002), isto é, mesmo que o trabalhador não necessariamente dirija a palavra a outro, seja ao parceiro da atividade, seja a terceiros a quem destina sua atividade, não é na mudez absoluta que ele age. Falando para si, falando para o outro, falando com os outros, como parte necessária de sua atividade, ou apenas como uma forma de aliviar as tensões, é em uma malha linguageira que o homem tece seu trabalho. Trabalho e linguagem, como todas as atividades humanas, são produtoras de signos – enunciados/textos –, e acontecem como um processo de interação, cujos signos refletem e refratam características histórico-sociais dos indivíduos e da esfera de atividade em que atuam.

Pela linguagem os trabalhadores se apropriam da e interpretam as situações de trabalho, bem como desvelam o que deverão realizar, informando-se, partilhando saberes, negociando e arbitrando ações. A linguagem é, pois, “elemento essencial na construção da

ação e da significação, na afirmação das identidades profissionais, no planejamento, na coordenação, na negociação e também na tomada de decisões” (FAÏTA, 2002, p. 47).

Via de acesso aos saberes sobre atividades individuais e coletivas, em sua dimensão estabilizada e nas suas possibilidades criativas, a linguagem é reveladora dos problemas imediatos das situações de trabalho, bem como de sua organização. Assim, por ser elemento central no desenvolvimento das atividades, na análise do trabalho, a análise da linguagem tem lugar privilegiado.

Acrescente-se, ainda, que, no contexto de trabalho atual, em que os serviços têm superado, quantitativamente, a produção industrial de bens, impõe-se às ciências do trabalho a compreensão da atividade verbal, já que esta, praticamente, concretiza a atividade laboral nos mais variados setores. De fato, as mudanças ocorridas no universo da organização do trabalho, relativas ao lugar e ao papel do “fator humano”, impuseram, de modo incontornável, a consideração da importância da linguagem e das práticas languageiras para a compreensão da atividade industrial.

Segundo Boutet (2008, p. 75), na contemporaneidade, dá-se uma “transformação profunda e geral do conteúdo propriamente dito do trabalho e, conseqüentemente, do nível de exigências concernente às competências relativas à linguagem, tanto escrita quanto oral”. Nesse contexto, em decorrência da automatização e da informatização dos meios de produção, que se inseriram nas diversas organizações, liberou-se, em grande parte, o envolvimento do corpo como parte do instrumental de trabalho, tornando-se as atividades simbólicas a base das relações sociais e de produção (SOUZA-E-SILVA, 2002). Nessa perspectiva, não é possível compreender e investigar as atividades sem as contribuições provenientes das trocas verbais entre os trabalhadores (FAÏTA, 2002). Nesse sentido,

só temos acesso aos mecanismos de produção da atividade não diretamente observáveis, instaurando um inventário das marcas que deixam no sujeito e em seu meio técnico e social quando ele faz deles “seu meio para si”. Ao considerar essas marcas uma porta de acesso aos conflitos da atividade, servimo-nos dessas retóricas da ação que são catacreses instrumentais ou as criações de linguagem que fixam no interior dos sujeitos a atividades destes. A linguagem e a ferramenta conservam a marca das ações sobre o mundo e as marcas dos intercâmbios entre os homens. (CLOT, 2007, p. 132):

Com essa diretiva, era preciso buscar uma teoria de linguagem que possibilitasse uma abordagem da atividade na qual o linguista interage com os trabalhadores e analisa os discursos que circulam na esfera em que atuam. Para aceder a esse real da atividade, a Clínica da Atividade parte, assim, de uma abordagem dialógica, conforme as postulações de Bakhtin e o Círculo, e de desenvolvimento, conforme Vygotsky, considerando o diálogo como motor do desenvolvimento. Para Clot (2007, p. 133), “o diálogo e a ordem psicológica é que oferecem o cenário em que os sujeitos encontram a si mesmos e aos outros, assim como se defrontam com suas histórias, contextos ambientais e circunstanciais”.

Na perspectiva ergológica, consideram-se, pois, indissociáveis a atividade de trabalho e a atividade de linguagem, já que, por ser “expediente simbólico do pensamento e da ação, seu uso está vinculado, de modo indissociável, às atividades humanas em todos os campos” (FAÏTA, 2002, p. 47). São, portanto, as práticas languageiras que constituem a via de acesso ao plano em que se situa o objeto de pesquisa, o qual se encontra em contínua metamorfose (FAÏTA, 2002). A busca de compreender melhor o estatuto das verbalizações quanto àquilo que se deseja saber, “problema difícil e central na pesquisa em ciências humanas”, torna então

necessária a convocação dos linguistas ao terreno da análise do trabalho, a fim de se intervir mais eficazmente nas situações analisadas (CUNHA, 2011, p. 170). Desse modo, recorre-se aos discursos relativos ao trabalho, analisando-se os ditos em diferentes tipos de enunciados, a fim de que se possa compreender a atividade que se estuda.

