



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ
PRÓ REITORIA DE PESQUISA E PÓS GRADUAÇÃO
CENTRO DE HUMANIDADES
PROGRAMA DE PÓS GRADUAÇÃO EM PSICOLOGIA
CURSO DE MESTRADO EM PSICOLOGIA**

VANESSA NASCIMENTO SILVA

**O PRESCRITO E O REAL DA ATIVIDADE DOS PSICÓLOGOS
ORGANIZACIONAIS: UMA ANÁLISE DAS DRAMÁTICAS DO USO DE SI
DOS PSICÓLOGOS DE EMPRESAS DE TERCEIRIZAÇÃO**

FORTALEZA

2013

VANESSA NASCIMENTO SILVA

O PRESCRITO E O REAL DA ATIVIDADE DOS PSICÓLOGOS
ORGANIZACIONAIS: UMA ANÁLISE DAS DRAMÁTICAS DO USO DE SI DOS
PSICÓLOGOS DE EMPRESAS DE TERCEIRIZAÇÃO

Dissertação de Mestrado apresentada à
Coordenação do Programa de Pós-
Graduação em Psicologia, da
Universidade Federal do Ceará, como
requisito parcial para obtenção do título
de mestre.

Orientador: Prof. Dr. Cássio Adriano
Braz de Aquino

FORTALEZA

2013

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação
Universidade Federal do Ceará
Biblioteca de Ciências Humanas

S584p

Silva, Vanessa Nascimento.

O prescrito e o real da atividade dos psicólogos organizacionais : uma análise das dramáticas do uso de si dos psicólogos de empresas de terceirização / Vanessa Nascimento Silva. – 2013.

110 f. : il., enc. ; 30 cm.

Dissertação (mestrado) – Universidade Federal do Ceará, Centro de Humanidades, Departamento de Psicologia, Programa de Pós-Graduação em Psicologia, Fortaleza, 2013.

Área de Concentração: Psicologia.

Orientação: Prof. Dr. Cássio Adriano Braz de Aquino.

1.Psicólogos industriais – Atitudes. 2.Emprego precário. 3.Trabalho – Filosofia. 4.Psicologia industrial. I. Título.

CDD 305.91587

VANESSA NASCIMENTO SILVA

O PRESCRITO E O REAL DA ATIVIDADE DOS PSICÓLOGOS
ORGANIZACIONAIS: UMA ANÁLISE DAS DRAMÁTICAS DO USO DE SI DOS
PSICÓLOGOS DE EMPRESAS DE TERCEIRIZAÇÃO

Dissertação de Mestrado apresentada à
Coordenação do Programa de Pós-
Graduação em Psicologia, da
Universidade Federal do Ceará, como
requisito parcial para obtenção do título
de mestre.

Aprovada em: __/__/__

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dr. Cássio Adriano Braz de Aquino (Orientador)
Universidade Federal do Ceará (UFC)

Prof.^a Dr.^a Tereza Cristina Batista de Lima
Universidade Federal do Ceará (UFC)

Prof.^a Dr.^a Regina Heloisa Mattei de Oliveira Maciel
Universidade de Fortaleza (UNIFOR)

Ao meu marido, Walmir Rodrigues, pelo amor, companheirismo, paciência, apoio incondicional, pelas ausências suportadas, e, principalmente, pela crença em minha capacidade.

Aos meus pais, Fátima e Francisco, que desde minha infância trabalharam arduamente para me dar a maior riqueza de todas: o conhecimento.

AGRADECIMENTOS

A Deus, que me concedeu a graça de realizar mais um sonho ao cursar o Mestrado em Psicologia na Universidade Federal do Ceará, por ter conduzido o meu caminho até aqui e sem o qual nenhuma das minhas conquistas teria sido possível. Louvado seja!

Ao meu orientador, Prof.º Dr. Cássio Adriano Braz de Aquino, pela paciência e disponibilidade com a qual me tratou nesse percurso, sendo mais do que um orientador, mas um grande companheiro e amigo, cujas experiências compartilhadas enriqueceram-me pessoal e profissionalmente.

À Fundação Cearense de Apoio ao Desenvolvimento Científico e Tecnológico – FUNCAP- pela concessão da bolsa de mestrado e pela ajuda financeira para a realização desta pesquisa.

Às psicólogas que se dispuseram a participar dessa pesquisa para o enriquecimento do conhecimento e crescimento da ciência psicológica aplicada às organizações de trabalho.

