

O PROCESSO DE INFORMATIZAÇÃO ORGANIZACIONAL E A CONTRIBUIÇÃO DA CLÍNICA PSICODINÂMICA DO TRABALHO PARA SUA IMPLANTAÇÃO

Carolina Martins dos Santos¹

Daniela Tavares Ferreira de Assis²

Kátia Barbosa Macêdo³

RESUMO

A Tecnologia da Informação (TI) veio tomando seu lugar na sociedade, de tal forma que, nenhum homem, urbano ou rural, vive sem a mesma. Passando a fazer parte da vida de todos, causou e causará grandes mudanças sobre a sociedade contemporânea. Muitos se deparam com as dificuldades apresentadas por ela, pois para dominá-la, faz-se necessário um acompanhamento minucioso, para não ficar de fora desse “novo mundo”: a tecnologia. O método em psicodinâmica do trabalho implica um coletivo de trabalho que discute os fatores de prazer e sofrimento no trabalho e as estratégias defensivas construídas para responder a organização.

Palavras-chave: Psicodinâmica. Clínica do trabalho. Tecnologia. Informatização.

1 O PROCESSO DE INFOMATIZAÇÃO NA ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

A partir da década de 1980 alguns fatores, de ordem política e econômica, alteraram a cena mundial: o advento da “sociedade informacional”, como decorrência dos avanços na microeletrônica, na robótica, na telemática; a globalização econômica; a disseminação do neoliberalismo, impulsionado pelas mudanças políticas internacionais desencadeadas com o desaparecimento, no final

1. Psicóloga, Mestranda em Psicologia PUC/GO, Especialista em Psicopedagogia, Psicodrama Psicoterápico, Psicologia do Trânsito, MBA-Recursos Humanos, Gestão de Pessoas por Competências e Coaching, Psicologia Organizacional e do Trabalho. Atua no Sistema FIEG como Coordenadora de Recursos Humanos. Presta consultoria especializada em Recursos Humanos e ministra palestras nos seguintes temas: organizações, trabalho, psicologia, cultura, recursos humanos.

2. Psicóloga, Doutoranda em Psicologia PUC/GO, Mestre em Psicologia Social do Trabalho, Especialista em Gestão de Pessoas, Analista de RH Sênior, bolsista da CAPES atuou como professora convidada da Universidade de Rio Verde, Fama Faculdade de PUC Goiás, PDH, Programa de Direitos Humanos da PUC-Go. Bolsista CAPES.

3. Orientadora/Coautora. Psicóloga, Doutora em Psicologia PUC/SP, Mestre em Master En Psicología Aplicada a Las Organizaciones - Escuela de Administración de Empresas de Barcelona, Mestre em Educação -UFG e Doutora em Psicologia pela PUC/SP. É professora titular, atuando na graduação dos cursos de administração e psicologia e no mestrado e doutorado de Psicologia da Universidade Católica de Goiás.

dos anos 1980, do bloco comunista, minando a ameaça socialista. Tais fatores contribuíram para desencadear a Terceira Revolução Industrial que, novamente, ocasionou mudanças no mundo do trabalho. Esta, no entanto, sob diversos aspectos, difere das anteriores (SINGER,1998).

No atual mundo capitalista de economia globalizada, a tecnologia se constitui “um meio para se atingirem fins, como a ciência aplicada em ferramentas para aumentar a eficácia na produção de bens e serviços” (NOVAES e DAGNINO, 2004, p. 192).

Essas mudanças tecnológicas “invadiram o universo fabril, inserindo-se e desenvolvendo-se nas relações de trabalho e de produção do capital.” Com o emprego da ciência como técnica produtiva, novas formas de organização produtiva surgiram. Dentre as experiências mais expressivas, pode-se citar o “toyotismo” ou “modelo japonês” ou “pós-fordismo” (ANTUNES 2005 pag. 15).