No que se refere à construção de um objeto de pesquisa e de procedimentos metodológicos para uma análise linguística das situações de trabalho, Faïta (2002, p. 49) adverte que “a análise de situações de trabalho nos exige de modo tal que nela se manifesta toda a complexidade das relações estabelecidas entre os componentes da atividade”. Consequentemente, para alcançar uma compreensão não superficial do objeto da pesquisa, torna-se necessário, ao analista, estabelecer a relação entre as características observáveis e dedutíveis da atividade verbal e as demais dimensões da atividade em geral. Para isso,

A dimensão languageira da atividade fornece o terreno e os meios de desdobrar essa realidade bastante densa, para se ter acesso à sobrecarga de valor manifesta que, segundo Bakhtin, todo locutor aplica às formas languageiras dirigidas a outro em qualquer situação. Postulamos que a “consistência” do real e o tratamento que os parceiros da pesquisa lhe dão se encontra em estado latente no modo como os sujeitos constroem a relação daquilo que eles dizem com aquilo que eles fazem, daquilo que eles fizeram com o que vão fazer. Se a orientação dos enunciados em direção a seus destinatários predetermina sua forma e natureza, ao contrário, ela pode nos esclarecer sobre as relações em jogo e seus determinantes (FAÏTA, 2005, p. 120)

O desenvolvimento de estudos e reflexões de estudiosos brasileiros e franceses sobre linguagem e trabalho fez surgir uma nova disciplina, a Ergolinguística, cujos aportes teórico-metodológicos provém da Ergonomia, da Ergologia e da Teoria/Análise dialógica do discurso, considerando-se o trabalho como uma atividade humana situada e o sujeito de linguagem como uma parte essencial dela. (PORTO, 2011, p. 270).

Contrastada com as demais propostas de pesquisa no campo da Linguística Aplicada, a abordagem ergolinguística é singular, porque vê as práticas languageiras “como parte da atividade em que constituintes fisiológicos, cognitivos, subjetivos, social etc., se cruzam em um complexo que se torna ele próprio uma marca distintiva de uma experiência específica em relação a outras” (NOUROUDINE, 2002, p.21). Ou seja, a linguagem tem papel constitutivo e ocupa lugar central na compreensão das relações sociais que se desenvolvem no âmbito das atividades institucionais (PORTO, 2011).

Nesse sentido, França (2002, p.78) sugere que uma abordagem dos estudos da linguagem no trabalho requer a criação de métodos adequados para cada situação específica, pois é um domínio no qual manifestações plurissemióticas (gesto, fala, escrita) são indissociáveis das práticas sociais não languageiras. Ainda conforme a autora, “[...] a produção de conhecimento nas e sobre as situações de trabalho tem de dar lugar e ouvir a voz daqueles que têm a experiência no trabalho. São eles que sentem calor, se irritam e têm prazer no trabalho que estão fazendo”. (FRANÇA, 2002, p.60). Desse modo, é sob a ótica do sujeito que trabalha que a atividade pode ser compreendida, já que nele as experiências recriadoras (renormalizadoras) se processam em cada gesto, em cada situação.

2.2 Dialogismo e alteridade na investigação ergológica

O acesso ao mundo do trabalho pela via da linguagem, concebida como atividade que estrutura as demais atividades humanas compreendidas a partir de seus determinantes em contextos sócio-históricos é o ponto basilar da Ergolinguística, ou linguística do trabalho, a qual, como esclarece Porto (2011, p. 275),

compreende o trabalho e a linguagem como atividades situadas, e a relação entre essas atividades é abordada através de métodos de coleta e análise de dados, entre os quais se destacam o método dialógico-discursivo, uma forma de conhecimento de sujeitos sociais via discurso.

Desse modo, a concepção de linguagem a conduzir o trabalho do analista do trabalho só poderá ser aquela cuja primazia esteja na relação entre sujeitos, na dinâmica ininterrupta dos discursos situados, os quais engendram formas de vida, na arena dialógica em que os seres humanos se encontram. Nesse sentido, como já mencionado, é na teoria dialógica de Mikhail Bakhtin e o Círculo que se fundamentam as análises das práticas languageiras no trabalho.