Aos amigos e companheiros de mestrado- Thiago Oliveira, Elisângela Castro e Talitta Saboya- pelas experiências compartilhadas, pelas discussões e sugestões que enriqueceram este trabalho. E, principalmente, pela amizade que tornou esse período, tão singular, mais fácil e feliz.

Ao secretário do Programa de Pós-Graduação em Psicologia, Hélder Hamilton, pela atenção, dedicação e competência com que realiza o seu trabalho e que torna o percurso do mestrado mais fácil e feliz para nós mestrandos.

“Trabalhar não é apenas produzir riquezas econômicas; sempre é; também, uma maneira de produzir a si mesmo.”
(ANDRÉ GORZ).

RESUMO

O cenário atual do mundo do trabalho, com sua competitividade globalizada e crescente precarização dos trabalhadores, foi o ponto de partida para esta pesquisa que teve o propósito de analisar a atividade dos psicólogos organizacionais em empresas de terceirização de mão de obra. Tendo a Teoria da Ergologia, de Yves Schwartz, por base, percebeu-se que entre o prescrito do trabalho (aquilo que é solicitado por outrem que o profissional faça) e o real do trabalho (como a atividade de trabalho realmente se dá) há uma distância universal, fazendo com que o sujeito realize uma gestão do uso de si, por si e pelos outros, em que estão implicados sua subjetividade e valores, bem como os valores e normas da própria sociedade. Esse processo de gestão ele denomina: dramáticas do uso de si. Realizou-se então, uma pesquisa sócio histórica de base qualitativa, na qual se buscou identificar qual o prescrito da atividade do psicólogo inserido nessas empresas, bem como analisar como esses profissionais desenvolvem sua atividade na confrontação com o real que lhes é dado, ressaltando aí evidências dos aspectos da precarização que compõem sua atividade de trabalho. Identificou-se, também, a gestão que o sujeito faz de si, por si e pelos outros, de modo a relacionar as re-normatizações que perpassam o real da atividade dos psicólogos com os valores e normas que atravessam o próprio sujeito e a sociedade de trabalho contemporânea. Chegou-se a resultados como o fato de que as atividades prescritas para esses profissionais ainda são prioritariamente recrutamento e seleção de pessoal. Tais atividades são constantemente transpassadas pelas lógicas da precarização, que remete à alta velocidade dos processos, à cobrança pela produtividade, à busca pelo menor custo e maior lucro, independentemente do compromisso com o ser humano. Notou-se que os psicólogos inseridos nas empresas pesquisadas fazem gestão do uso de si, privilegiando a lógica do mercado em suas escolhas, e que seus valores, por vezes, são condizentes com essa lógica. Ante tais evidências, reiterou-se a necessidade de recuperar um compromisso mais crítico da ação dos psicólogos, reconhecendo como prioridade o compromisso com o ser humano, onde quer que ele atue.

Palavras-chave: Precarização do trabalho: Psicologia Organizacional: Ergologia.

ABSTRACT

The present scenario of the world of work, with its global competitiveness and the increasing precariousness of work, it was the starting point for this research that aimed to analyze the activity of psychologists organizational in outsourcing companies, relating them with the characteristics of the contemporary context. Based on the theory of the ergology, of the Yves Schwartz, whose the fundamental concept, that there is a prescribed work (which is requested, by another person, that there is not the professional) and real work (which is how the work activity actually happens), and among them there is always a distance. This fact causes the subject to perform a management use of himself, by himself and others, which are implicate in their own subjectivity and values, as well as the values and norms of the society itself. That process management, Schwartz appoints dramatic use of self. Then, a survey was conduct socio historical qualitative, which aimed to identify the prescribed activity psychologists on such companies, as well as analyze how these professionals perform their activity before the real is presented to them, pointing here evidence of the precarious aspects that compose their work activity. It was identified, also, the management that the subject does himself, by himself and by others, in order to relate the re-norms that underlie the actual activity of psychologists with the values and standard that cross the subject himself and society contemporary work. Came up as a result of the fact that the activities prescribed for these professionals are still primarily recruitment and selection of staff. Such activities are constantly transfixed by the logic of precariousness, which refers to the high speed of the process, the recovery by productivity, the search for the lowest cost and highest profit, regardless of commitment to human. It was noted that psychologists are inserted in the surveyed companies use management itself, emphasizing the logic of the market in their choices, and that their values sometimes are consistent with this logic. Faced with such evidence, reiterated the need to recover a commitment most critical action of psychologists, recognizing the priority of commitment to the human being, wherever they operates.

Keywords: Precariousness work: Organizational Psychology: Ergology.