Segundo Dejours (1992) o sistema Taylorista, uma modalidade de organização de trabalho que continua ganhando espaço nas organizações principalmente no setor terciário repercutiu diretamente na saúde do corpo dos indivíduos. Desse sistema são privilegiadas novas tecnologias de submissão e de disciplina do corpo que geram novas exigências de tempo e ritmo de trabalho.

Dejours (1992, p. 39) considera que, “... o homem no trabalho, artesão, desapareceu para dar a luz a um aborto: um corpo instrumentalizado, operário de massa despoluído de seu equipamento intelectual e de seu aparelho mental...”. A visão do corpo instrumentalizado teve origem na revolução industrial na qual não só a força trabalho como também os corpos eram vendidos, tamanha a falta de condições de se exercer uma atividade laboral. O trabalho do homem concentrava-se no funcionamento da máquina, exigindo ritmo e maiores jornada de trabalho. Desta forma, a máquina tornou-se foco no processo produtivo (MOTTA e VASCONCELOS, 2006).

O crescente desenvolvimento da tecnologia tem sido um dos fatores que legitima a mudança no mundo do trabalho, não apenas de forma quantitativa. É inegável “o significado das transformações observadas nas últimas décadas, afetando tanto as relações concretas, como as formas de ser dos sujeitos incluídos/excluídos no atual contexto produtivo” (COUTINHO, 2009, p.189).

O processo da gênese e da consolidação do capitalismo compreendeu

diversos ciclos de crescimento e de crises. As suas diferentes fases de desenvolvimento foram marcadas por importantes mudanças em termos de inovações tecnológicas, qualificação do trabalhador, modos de organização do trabalho e da produção, estratégias empresariais, formas de controle sobre os trabalhadores, desempenho dos sindicatos e papel do Estado (LAPIS e MERLO, 2007).

Segundo Heloani (2003) as principais características da organização do trabalho são: a entrada da tecnologia e da engenharia; o estudo dos tempos e movimentos com ênfase na tarefa; o respeito a fisiologia e a administração da percepção do trabalhador com a separação entre as funções intelectuais e braçais. Por meio de sucessivas crises do capitalismo, as organizações do trabalho e o ideal de subjetividade do trabalhador modificaram-se no sentido de dar respostas mais apropriadas.

De acordo com Guimarães Junior e Macêdo (2015) a nova ordem da economia mundial, instaurada nas sociedades capitalistas neoliberais, tem sido marcada pela intensa competição entre as organizações e apoiada no uso expressivo de novas tecnologias de produção em constantes transformações, criando ambiente mutável e de grande instabilidade nas organizações modernas. Os autores consideram que o cenário atual cogita a busca crescente por melhores resultados de produtividade com consequentes mudanças nas organizações e forte impacto nas relações de trabalho.

Desta forma, para se tornarem competitivas no mercado às organizações se apoiam na inovação. Assim, as novas formas de organização do trabalho passam a ser demandas para suportar os novos processos produtivos que emergem nas organizações modernas, a fim de manterem elevada produtividade. (GUIMARÃES JUNIOR e MACEDO, 2015).

Com a introdução da informática, a geografia dos locais de trabalho foi modificada. Novas funções passaram a coexistir com habilidades e hábitos sedimentados, que foi preciso rapidamente substituir, incrementar, mobilizar ou adequar (NOVO, 2004). Não se trata mais de uma mudança qualquer. É uma revolução nos modos de ser e de trabalhar, estabelecidos e/ou modificados pela informática, em um estágio hegemônico da globalização.

Winner (1987) propõe que se reflita sobre a possibilidade ou não,

da sociedade estabelecer formas e limites para a mudança tecnológica, que surjam de uma ideia articulada positivamente do que a sociedade deveria ser isto significa que embora importante, não deveríamos prestar atenção somente à fabricação de instrumentos e processos físicos, mas também à produção de condições psicológicas, sociais e políticas como parte de qualquer mudança técnica significativa. Deste modo, ele propõe a filosofia da tecnologia, que tem a tarefa fundamental de examinar de forma crítica a natureza e o significado das contribuições artificiais para a atividade humana.