Nesse autor também se encontra a concepção de ato (*postupok*), como definido nos primeiros escritos de Bakhtin²:

Postupok é um ato de pensamento, de sentimento, de desejo, de fala, de ação, que é intencional e que caracteriza a singularidade, a peculiaridade, o monograma de cada um, em sua unicidade, em sua impossibilidade de ser substituído, em seu dever responder, responsabilmente, a partir do lugar que ocupa, sem álibi e sem exceção (PONZIO, 2010, p. 10).

Nessa visão do ato como uma resposta ativa e responsável dos sujeitos (responsiva) diante do mundo, ou seja, como manifestação de sua consciência no existir concreto, encontra-se uma forte correlação com a definição ergológica de trabalho como atividade situada, efetivada pelos componentes da subjetividade do trabalhador (suas singularidades). Bakhtin (2010) concebe o existir em sua eventicidade, ou contingência, como um ato histórico, portanto em devir, assim como o trabalho, ergologicamente concebido como momento de vida, sucessão de eventos, conduzido a partir de uma história local dos seus protagonistas. (DURRIVE, 2011).

O filósofo russo, a partir dessa perspectiva de ato enquanto evento único, singular, vivível por um ser em sua concretude, elaborou uma longa explanação filosófica acerca da impossibilidade de se ter, na abstração teórica, um conhecimento completo do ser e de sua existência. Segundo ele, trata-se de dois mundos – o da cognição teórica e o da vida –, absolutamente incomunicáveis e mutuamente impenetráveis, evidenciando uma das bases epistemológicas do pensamento de Bakhtin (2010), contrário à excessiva racionalização do mundo, em detrimento das considerações de elementos da ordem do social, do histórico, do subjetivo – e seus componentes de incerteza e de inacabamento.

²“*K filosofii postupka*” é o título dado por Sergei Bocahrov ao texto de Bakhtin, datado do início dos anos vinte do século passado, conforme esclarece Augusto Ponzio, no prefácio da edição em português, com tradução de Miotello e Faraco (da qual nos valemos), lançada em 2010, intitulada “Para uma filosofia do ato responsável”. Há traduções em diversas línguas: francês, italiano, inglês, espanhol e alemão.

Trata-se de uma atitude recorrente em Bakhtin (2010), uma crítica contundente ao racionalismo, que tende a universalizar o que apreende, sem levar em conta o singular, privilegiando a lei geral, e não o evento; o sistema em oposição ao ato individual. “Incomoda-lhe um sistema em que não há espaço para o individual, o singular, o irrepitível, o eventício”. (FARACO, 2009, p. 20). A crítica de Bakhtin (2010) ao teorismo incide principalmente na pretensão universalista da ciência, a qual parte do pressuposto de que um enunciado universal se deduz necessariamente da ação individual, ou, ainda, de que asserções universais consigam dar conta de uma explicação para cada ato humano.

Para Bakhtin (2010), o mundo da vida, dos acontecimentos não se pode apreender a partir de uma cognição teórica, mas sim de uma “razão que se orienta para o evento único do ser e pela unicidade de seus atos efetivamente realizados; ou, em outras palavras, que se orienta a partir do vivido, i.e., do interior do mundo da vida.”(FARACO, 2009, p. 19). Isso não significa que o discurso não tenha sua validade, “todavia não é conhecimento último, mas apenas um momento técnico auxiliar dele” (BAKHTIN, 2010, p. 107).

É perceptível, reiteramos, a convergência entre essa concepção de ato, em Bakhtin (2010), e a de atividade, conforme a episteme ergológica, visto que, em ambas, o agir humano ocorre em eventos únicos, com as singularidades que lhe são inerentes, logo, só podem ser apreendidos no contato do pesquisador com os sujeitos em seu existir-evento. Assim é o caso dos trabalhadores, considerados não como objetos de observação, mas, sobremaneira, como seres singulares, que, no seu cotidiano de trabalho, mobilizam competências construídas e reconstruídas a partir de sua história, emoções, memórias e outros elementos de natureza subjetiva.

Nesse sentido, Schwartz (2002) enfatiza a necessidade de serem os locais de trabalho os espaços privilegiados onde os estudiosos, ouvindo e interagindo com os trabalhadores, poderão ter acesso a suas experiências, em sua multidimensionalidade – incluindo não apenas o que fazem, ou que dizem, mas também o que não fazem, o que não dizem, o que intencionam sem realizar, o que acabam realizando sem planejar. (CLOT, 2007).