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	10
1 INTRODUÇÃO.....	14
2 AS PSICOLOGIAS APLICADAS AO TRABALHO: PSICOLOGIA INDUSTRIAL, ORGANIZACIONAL E DO TRABALHO E SEUS CONTEXTOS DE DESENVOLVIMENTO.....	21
2.1 Como nasceu, então, a Psicologia Industrial.....	21
2.1.1 Como se iniciou a Psicologia Industrial no Brasil?.....	22
2.2 O início da crise do capital e a Psicologia Organizacional.....	27
2.3 Construindo a Psicologia Organizacional e do Trabalho (POT) na contemporaneidade.....	30
2.4 Por uma nova Psicologia Social do Trabalho a serviço do trabalhador.....	39
3 O PRESCRITO DA PSICOLOGIA ORGANIZACIONAL: TEORIAS EM PSICOLOGIA ORGANIZACIONAL E SOCIEDADE NEOLIBERAL.....	43
3.1 A Teoria Ergológica.....	43
3.2 O Prescrito: as teorias em Psicologia Organizacional.....	49
3.2.1 As atividades do psicólogo organizacional.....	51
3.2.2 O subsistema de recrutamento e seleção de pessoas e as técnicas utilizadas.....	52
3.2.3 O treinamento de pessoal.....	55
3.3 O Prescrito: mundo do trabalho na contemporaneidade.....	56
3.3.1 O sofrimento e a subjetividade do trabalhador.....	59
4 PERCURSO METODOLÓGICO.....	62
4.1 Bases metodológicas da pesquisa.....	63
4.2 Os métodos nas clínicas do trabalho: instruções ao sócia, autoconfrontação simples e autoconfrontação cruzada.....	65
4.3 Escolha do instrumento para pesquisa	68
4.4 Participantes da Pesquisa.....	69
4.5 O campo: contato com o real da atividade de pesquisa.....	72
4.6 Análise de dados.....	73

5 A ATIVIDADE DE TRABALHO DOS PSICÓLOGOS ORGANIZACIONAIS EM EMPRESAS DE TERCEIRIZAÇÃO DE MÃO DE OBRA PARA CONDOMINIOS NO MUNDO DO TRABALHO CONTEMPORÂNEO.....	76
5.1 O prescrito.....	78
5.2 O real da atividade dos psicólogos organizacionais e a precarização do trabalho de nível superior.....	82
5.3 Dramáticas do uso de si.....	92
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	98
REFERÊNCIAS.....	103
ANEXOS.....	108

APRESENTAÇÃO

O mundo do trabalho desde cedo absorveu meu interesse. Na infância o trabalho era o lugar onde meu pai passava maior parte do dia e muitos finais de semana. Era o que me privava da convivência paterna. Segundo ele, porém, nos proporcionava melhores condições de vida.

Iniciado o curso de Psicologia, e com ele os estágios na área organizacional, o trabalho passou a ser o que me dava condições de cursar a graduação que tanto almejava, ou seja, um meio para realizar um sonho. Quando concluí a graduação e comecei a trabalhar como psicóloga organizacional, o trabalho passou a ser algo que me proporcionava uma identidade, um círculo de convivência social, uma sensação de prazer e satisfação, porém, por vezes, também era o que me gerava angústia, desprazer e profundos questionamentos.

O interesse em realizar essa pesquisa veio de minha prática nos últimos dez anos como psicóloga em organizações privadas, na área de Recursos Humanos (RH). Nesse período, quase sempre, olhei as situações de trabalho além daquilo que me era apresentado, com olhar questionador e voltado a todo um contexto social, econômico e cultural que compunha minha vivência cotidiana no trabalho. Isso, por vezes, causou críticas de superiores e de meus próprios pares, que me respondiam: “As coisas são assim mesmo e você tem que se adaptar”.

Com o passar do tempo, comecei a me questionar, cada vez mais, sobre esse contexto social e econômico que me absorvia por meio de um contrato de trabalho que não proporcionava nenhuma segurança, a não ser o salário pelos dias trabalhados. Isto era muito diferente da segurança e estabilidade que conhecia pela vida de trabalho de meu pai, o qual trabalhou cerca de 15 anos numa mesma empresa.

A tão sonhada graduação num curso superior não me proporcionou melhores salários nem condições de trabalho muito diferentes das de outros profissionais que não possuíam nível superior. Em processos seletivos, por vezes, selecionava profissionais de nível técnico para ganhar melhores salários e cumprir carga horária menor e com menores responsabilidades. Enfim, o salário era muito abaixo do que tinha sido investido mensalmente, pagando o curso de graduação.