Nesta mesma perspectiva, Zuboff (1988) teve por objeto de pesquisa a informatização em vinculação a um conjunto de questões referentes à gestão, à sociabilidade e à qualidade da comunicação existentes em empresas que haviam implantado sistemas informatizados. Em seus estudos a autora considerou a importância da dinâmica do reconhecimento e da dimensão ética dentro deste processo. As colocações desta autora coincidem, com as que Dejours veio a publicar nos anos seguintes (DEJOURS, 1992, 1994; 1995), em estudos centrados na questão da mobilização subjetiva nas situações de trabalho.

As transformações tecnológicas nem sempre ocorrem de acordo com o planejado pelas organizações de acordo com Coutinho (2006), uma vez que outros atores sociais estão envolvidos nessa complexa realidade, a implantação de um novo sistema também depende da participação dos trabalhadores e usuários. Portanto, é preciso compreender como ocorrem efetivamente (nas situações concretas) essas transformações e os respectivos sentidos produzidos pelos trabalhadores no atual contexto de utilização dos programas de computadores.

De acordo com Dejours (2004) a organização taylorista/ fordista acarretou a desapropriação do saber do trabalhador, inibindo também qualquer iniciativa de organização e de adaptação ao trabalho, pois tal adaptação exige uma atividade intelectual e cognitiva não almejada pelo taylorismo. Sendo assim, a monotonia do trabalho repetitivo e sem espaço para a criatividade que era realizado dentro destes moldes de organização, levou ao surgimento de mecanismos de defesa específicos.

Nesta perspectiva, destaca-se a importância central da organização do trabalho, entendida como a principal determinante das vivências de prazer-sofrimento; as condições nas quais o trabalho é realizado podem transformá-lo

em algo agradável e fortalecedor da identidade, ou em uma experiência penosa e dolorosa, levando ao sofrimento. Esse sofrimento decorre do confronto entre a subjetividade do trabalhador e as restrições das condições socioculturais e ambientais, relações sociais e organização do trabalho, que por sua vez são reflexo de um modo de produção específico (DEJOURS, 2012).

A relação entre prazer e sofrimento no trabalho está intimamente articulada às formas de organização do trabalho; segundo Heloani (2008, p. 205), “há uma relação complexa e singular entre as mudanças nos sistemas organizacionais e a vida psíquica”.

Nas atuais pesquisas em atenção à saúde do trabalhador, nota-se a contribuição da abordagem clínica psicodinâmica do trabalho criado pelo psiquiatra C. Dejours (1992). Os elementos fornecidos pela psicodinâmica do trabalho sugerem que uma ação racional de prevenção das doenças mentais provocadas pelo trabalho passe por uma análise crítica e uma discursão dos métodos de avaliação individualizada das performances (DEJOURS, 2007).

A Psicodinâmica do Trabalho possibilita uma compreensão contemporânea sobre a subjetividade no trabalho. De acordo com Macêdo (2010) essa abordagem trouxe um novo olhar nas ciências do trabalho, ao propor a criação de espaços de discussão onde os trabalhadores puderam expressar sua voz, seus sentimentos e as contradições do contexto do trabalho. Neste aspecto, pode-se compreender a referida abordagem estudada.

2 A ABORDAGEM DA CLÍNICA PSICODINÂMICA DO TRABALHO

A clínica psicodinâmica do trabalho remete a estudos atinentes à saúde mental e vinculados à psiquiatria e é uma clínica inaugurada como disciplina na década de 1980 pelo psiquiatra e psicanalista francês Christophe Dejours (1992). Apoiar-se fundamentalmente, na psicanálise, na psicossomática psicanalítica e na ergonomia franco-belga, agregando contribuições da sociologia do trabalho, da sociologia política e da psicologia do trabalho francesa.