Sobre concepções bakhtinianas como base para uma metodologia de pesquisa, é sempre importante considerar que, embora não apresentando um método de pesquisa (BRAIT, 1996; FARACO, 2009), o conjunto das obras do Círculo de Bakhtin deu origem a uma análise/teoria dialógica do discurso que propicia uma heurística apropriada a um percurso investigativo cujo elemento basilar são os enunciados proferidos pelos homens nos inúmeros eventos da vida. Nesse sentido, tem-se, nas postulações bakhtinianas, “grandes diretrizes para construirmos um entendimento mais amplo das realidades em estudo” (FARACO, 2009, p. 40).

Outra das grandes diretrizes, intimamente ligada àquela que considera válido o conhecimento do homem em suas singularidades, está a de linguagem e de humanização ligadas ao social. Nesse sentido é na linguagem e pela linguagem que se constrói a consciência humana, isto é, vem de fora, do outro (do não eu), do social, a base com que o ser humano configura sua compreensão e conseqüentes relações com o mundo. E isso se dá pela via da linguagem, que consubstancia o linguístico e o ideológico que lhe são inerentes.

O meio social é o lugar da grande corrente discursiva na qual emergimos como seres humanos, portanto como seres de discurso, no incomensurável diálogo que atravessa os tempos. Essa concepção dialógica, que enfatiza a natureza interumana da linguagem, constitutiva das subjetividades, se mostra a mais adequada para os estudos ergológicos, já que o enfoque na complexidade do ser humano e do seu trabalho impõe que se considere a língua como uma atividade concreta de trocas verbais, e não apenas aquelas que ocorrem no face-a-face de uma conversa entre duas pessoas, como também as que se verificam no longo e ininterrupto diálogo entre os dizeres que compõem o grande fio discursivo tecido por todos os enunciados realizados e a realizar. (FRANÇA, 2002).

A concepção de linguagem como lugar de interação humana toma os enunciados concretamente produzidos como unidades da comunicação, numa perspectiva em que a consideração do lugar social dos interlocutores, bem como do contexto discursivo-ideológico em que se situam, é essencial para a compreensão dos seus dizeres e suas relações com outros que o antecedem, bem como das respostas que postulam.

O enunciado é, assim, o lugar privilegiado do dialogismo, processo que não se restringe à relação direta, face a face entre dois interlocutores, embora esteja aí a gênese do dialogismo, mas, sobretudo, se estende ao um grande e ininterrupto diálogo entre discursos. Isso significa que, ao nos reportarmos a um determinado objeto do mundo, não o encontramos “em essência”, neutro, mas já transformado em objeto de discurso (s). Nesse encontro, estabelecemos relações dialógicas (de concordância, de polêmica, de confronto etc.), as quais incidem não apenas sobre o objeto mas também sobre esses outros discursos. Desse modo, um objeto é sempre um objeto já discursivizado, portanto o que se diz sobre ele é o que ele representa (no interior dos diversos discursos) num determinado contexto social e histórico. Nesse sentido, já está ideologicamente marcado, e, assim, ao enunciar, o sujeito necessariamente se insere nesse *élan* discursivo sobre o objeto, polemizando ou concordando com esses outros dizeres.

O conceito de relações dialógicas está na base dos procedimentos metodológicos desta pesquisa, para identificar e descrever o trabalho de tutoria, tanto mais por ser uma atividade discursiva, em que a palavra está no “coração da atividade”, como diz Lacoste (1998). Orientar-se pelo dialogismo, na compreensão de um objeto de pesquisa, obriga o pesquisador a dirigir o seu olhar, na atividade que investiga, para as relações entre sujeitos e, necessariamente, entre discursos.

Nos estudos sobre o trabalho, isso significa ter em conta a presença de diferentes vozes discursivas na tessitura do que é dito sobre o trabalho e, também, nas práticas de linguagem que configuram o próprio trabalho. Nessa arena discursiva de encontro com os outros, é essencial a consideração do modo como se efetivam as relações de alteridade no seio dos discursos sociais entretecidos na contingência humana, pois

Toda motivação do comportamento de um indivíduo, toda tomada de consciência de si mesmo é a colocação de si mesmo sob determinada norma social, é, por assim dizer, a socialização de si mesmo e do seu ato. Ao tomar consciência de mim mesmo, eu tento como que olhar para mim pelos olhos de outra pessoa, de outro representante do meu grupo social, da minha classe.(BAKHTIN, 2007, p. 87).