Na qualidade de prestadora de serviços não tinha direito a férias, 13º salário, seguro desemprego. As horas trabalhadas eram sempre superiores ao que era estabelecido no contrato, mas não se ganhava mais por isso. Os horários flexíveis a que

tinha direito, por ser uma prestadora de serviços, não eram aceitos pela diretoria da empresa. Nas palavras do diretor; “Você é contratada como prestadora de serviços, mas tem que cumprir os deveres de um funcionário contratado pelo regime da Consolidação das Leis Trabalhistas - CLT.”

Sempre considerei essa frase absurda, pois, afinal ela deixava explícita a quão desprovida de direitos eu estava e o quanto estava à mercê do interesse dos donos do capital e disponível aos seus interesses. Isto é, eu estava privada dos direitos e garantias do trabalhador regido pela CLT, pois era uma “prestadora de serviço”, mas quanto às obrigações de cumprir um horário fixo estabelecido pelos superiores, eu estava impelida a cumprir.

No meu percurso como profissional, tive a oportunidade de experienciar alguns contratos de CLT. Passei, então, a conhecer outros tipos de problemas: atrasos no pagamento, horas extras frequentes e não remuneradas, intensificação das atividades de trabalho, realização individual de atividades que anteriormente eram desempenhadas por dois profissionais e, mesmo legalmente estabelecidas e reconhecidas, as férias não podiam ser gozadas.

Os questionamentos a qualquer um desses problemas sempre eram entendidos como rebeldia e/ou falta de comprometimento com a organização. Muito frequentemente, também, sofria ameaças veladas de que no mercado era possível encontrar outros profissionais muito mais disponíveis. Isto é, se não se adaptar e obedecer, você ficará sem trabalho.

Apesar das inquietações que minha vivência como psicóloga organizacional suscitava em mim, havia ainda algo que me incomodava mais profundamente do que as questões das relações de contrato de trabalho: a pouca utilização de meus conhecimentos acadêmicos na prática realizada, a falta de reconhecimento e uma sensação de que não cumpria um papel de mediadora das relações de trabalho entre os gestores do capital e os trabalhadores, visando ao bem-estar do ser humano, uma vez que, para mim, esse é um dos principais papéis do psicólogo dentro de qualquer organização.

Em muitos momentos, percebia minhas atividades como apenas um instrumento para que a ordem (trabalhadores submissos e subservientes, sempre disponíveis aos interesses da empresa) permanecesse a mesma e nada fosse questionado. Era solicitada constantemente a selecionar pessoas nas palavras de meus diretores: “que não sejam de questionar, que precisem muito do emprego para que não se oponham a

nada que pedirmos”; ou seja, minhas atividades deveriam permitir que os gestores do capital lucrassem cada vez mais- não importando as condições a que os trabalhadores eram submetidos- e os trabalhadores fossem cada vez mais dependentes e subservientes aos desmandos do capital. Isso me levava a pensar se o que fazia era realmente Psicologia, se era esse o papel do psicólogo dentro das organizações de trabalho. Além disso, uma pergunta não se calava dentro de mim: por que, mesmo contra meus princípios e valores eu acabava fazendo aquilo que me solicitavam?

Desse modo, fui procurar auxílio na vida acadêmica. Descobri que, para entender o mundo do trabalho no qual estava inserida, o saber psicológico por si só seria insuficiente. Foi então que o estudo da Psicossociologia me possibilitou uma visão mais apurada sobre o mundo do trabalho contemporâneo que tanto me inquietava. Não só isso, mas me permitiu ainda observar que, como psicóloga, também passava pelos mesmos problemas que outros profissionais, como, por exemplo, a precarização do meu trabalho.

Se meus superiores afirmavam que eu deveria contratar pessoas necessitadas de emprego e pouco questionadoras, além do que obedecessem sempre às ordens da empresa, e eu muitas vezes não questionava isso, era porque eu também deveria ser uma trabalhadora nessas condições.

Autores como Ricardo Antunes, Luis Enrique Alonso, Robert Castel, entre outros, possibilitaram-me uma visão mais apurada sobre o mundo do trabalho contemporâneo do qual fazia parte e tanto me inquietava; mundo esse que começou a ser delineado com a crise estrutural do capital na década de 1970.

Ao mesmo tempo, também recorri à Psicologia voltada para o mundo do trabalho, para compreender como esta se constituiu, em que contextos sociais, assim como sua aplicabilidade e interesse. Retomei alguns autores que já me acompanhavam, como José Carlos Zanelli, Silvio Botomé, Vírgilio Bitencourt, Pedro Bendassolli; e conheci outros, como Yves Schwartz, Louis Durrive, Yves Clot, entre outros.