Ao afirmar que se trata de uma clínica, é importante diferenciar que seu objeto centra-se na dimensão sociopsíquica do trabalho e não do indivíduo,

foco central da psicanálise. Logo, para esta teoria, os questionamentos estarão centrados em questões sobre o vínculo social, as articulações e vínculos específicos dos sujeitos e suas relações. O trabalho aparece como mediador privilegiado e insubstituível entre o inconsciente e o campo social (BENDASSOLLI e SOBOLL, 2011).

Destaca-se como objetivo da clínica psicodinâmica do trabalho a relação entre o trabalho e o trabalhar, eixo central da constituição do sujeito. O foco de análise é a organização do trabalho nas suas dimensões visíveis e invisíveis, prescrita, cognitiva, afetiva, intersubjetiva, política e ética (MACÊDO e FLEURY, 2012).

O sujeito para a clínica do trabalho é aquele que luta contra a loucura do trabalho, as patologias e as doenças mental. É o sujeito que luta pela saúde mental, da contradição do conflito com ele mesmo, que hesita contra si mesmo quando confrontado com o real. É o sujeito do sofrimento em relação as adversidades das organização do trabalho e do trabalhar. O trabalho não é neutro para o sujeito. Ele se engaja no corpo e no afeto (DEJOURS, 1992).

O objetivo principal da clínica não é a análise das doenças que afetam certos trabalhadores, mas a análise e interpretação da crise do coletivo, que via organização do trabalho atingem os trabalhadores. A ideia central é o trabalho como constituinte do sujeito, que permite a construção de identidade e de saúde mental. (ASSIS e MACÊDO, 2010).

É central para o clínico a análise de como se produzem as subjetividades no contexto de trabalho. Para isso, é criado um contexto diferenciado, que propicia uma relação entre a expressão do trabalhador por meio da fala e a escuta clínica, fundamentada em um tripé: o conhecimento teórico-metodológico; a conduta clínica e a qualificação profissional e pessoal (MACÊDO e FLEURY, 2015). Desta forma, a prática clínica em psicodinâmica do trabalho deve reunir pelo menos três dimensões: os princípios teóricos, os modos de condução e as habilidades do profissional.

Em não sendo uma clínica exclusivamente do sujeito intrapsíquico, incorpora, em seus questionamentos, a produção social do sofrimento no trabalho, bem como a produção de circunstâncias pelas quais o trabalho é reconstruído pela ação coletiva e individual. Apesar de partir ou pressupor o sofrimento, vai além

dele e enfatiza os aspectos criativos e construtivos do sujeito em sua experiência no trabalho.

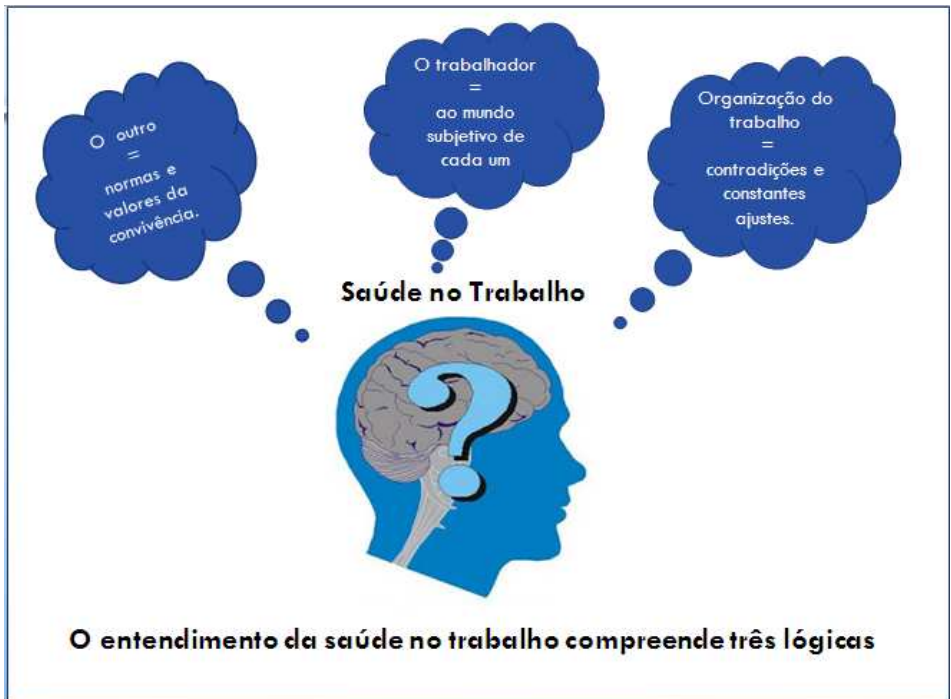
3 A CONTRIBUIÇÃO DA CLÍNICA PSICODINÂMICA DO TRABALHO PARA O ESTUDO DO PROCESSO DE INFORMATIZAÇÃO ORGANIZACIONAL