O dialogismo funda, pois, a alteridade como constituinte do ser humano e de seus discursos, já que é a palavra do outro que nos traz o mundo exterior e, em resposta a ela, é que passamos a nos inserir nesse mundo. Entretanto, “a pluralidade dos homens encontra seu sentido não numa multiplicação quantitativa dos “eu”, mas naquilo em que cada um é o complemento necessário do outro (BAKHTIN, 1997, p. 12). A identidade é, assim, um movimento em direção ao outro, um reconhecimento de si pelo outro que tanto pode ser a sociedade como a cultura. E o elo é a linguagem. “Através da palavra, defino-me em relação ao outro, em última análise, em relação à coletividade. (...) A palavra é o território comum do locutor e do interlocutor”(BAKHTIN, [VOLOCHINOV], 1988, p.113). A linguagem possibilita e se constitui na alteridade, ou seja, com e pelas palavras os sujeitos se definem e definem suas relações. O outro no meu horizonte é determinador das minhas enunciações pois é para ele que elas se dirigem, portanto o outro está dentro do sujeito, definido, assim, na relação eu-outro.

Nessa postulação de Bakhtin [Volochinov] (1988) apoiamos em grande parte a análise das elocuições da tutora participante da pesquisa, procurando, nas relações com o outro a quem ela se dirige (pesquisadora, professor, alunos), os indícios do ser que, nos eventos de sua atividade de trabalho, se define, renormalizado sua prática. Nesse sentido, ainda de acordo com a visão bakhtiniana, é em uma atitude ativamente responsiva em relação ao outro que nos construímos e passamos a atuar no mundo, através do signos com que enunciamos. Não sendo estes neutros, mas carregados de ideologia, os enunciados, longe de serem apenas formas de comunicação, são, sobretudo, lugar de embates, de mútuas influências, de jogo de poder, de construções identitárias.

O signo lingüístico é, pois, o lugar privilegiado da ideologia, por ser, em princípio, linguisticamente neutro, o que o torna apto e ser ocupado pelos diversos significados que, historicamente, lhe são atribuídos. (BAKHTIN [VOLOCHINOV], 1988). Em função disso, o significado não se confunde com referência às coisas do mundo, como um dado, mas às mais diversas formas de interpretar o mundo. Nas relações dialógicas, portanto, a compreensão é também essa luta pelo poder de significar, assumir um lugar na disputa entre diferentes ideologias que perpassam as formas das palavras. “A palavra está sempre carregada de um conteúdo ou de um sentido ideológico ou vivencial. É assim que compreendemos as palavras e somente reagimos àquelas que despertam em nós ressonâncias ideológicas ou concernentes à vida”. (BAKHTIN [VOLOCHINOV], 1988, p.95).

A reação à palavra alheia é, assim, sempre ativa e se traduz em uma resposta - a compreensão. Esta é também palavra (de adesão, de conflito), ou a contrapalavra do respondente. Sempre que enuncia, o locutor já postula esta compreensão responsiva, seja em forma uma adesão, objeção, execução, etc. Compreender a palavra, nesse sentido, é orientar-se em relação a ela, encontrar seu lugar adequado no contexto correspondente: “(...) A compreensão é uma forma de diálogo (...) Compreender é opor à palavra do locutor uma contrapalavra” (BAKHTIN [VOLOCHINOV], 1988, p.131).

Nos enunciados da tutora participante desta pesquisa, buscamos interpretar sua atividade com base nessa compreensão responsiva que ela manifesta a outros enunciados, na dinâmica de sua atividade. Em sua contrapalavra às prescrições, isto é, no seu modo único e singular de responder às determinações institucionais, junto ao aluno e ao professor formador, procuramos encontrar o fundamento ideológico que a leva a atuar como atua: seus valores, suas crenças, suas experiências e aspirações.

Relacionando a atividade de trabalho com a compreensão responsiva de Bakhtin, Clot (2007) observa que, assim como uma palavra é uma réplica a outra, no trabalho, a atividade é também uma réplica a outra, configurando-se uma cadeia de atividades, assim como o enunciado também está, inexoravelmente, encadeado a outros enunciados.