O percurso entre uma tradicional Psicologia aplicada ao trabalho e a compreensão mais social do mundo do trabalho possibilitou-me a clarificação e o delineamento de um problema sobre a precarização do trabalho do psicólogo organizacional, que, nesse contexto, realiza uma Psicologia apenas reativa às demandas sociais, por vezes, acrítica, e que contribuí para que a ordem social permaneça a mesma.

Com início nessas reflexões pessoais e teóricas, começo a esboçar o caminho que percorri até chegar à problemática da precarização do trabalho do

psicólogo organizacional e a análise de sua atividade, que é a base principal desta dissertação.

1 INTRODUÇÃO

A Psicologia, assim como outras ciências, surge influenciada pelo contexto econômico e social de determinada época. No caso da Ciência Psicológica aplicada ao mundo do trabalho- que nesta dissertação designaremos de Psicologia Organizacional – ela nasce atrelada às necessidades que as empresas, num período de crescente processo de industrialização, possuíam de aumento da produtividade dos trabalhadores, bem como de controle sobre estes.

O cuidado com a maximização produtiva era um imperativo desse período, no qual a Psicologia veio a inserir-se mediante a produção de conhecimento e técnicas necessárias ao empreendimento da racionalização do trabalho e da administração científica do processo produtivo (ZANELLI, 2002).

No período da crise que atingiu os países capitalistas centrais, em meados da década de 1970, houve uma série de práticas e transformações sócio-históricas que tiveram e têm forte impacto nas relações entre os sujeitos e seu trabalho, mudando assim o cenário no qual a Psicologia desenvolvia sua atividade e lhes exigindo – assim como a outras profissões- novas atitudes e posicionamentos.

Alves (2011) destaca que essa série de transformações sociais culminou na mundialização do capital, nos processos de globalização, reestruturação produtiva e neoliberalismo, que produzem uma clara debilitação do mundo do trabalho, que vem ocorrendo, acentuadamente, nos últimos 20 anos.

Esta precarização está presente:

na intensificação da atividade laborativa, no aumento do esforço, nas responsabilizações, nas individualizações, na cobrança de um trabalho segundo os preceitos de “metas”, “competências”, onde a lógica humano-societal é substituída por um produtivismo típico da era privatista (ANTUNES, 2008, p.7).

Esse panorama é também o dos profissionais de nível superior, como os psicólogos organizacionais, por exemplo, e não mais exclusivo dos trabalhadores de chão de fábrica. Hiratta e Préteceille (2002, p. 9) apontam que há um movimento geral de intensificação e/ou precarização do mundo do trabalho, de degradação das condições de trabalho e do seu estatuto que afeta hoje categorias que, no passado, eram consideradas privilegiadas. A desestabilização atinge também postos de categorias superiores, como gerentes, executivos e trabalhadores de nível superior.

Nesse mesmo sentido, Alonso (2000) descreve que, nesse novo contexto do mundo do trabalho, o atual graduado tende a assumir a figura do “microservo”, submetido ao capitalismo globalizado, disponível a assumir diferentes modelos com cada vez mais mobilidade funcional, tecnológica e territorial.

Observou-se que as condições e dificuldades que assolam o chamado “chão de fábrica”, ou “área operacional” – como se costuma denominar aqueles que oferecem mais da sua força bruta ao trabalho – também estão frequentemente presentes nos ditos “trabalhadores intelectuais”, mesmo que de uma forma diferenciada, ou nem tanto assim.

Títulos modernos são exigidos, mas não garantem melhores condições de trabalho. Muitas vezes essas credenciais e esses títulos nem são utilizados ou são mal empregados no trabalho. Para aqueles que não podem ter acesso às condições de trabalho são ainda piores. O trabalho profissional está se convertendo em simples emprego, funcional, flexível, dependente de ciclos de acumulação mercantil (ALONSO, 2000).

Consoante a reflexão desse autor, grupos sociais estáveis e profissionais de altíssimo poder e reconhecimento social convivem hoje com um número cada vez mais forte de situações de pseudo ou subcontratação.

Ele ainda declara que enfrentamos um sistema educacional que propicia, cada vez mais, efetivos baratos para a reprodução mercantil, num contexto laboral precário e temporal. Um sistema que produz recursos humanos para uma sociedade e economia de serviços que precisa – para manter seus altos níveis de rentabilidade empresarial – de pessoas semiqualficadas e qualificadas, mas com altos níveis de precarização, flexibilização laboral e vulnerabilidade estrutural.