De acordo com Fleury e Macêdo (2015) o método em psicodinâmica do trabalho implica um coletivo de trabalho que discute os fatores de prazer e sofrimento no trabalho e as estratégias defensivas construídas no decorrer do tempo para responder a rigidez da organização e trabalho. O objeto de estudo baseia-se na relação dinâmica entre trabalho e saúde que se constitui na produção de bens e serviços. O objetivo consiste em analisar as estratégias individuais e coletivas de mediação do sofrimento psíquico utilizados na busca da saúde psíquica contemplando a subjetividade no trabalho como resultante da interação entre sujeito e dimensões do contexto laboral.

São propostas duas categorias para estudar a relação organização do trabalho e trabalhador de acordo com os estudos realizados por Dejours, Abdouchelli e Jayet (1994) sendo a composição destas formada por suas grandes categorias. A primeira diz respeito à organização do contexto do trabalho, condições de trabalho e relações de trabalho. A segunda grande categoria denota a Mobilização subjetiva do trabalhador; que é composta de: vivências de prazer e sofrimento; estratégias defensivas e espaço de discussão coletiva. Como conceitos básicos da Psicodinâmica do Trabalho ponderam-se: sublimação, ressonância simbólica, mobilização subjetiva, vivências de prazer e ressignificação do sofrimento e identificação com o trabalho subjetivo.

A relação do homem com a organização do trabalho é a origem da carga psíquica do trabalho conforme confirma Fleury e Macêdo (2015). De acordo com as autoras, o entendimento da saúde no trabalho compreende três lógicas conforme podem ser observadas na figura abaixo:

Figura 01 - O entendimento da saúde no trabalho



Fonte: Desenvolvido pela autora

É nas articulações harmônicas dessas três dimensões, muitas vezes contraditórias que reside à possibilidade de manutenção da saúde mental. Desta forma, Dejours (2009) enfatiza que a psicodinâmica do trabalho não é uma psicologia do trabalho e sim uma psicologia do sujeito embasada na psicanálise, ciências sociais e hermenêuticas tendo como prioridade a análise clínica do trabalho a fim de compreender as relações intersubjetivas dos trabalhadores com a organização do trabalho.