No uso da palavra, Bakhtin [Volochinov] (1988) destaca ainda o acento apreciativo que o locutor revela no tom emocional-volitivo com que constrói a sua contrapalavra, a qual se faz na apropriação e inerente reelaboração que faz da palavra alheia. Isso porque não repetimos a palavra do outro, mas a incorporamos como palavra nossa, à medida que lhe imprimimos ressignificações e as acentuamos axiologicamente. Esse acento avaliativo se mostra no tom do enunciado. A entonação é, assim, um lugar de fronteira, onde a vida (e seus valores) se encontra com a língua e a transforma em enunciado, manifestação de um lugar único e singular do ser que toma a palavra para dizer. A entonação é, pois, o lugar do encontro entre o lingüístico e o social, do dito com o não-dito.

[...] um julgamento de valor qualquer existe em sua totalidade sem incorporar-se ao conteúdo do discurso e sem ser deste derivável; ao contrário, ele determina a *própria seleção do material verbal* e a *forma do todo verbal*. Ele encontra sua mais pura expressão na *entonação*. A entonação

estabelece um elo firme entre o discurso verbal e o contexto extraverbal – a entoação genuína, viva, transporta o discurso verbal para além das fronteiras do verbal, por assim dizer. (BAKHTIN, [VOLOCHINOV], 1988, p.103)

Situando-se sempre na fronteira entre o dito e o não-dito (mas presumível), a compreensão da palavra entonada requer necessariamente o conhecimento dos julgamentos de valor (axiologia) de um grupo social. Nesse sentido, é preciso considerar o onde se situam locutor e interlocutor e qual o seu horizonte social comum.

É deste “conjuntamente visto”, “conjuntamente sabido” e “unanimemente avaliado” – é disso tudo que o enunciado *depende diretamente*, tudo isto é captado na sua real, viva implicação – tudo isto lhe dá sustentação. Tudo isso está presumido nos enunciados. [...] Agora que nós percebemos o presumido, isto é, agora que nós conhecemos o *horizonte espacial e ideacional compartilhado pelos falantes*, o sentido global do enunciado é perfeitamente claro para nós e compreendemos igualmente sua entoação. (BAKHTIN, [VOLOCHINOV], 1988, p.73)

A dimensão axiológica (o tom emotivo-volitivo, como é denominado em Para uma filosofia do ato) é, portanto, parte inalienável do signo, da palavra viva.

[...] a palavra plena, não tem a ver com objeto inteiramente dado: pelo simples fato de que eu comecei a falar dele, já entrei em uma relação que não é indiferente, mas interessado-afetiva, e por isso a palavra não somente denota um objeto como de algum modo presente, mas expressa também com sua entonação [...] a minha atitude avaliativa em relação ao objeto – o que nele é desejável e não desejável – e, desse modo, movimenta-o em direção do que ainda está por ser determinado nele [...] (BAKHTIN, 2010, p. 85).

Ao enunciar, como diz Bakhtin, o locutor seleciona e organiza os elementos linguísticos fundamentado no valor social atribuído ao objeto, o qual não tem valor em si mesmo (como essência), tampouco se trata de uma valoração individual, mas situada num horizonte social em que o sujeito se situa e no qual encontra o seu lugar.

Dessa forma, tais concepções possibilitam um estudo dialógico de situação de trabalho que integra ao fenômeno verbal o atributo “industrioso”, relativo à potência humana de agenciamentos da vida., Nesse aspecto, uma consideração importante é feita por Bakhtin (2003) sobre o papel do pesquisador que centra seus estudos nos enunciados concretos:

A compreensão de enunciados integrais e das relações dialógicas entre eles é de índole inevitavelmente dialógica (inclusive a compreensão do pesquisador de ciências humanas); o entendedor (inclusive o pesquisador) se torna participante do diálogo ainda que seja em um nível especial (em função da tendência da interpretação e da pesquisa). [...] Um observador não tem posição *fora* do mundo observado, e sua observação integra como componente o objeto observado (BAKHTIN, 2003, p.332).

Esse corpo conceitual, construído por Bakhtin e o Círculo, é apropriado pelas Ciências do Trabalho, a partir do princípio de que, se, por um lado, não existe atividade humana sem uso da linguagem, por outro, não há linguagem fora de um campo da atividade humana. As palavras servem, pois, de trama a todas as relações sociais, em todos os domínios. Concluindo, “acreditamos que o desvelamento da atividade passe não apenas pela observação da ação dos sujeitos, mas também pelos diálogos instaurados na relação dialógica que se estabelece entre o *sujeito* e o *Outro*, entre o *sujeito* e *ele* mesmo ou ainda entre *ele* e um *nós* – coatores da situação”. (SAMPAIO, 2003, p. 15).