Para os jovens graduados, a única saída numa sociedade hipermeritocrática – e quem tem feito da competitividade mercantil palavra de ordem- é aceitar o desemprego e o subemprego mais ou menos encoberto, a precarização legalizada por uma artimanha contratual de contratos lixo ou uma situação de permanente voo para adiante, apoiando-se em outros estudos e ou comprando a preço de ouro de maneira desesperada títulos que tratam de aproveitar a dimensão de negócio e da desvalorização das situações convencionais. [...] O capital econômico ou relacional acaba se convertendo, só para legitimar-se, em capital humano, e as desigualdades de classe se consagram nestes títulos que distanciam as altas qualificações de qualquer ilusão harmônica ou promoção de das classes médias ou médias baixas. (ALONSO, 2000, p. 107; tradução nossa).

Considerando que o próprio psicólogo organizacional, como profissional de nível superior não, está imune às implicações da precarização de sua força de trabalho, já que, como salienta Alonso (2000), os profissionais de nível superior ocupam papel de “microservo” no contexto hodierno do capital, em que ter grandes títulos não é garantia de uma sobrevivência digna no mundo de trabalho atual, perguntamo-nos, então: como o psicólogo organizacional desenvolve sua atividade de trabalho no mundo contemporâneo, em empresas privadas, marcadas pela lógica neoliberal, tais como empresas de terceirização de mão de obra?

Na compreensão de Zanelli e Bastos (2004), a tarefa ou missão primordial da Psicologia Organizacional e do Trabalho é explorar, analisar e compreender como interagem as múltiplas dimensões que caracterizam a vida das pessoas, dos grupos e das organizações, num mundo crescentemente complexo e em contínua transformação, com a finalidade de construir estratégias e procedimentos que possam promover a qualidade de vida e o bem-estar das pessoas.

Como essa tarefa ou missão, que Zanelli e Bastos (2004) definiram, pode ser executada num ambiente de intensa precarização da força de trabalho, e, ainda, quando seu próprio trabalho é precarizado? Em seu cotidiano, o psicólogo organizacional é capaz de cumprir essa missão que Zanelli e Bastos (2004) definem como sendo da Psicologia Organizacional?

Lembremos que tal Psicologia nasce como uma ciência aplicada aos interesses de maximização dos lucros do capital. E, no decorrer das décadas, poucas foram as transformações efetivas nessa Psicologia. Há um alargamento de suas responsabilidades. Contudo, sabe-se que durante todo o desenvolvimento da Psicologia Organizacional, ela se move e se molda, com base nas demandas do capital e geralmente em favor deste.

Conforme assinalam Bendassolli e Soboll (2011), existem diferentes psicologias aplicadas ao mundo do trabalho de diferentes filiações epistemológicas. É praticamente inevitável, no entanto, que a Psicologia realizada dentro das organizações de capital privado sempre tenha um viés tendencioso aos interesses dos donos do capital que a remuneram. Principalmente aquela voltada para um tipo de atividade que emerge num contexto de reestruturação e enfraquecimento dos laços de coesão laboral, como a terceirização de mão de obra.

Assim, as práticas psicológicas prevalecem como instrumentos de poder para que a ordem capitalista permaneça a mesma, e os sujeitos continuem sendo

explorados, na maioria das vezes, sem se dar conta disso. Este fato conduz-nos a outro ponto: a ausência de criticidade a respeito de sua prática decorre do fato de o psicólogo organizacional também ser um trabalhador precarizado, flexibilizado, toyotizado? Ou se trata de uma escolha?

Todavia, será que toda Psicologia aplicada ao mundo das organizações na contemporaneidade é sempre um instrumento a serviço dos gestores do capital? Ou será que o profissional em sua prática transforma essa realidade, com suporte em seus próprios valores e normas?

Os psicólogos organizacionais são, como denomina Antunes (2005), em *Adeus ao Trabalho*, parte da “classe que vive do trabalho”. Isto é, dependentes da venda de sua força de trabalho para garantir sua sobrevivência. Também é responsabilidade deles, entretanto, buscar a qualidade de vida e o bem-estar daqueles que trabalham nas organizações; tarefa por si só extremamente contraditória, contradição essa que se acentua na contemporaneidade precarizada. Portanto, consideramos relevante a realização de uma pesquisa que traga à luz uma análise das questões suscitadas até aqui.