Dejours (2004) afirma que uma parte significativa dos problemas submetidos à análise psicodinâmica das situações de trabalho provém do desconhecimento quanto às dificuldades concretas com as quais os trabalhadores são confrontados devido à imperfeição irredutível da organização do trabalho. A organização do trabalho aparece como compromisso, uma vez que demanda necessariamente a passagem por um trabalho de interpretação, havendo uma multiplicidade de interpretações possíveis e, por conseguinte, conflito entre as

diferentes interpretações dos agentes do trabalho. Construir um compromisso passa, assim, por um jogo social, podendo se estabelecer que “a organização real do trabalho é um produto das relações sociais” (p. 64)

Neste sentido, nos casos em a forma de organização do trabalho impossibilita a conciliação entre trabalho prescrito e trabalho real de maneira satisfatória, surgem mecanismos de defesa individuais e coletivos para dar conta da incompatibilidade entre o que os sujeitos desejariam com o trabalho e os constrangimentos impostos por modalidades de organização do trabalho (DEJOURS, 1992)

Com relação ao conceito de sujeito, Lancman e Uchida (2003) esclarecem que a Psicodinâmica do Trabalho situa-se na tradição compreensiva nas Ciências Humanas, adotando a concepção de um sujeito responsável pelos seus atos e capaz de pensar, de interpretar os sentidos da situação em que se encontra, de deliberar ou de decidir e de agir.

Significa supor que ele possui inteligência – isso em dois sentidos: “inteligência como competência cognitiva e inteligência como liberdade de aceder à inteligibilidade, à compreensão das coisas ou da situação (inteligência das coisas)”. É admitir que ele (o trabalhador) “...age em função da razão” (DEJOURS, 1999, p. 207, apud Lancman e Uchida, 2003).

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A psicodinâmica do trabalho visa abordar o trabalho enquanto atividade humana buscando interpretar clinicamente suas causas, fracassos e as vitórias. Reconhece o que implica para o trabalho, o fato de ser um trabalho vivo, não se limitando aos efeitos nocivos do trabalho sobre a saúde, mas também, às situações nas quais a relação com o trabalho é favorável à saúde. Busca compreender porque e como o mesmo trabalho, em função de sua organização, pode inscrever-se em uma dinâmica de destruição ou de construção da saúde (DEJOURS, 2007).

As condições de possibilidade do reconhecimento da cooperação e do desenvolvimento da inteligência no trabalho dependem da organização do trabalho. Sendo esta a forma como as tarefas são definidas divididas e distribuídas entre os trabalhadores como também a forma como são concebidas as prescrições

e a forma como se opera a fiscalização, controle, ordem, a direção e a hierarquia (DEJOURS, 2007).

Desta forma, a clínica psicodinâmica do trabalho pode contribuir para o estudo dos processos de informatização na estrutura organizacional a partir da identificação das vivências subjetivas dos trabalhadores, compreender e propor ações de melhoria para estes em suas organizações e ainda analisar os reais interesses dos que ali se propõe a desenvolver seu trabalho. Sugere-se para estudos futuros que a informatização nas organizações sejam analisados a partir desta mesma perspectiva da psicodinâmica do trabalho.

REFERÊNCIAS

ANTUNES, R. **Adeus ao trabalho?** Ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade do mundo do trabalho. 10 ed. São Paulo: Cortez; Campinas, SP: Editora da Universidade Estadual de Campinas, 2005.

ASSIS, D. T. F. e MACÊDO, K. B. O trabalho de músicos de uma banda de blues sob o olhar da psicodinâmica do trabalho. **Revista Psicologia: Organizações e Trabalho**, v.10, pág. 52-64, 2010.

BENDASSOLLI P. F. e SOBOLL L. A. P. (Orgs.). **Clínicas do Trabalho: novas perspectivas para compreensão do trabalho na atualidade.** São Paulo: Editora Atlas, 2011.

COUTINHO, M. C. **Participação no trabalho.** São Paulo: Casa do Psicólogo, 2006.

_____. **Sentidos do trabalho contemporâneo:** as trajetórias identitárias como estratégia de investigação. *Cadernos de Psicologia Social do Trabalho*, São Paulo, v. 12, n. 2, p. 189-202, 2009.

DEJOURS, Christophe. **A loucura do trabalho:** estudo da psicopatologia do trabalho. São Paulo: Cortez, 1992.