3 Conclusão

O meio social é o lugar da grande corrente discursiva na qual emergimos como seres humanos, portanto como seres de discurso, no incomensurável diálogo que atravessa os tempos. Nesse meio é que realizamos a importante atividade que nos distingue das outras espécies: o trabalho, com a qual transformamos o mundo e, ao mesmo tempo, nos transformamos, investindo não apenas o gesto físico ou a atividade mental, mas, sobretudo, o conjunto do que somos – nossa história, nossos valores, nossas emoções e volições.

Desse modo, o conhecimento do trabalho convoca o pesquisador a uma atitude que não desconsidere todas essas dimensões e que, sobretudo, não menospreze o discurso como o lugar em que nos situamos como seres sociais, concretizando assim nossa atividade industrial. A linguagem é, pois, o lugar privilegiado da pesquisa, como se verifica na abordagem ergológica, que focaliza o discursivo da linguagem.

Assim, o pesquisador do universo do trabalho, ao se apoiar nas concepções desenvolvidas por Bakhtin e o Círculo, não se atém a uma análise do linguístico *strictu sensu*, pois o enfrentamento bakhtiniano da linguagem leva em conta as particularidades discursivas que apontam para contextos mais amplos, para um extralinguístico incluído na situação e que, necessariamente, a constitui.

É evidente, assim, que a heurística ergológica, ao se centrar nas dimensões socio subjetivas dos trabalhadores, está em estreita consonância com as postulações de Bakhtin sobre o homem como ser singular, existindo nos diversos eventos marcados pelo irrepitível de cada situação vivida.

Referências

AMORIM, Marília. A contribuição de Mikhail Bakhtin: a tripla articulação ética, estética e epistemológica. In: FREITAS, Maria Tereza; SOUSA, Solange Jobim; KRAMER, Sônia. **Ciências Humanas e Pesquisa: leituras de Mikhail Bakhtin**. São Paulo: Cortez, 2002.

BAKHTIN, Mikhail. **Para uma filosofia do ato**. Tradução de Carlos Faraco e Cristóvão Tezza (versão para fins didáticos e acadêmicos). Austin: University of Texas-Press, 1993. Em formato eletrônico.

BAKHTIN, Mikhail; VOLOCHINOV, Valentin. **Marxismo e Filosofia da Linguagem**. 4ª ed. Trad. Michel Lahud e Yara Frateschi Vieira. São Paulo: Hucitec, 1988.

BAKHTIN, Mikhail. **Estética da criação verbal**. São Paulo: Martins Fontes, 2003.

BAKHTIN, Mikhail. **Para uma filosofia do ato responsável**. Trad. de Valdemir Miotello e Carlos Alberto Faraco. São Paulo: Pedro & João Editores, 2010.

BRAIT, Beth. A natureza dialógica da linguagem: formas e graus de representação dessa dimensão constitutiva. In: FARACO, Carlos Alberto; TEZZA, Cristóvão; CASTRO, Gilberto de. **Diálogos com Bakhtin**. Curitiba: Editora da UFPR, 1996.

BRÄUTINGAN, Marco. Taylorismo (Administração Científica): aspectos conceituais e uma análise crítica. **Revista Engenharia de Produção EPS UFC UFSC**, Florianópolis, 2003. Disponível em <http://www.ebah.com.br/content/ABAAABlpIAA/taylorismo#>. Acesso em 20/06/2012.

CANGUILHEM, Georges. Meio e normas do homem no trabalho. **Pro-posições**, v. 12, n. 2-3, p. 35-36, jul.-nov. 2001.

CLOT, Yves. **A função psicológica do trabalho**. Trad. de Adail Sobral. Petrópolis: Vozes, 2007.

CUNHA, Daisy, Linguagem entre a Experiência (de Trabalho) e o Conceito. **Eutomia**, edição 8, ano IV, p. 161-178, dez/2011.

DURRIVE, Louis. A atividade humana, simultaneamente intelectual e vital: esclarecimentos complementares de Pierre Pastré e Yves Schwartz. **Trab. Educ. Saúde**, Rio de Janeiro, v. 9, supl.1, p. 47-67, 2011.

DURRIVE, Louis; SCHWARTZ, Yves. Glossário da Ergologia. **Laboreal**, v. 4, n. 1, p. 23-28, 2008. p. 25. Disponível em: <<http://laboreal.up.pt/revista/artigo.php?id=48u56oTV6582234396587;63882>>. Acesso em 12/04/2012.