Para tal, foi realizada uma pesquisa de orientação qualitativa, tendo como referencial uma das teorias da clínica do trabalho: a Ergologia, do teórico Yves Schwartz (2010), para análise desses pontos.

De acordo com Bendassolli e Soboll (2011), as abordagens denominadas de “clínicas do trabalho”- das quais a Ergologia faz parte - buscam evidenciar a relação entre o trabalho e os processos de subjetivação, de forma que os conhecimentos produzidos proporcionem maior conscientização do trabalhador no que diz respeito a suas relações de trabalho, de modo que ele possa, se assim o quiser, transformar sua realidade.

Por compreendermos que o trabalho engloba uma dimensão histórico-cultural social e subjetiva, sendo algo em permanente transformação, que sempre perpassa questões individuais e coletivas e, ainda, por entendermos que um estudo das relações de trabalho, considerando os processos de subjetivação e o meio social e cultural, produz uma forma de conhecimento que proporciona ao sujeito, se assim ele quiser, conhecimento capaz de transformar sua realidade, a escolha por esse referencial teórico pareceu-nos bem pertinente.

A Teoria Ergológica baseia-se em três pilares: a atividade, o prescrito e o real do trabalho, assim como na relação entre esses conceitos. De um modo sucinto podemos dizer que, a Ergologia, de acordo com Schwartz e Durrive (2010), o prescrito

é aquilo que é definido de modo antecipado pela empresa ou organização na qual o sujeito trabalha. São as regras, orientações e normatizações que acompanham a atividade do trabalhador. Já o real é compreendido como aquilo que de fato acontece, o que se vive no momento em que o sujeito desenvolve seu trabalho. O real está permeado pelo acaso, pela espontaneidade e pela própria subjetividade do sujeito, que sempre reinventa, renormatiza, a seu modo, a atividade que lhe é dada.

Segundo a leitura de Schwartz (2010), toda atividade humana e notadamente a de trabalho é sempre um desenrolar de protocolos normalizados, mas também de encontros entre os vazios das normas (aquilo do que elas não dão conta) e o próprio sujeito, na situação real de trabalho. A atividade, então, é convidada para gerir a todo instante esses encontros entre o prescrito e o real. A atividade é orientada por um universo instável de valores e normas, constantemente reformulados e transgredidos pelo sujeito, nas diferentes situações vividas.

Compreendendo que esse movimento também acontece na atividade de trabalho dos psicólogos organizacionais, propomos o referencial da Ergologia para uma análise da atividade de trabalho desses profissionais, visto que, embora seu trabalho seja prescrito por normas oriundas -muitas vezes- de interesses capitalistas de uma sociedade que fomenta a precarização do mundo do trabalho e sendo seu próprio trabalho precarizado, como trabalhador, ele renormatiza, refaz sua realidade de trabalho segundo normas e valores sociais e individuais e de sua própria subjetividade, transformando o real de seu trabalho.

Tal processo é denominado por Schwartz (2010) de dramáticas do “uso de si”, pois nesse movimento o sujeito faz escolhas, e essas são um modo de se posicionar, são modos que o sujeito encontra para fazer “uso de si”.

De tal maneira, escolhemos a Ergologia para realização desta pesquisa. Por seu intermédio, analisamos como a atividade de trabalho dos psicólogos organizacionais em empresas de terceirização de mão de obra, de capital privado, desenvolve-se no mundo do trabalho contemporâneo, ou seja, globalizado, neoliberal e precarizado, com origem nas relações que esses sujeitos estabelecem entre o prescrito e o real de sua atividade, e como as renormatizações, que perpassam seus valores e sua subjetividade, e que podem transformar a realidade de precarização em que sua atividade de trabalho se desenvolve.

Pressupomos, logo, que o psicólogo organizacional em sua atividade é capaz de transformar o real de seu trabalho, mesmo que as normas antecedentes desse

fomentem, muitas vezes, a precarização e a terceirização da mão de obra trabalhadora, mesmo que ele próprio sofra a precarização de seu trabalho.

Já que, com suporte no que defende a Ergologia, o sujeito nunca reproduz simplesmente o que lhe pedem, o sujeito, com base no real, regido pelo inesperado, pelo acaso, pela vida, que é impossível de ser totalmente controlada e manipulada, coloca-se, coloca o “si” naquilo que realiza, com sua subjetividade, valores e as próprias normas. Por isso, nos propomos investigar além do prescrito - que é esse mundo do trabalho precarizado - o uso que o psicólogo organizacional faz de “si” por “si” e pelos “outros”, investigando como ele enfrenta e renormatiza o prescrito de seu trabalho e o transforma em real da atividade.