_____.;ABDOUCHELI, E; JAYET, C. **Psicodinâmica do trabalho:** contribuições da escola dejouriana à análise da relação prazer sofrimento e trabalho. São Paulo: Ed. Atlas, 1994.

_____. **Le Facteur Humain.** Paris: Presses Universitaires de France, 1995.

_____. Addendum: da Psicopatologia à psicodinâmica do trabalho. In: Lancman, S. & Sznelwer, L. I. (Orgs). **Psicopatologia**. Brasília: Paralelo 15, 2004.

_____. A psicodinâmica do trabalho na pós-modernidade. In: MENDES, A. M.; LIMA, S. C.C.; FACAS, E. P. (Orgs.). **Diálogos em Psicodinâmica do Trabalho**. Brasília: Paralelo 15, 2007. p.13 – 26.

_____. Avaliação do trabalho submetida à prova do real – Crítica aos fundamentos da avaliação. In: Sznelwar, L. I.; Mascia, F. L. **Trabalho, Tecnologia e Organização**. São Paulo: Editora Blucher, 2008.

_____. **Trabalho vivo: trabalho e emancipação**. Brasília, Paralelo 15, 2012, 2 vol.

HELOANI, R. Violência invisível. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, Fundação Getúlio Vargas, a. 2, n. 3, ago./out. 2003, p.57-61.

_____. **Sob a ótica dos pilotos: uma reflexão política sobre condições e organização do trabalho dos controladores de voo**. *Rev. psicol. polit.*, Dez 2008, vol.8, no.16, p.205-230. ISSN 1519-549X

LANCMAN, S., e UCHIDA, S. Trabalho e subjetividade: O olhar da Psicodinâmica do Trabalho. **Cadernos de Psicologia Social do Trabalho**, vol. 6, 2003.

LAPIS N. L e MERLO Á. R. C.. **A saúde e os processos de trabalho no capitalismo**: reflexões na interface da psicodinâmica do trabalho e da sociologia do trabalho. *Psicologia & Sociedade*; 19 (1): 61-68; jan/abr. 2007

MACÊDO, K. B. **O trabalho de quem faz arte e diverte os outros**. Goiânia: Editora da Pontifícia Universidade Católica de Goiás, 2010.

_____. **O diálogo que transforma: intervenções em clínica do trabalho**. Goiânia. Ed.da PUC. Goiás, 2011.

_____.; FLEURY, A. R.D. O mal estar docente para além da modernidade: uma análise psicodinâmica. **Revista Amazônica**, Amazonas, ano 5, volume IX, número 2, p. 217-- 238, 2012.

_____. (Org.). **O diálogo que transforma: a clínica psicodinâmica do trabalho**. Goiânia. Ed.da PUC. Goiás, 2015.

_____.; FLEURY A. R.D.; **O diálogo que transforma**: a clínica psicodinâmica do trabalho. Goiânia. Ed.da PUC. Goiás, 2015.

_____.; GUIMARÃES JUNIOR; **O diálogo que transforma**: a clínica psicodinâmica do trabalho. Goiânia. Ed.da PUC. Goiás, 2015.

MOTTA, F. C. P.; VASCONCELOS, I. F. **Teoria Geral da Administração**. 3 ed. rev. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2006.

NOVAES, H. T.; DAGNINO, R. **O fetiche da tecnologia**. *Organizações & Democracia*, Marília, v. 5, n. 2, p. 189-210, 2004.

NOVO, L. C.. **Psicologia e Informática**: O ser humano diante das novas tecnologias. São Paulo: Editora Oficina do Livro, 2004.

SINGER, P. I. **Globalização e desemprego**: diagnóstico e alternativas. São Paulo, Contexto, 1998.

ZUBOFF, S. **Na Era da Máquina Inteligente**: O Futuro do Trabalho e Energia. Nova York: Basic Books, 1988.

WINNER, Langdon. **La ballena y el reactor**. Barcelona: Gedisa, 1987.