FAÏTA, Daniel. Análise das práticas languageiras e situações de trabalho: uma renovação metodológica imposta pelo objeto. In: SOUZA-E-SILVA, Maria Cecília P; FAÏTA, Daniel. **Linguagem e trabalho: construção de objetos de análise no Brasil e na França**. São Paulo: Cortez, 2002. p. 45-60.

_____. **Análise Dialógica da Atividade Profissional**. Rio de Janeiro: Imprinta Express, 2005.

FARACO, Carlos Alberto. **Linguagem & Diálogo: as ideias linguísticas do Círculo de Bakhtin**. São Paulo: Parábola Editorial, 2009.

FERREIRA, Mário Cesar. Atividade, categoria central na conceituação de trabalho em ergonomia. **Alétheia: Revista de Estudos sobre Antiguidade e Medievo**, Canoas, v.1, n. 11, p. 71-82, 2000. Disponível em: <<http://vsites.unb.br/ip/labergo/sitenovo/mariocesar/artigos2/Atividade.PDF>>. Acesso em: 10 nov. 2012.

FRANÇA, M.B. **Uma comunidade dialógica de pesquisa** - Atividade e movimentação discursiva nas situações de trabalho de recepcionistas de guichê hospitalar. 2002. Tese (Doutorado em Linguística Aplicada e Estudos da Linguagem) – PUC-SP, São Paulo, 2002.

LACOSTE, M. Fala, atividade, situação. In: DUARTE, Francisco; FEITOSA, Vera (orgs.). **Linguagem & Trabalho**. Rio de Janeiro: Lucerna, 1998.

NOURODINE, A. A linguagem: dispositivo revelador da complexidade do trabalho. In: SILVA-E-SOUZA M. Cecília P.; FAÏTA, D. **Linguagem e trabalho**: construção de objetos de análise no Brasil e na França. São Paulo: Cortez Editora, 2002.

PONZIO, Augusto. A concepção bakhtiniana do ato como dar um passo. In: BAKHTIN, Mikhail M. **Para uma filosofia do ato responsável**. São Carlos: Pedro e João Editores, 2010. p. 9-38.

PORTO, Ludmila Mota de F. Pelo (re)conhecimento da Ergolinguística. **Eutomia**, ano IV, ed.8, p. 269-291, dez. 2011.

SAMPAIO, Maria Cristina Hennes. A ergologia e os estudos da linguagem e das práticas linguageiras em situações de trabalho. **Artecomunicação**, Recife, n. 8, p. 149-167, 2003.

SANTOS FILHO José Camilo; GAMBOA, Sílvio Sánchez. **Pesquisa educacional**: quantidade-qualidade. 6. ed. São Paulo: Cortez, 2007.

SCHWARTZ, Yves. Trabalho e uso de si. **Pró-Posições**, Campinas: UNICAMP, v. 11, n.2 (32), p.34-50, 2000.

_____. A abordagem do trabalho reconfigura nossa relação com os saberes acadêmicos: as antecipações do trabalho. In: SOUZA-E-SILVA, Maria Cecília P; FAÏTA, Daniel. **Linguagem e trabalho**: construção de objetos de análise no Brasil e na França. São Paulo: Cortez, 2002. p. 109-137.

_____. Ergonomia, filosofia e exterritorialidade. In: DANIELLOU, François (coord.). **A Ergonomia em busca de seus princípios**: debates epistemológicos. São Paulo: Edgar Blücher, 2004.

_____. Revisitar a actividade humana para colocar as questões do desenvolvimento: projecto de uma sinergia franco-lusófona. **Laboreal**, volume IV, nº1, pp. 10-22, 2008.

_____. Conceituando o trabalho, o visível e o invisível. **Trab. Educ. Saúde**, Rio de Janeiro, v. 9, supl.1, p. 19-45, 2011.

SOUZA-E-SILVA, Maria Cecília P. A dimensão linguageira em situações de trabalho. In: SOUZA-E-SILVA, Maria Cecília P; FAÏTA, Daniel. **Linguagem e trabalho**: construção de objetos de análise no Brasil e na França. São Paulo: Cortez, 2002. p. 61-76.

TRINQUET, Pierre. Trabalho e educação: o método ergológico. **Revista HISTEDBR On-line**, Campinas, número especial, p. 93-113, ago/2010.

WALLON, Henri. Taylorismo, Racionalização, Selecção, Orientação. **Laboreal**.

volume VI, n. 1, p. 45–47, 2010.