Como referencial teórico para análise dos dados empíricos, escolhemos a Análise Sócio-Hermenêutica do Discurso. Alonso (1998) explica que não se trata de uma análise estrutural do texto, mas sim de uma busca dos fatores que constroem a visão de mundo e as regras de coerência estruturantes do universo do sujeito. Trata-se de observar como a realidade social estabelece os discursos e como os estes constroem a realidade social numa relação dialética.

A pesquisa foi realizada com psicólogos organizacionais que trabalham ou trabalharam em empresas de terceirização de mão de obra para condomínio associadas ao SECOVI/CE (Sindicado Patronal da Habitação – Sindicato das Empresas de Compra Venda, Administração de Imóveis e Condomínios Horizontais, Verticais, Comerciais ou Residenciais do Estado do Ceará), sindicato patronal que as representa, no ano de 2013. Optamos por entrevistas semiestruturadas que possuíam uma só pergunta de partida: “Fale-me sobre sua atividade de trabalho, o que você faz e como faz na empresa em que trabalha?” Em seguida, realizou-se a autoconfrontação simples, método característico das clínicas do trabalho, como a Ergologia.

Assim, a dissertação desdobra-se em seis capítulos, incluindo a Introdução e as Considerações Finais – 1º e 6º capítulo em respectiva. No segundo capítulo, buscamos fazer uma exposição de como a Psicologia aplicada ao mundo do trabalho surge e se desenvolve, relacionando seus principais momentos com os aspectos históricos e sociais que influenciam a Psicologia empregada nas organizações de trabalho.

Trazemos o prescrito do trabalho do psicólogo organizacional denominado pelas teorias em Psicologia, procurando relacioná-lo ao contexto neoliberal contemporâneo, no terceiro capítulo.

Por sua vez, o quarto capítulo faz referência ao percurso metodológico realizado durante este relatório de pesquisa, apontando as bases metodológicas da busca, os métodos das clínicas do trabalho, delineando os participantes da pesquisa, o real encontro com os participantes em campo, a escolha do instrumento e a análise de dados.

No quinto capítulo, delineamos a atividade de trabalho dos psicólogos organizacionais em empresas de terceirização de mão de obra para condomínio no mundo do trabalho contemporâneo, com base no que foi identificado na pesquisa empírica, destacando o que de mais relevante foi apontado no discurso de cada um dos participantes e o que pudemos daí inferir, com relação ao mundo do trabalho precarizado, a atividade do psicólogo organizacional, o debate de normas e as escolhas que o sujeito faz do uso de “si” por “si” e pelos “outros” que demarcam sua atuação, ou dramáticas do uso de si.

Ao final, no capítulo sexto, apresentamos nossas considerações finais e reflexões com esteio na pesquisa realizada, bem como expressamos nossas novas inquietações com a temática do trabalho dos psicólogos em organizações privadas.

2 AS PSICOLOGIAS APLICADAS AO TRABALHO: PSICOLOGIA INDUSTRIAL, ORGANIZACIONAL E DO TRABALHO E SEUS CONTEXTOS DE DESENVOLVIMENTO

Consideramos importante, para a compreensão e posterior análise do desenvolvimento da Psicologia Organizacional, conhecer as questões sociais, políticas e econômicas atreladas ao seu surgimento e desenvolvimento até a contemporaneidade.

Para entender a diversidade com que a psicologia se apresenta hoje, é preciso retomar um pouco de sua história, cuja construção está ligada, a cada momento, às suas necessidades, às exigências de conhecimento da humanidade, aos novos desafios impostos pela realidade econômico-social, e também, pela necessidade do homem de se compreender. (CAMPOS, 2011, p.22).

Assim, tentamos retomar algumas questões sociais que se sobressaem nas três fases marcantes da Psicologia. A primeira denominada de Psicologia Industrial, a segunda Psicologia Organizacional e, por último, Psicologia do Trabalho ou Psicologia Organizacional do Trabalho.

Como Sampaio (1998) nos expõe, a Psicologia Organizacional surge como Psicologia Industrial e passa ter outras denominações de acordo com seu foco de estudo e trabalho, que se altera conforme novas questões sociais vão surgindo. Não há, contudo, um rompimento entre essas psicologias e sim sempre um acréscimo. Pode-se dizer que hoje ainda podemos encontrar todas elas sendo aplicadas nas organizações de trabalho e sempre relacionadas à área de recursos humanos ou gestão de pessoas.

2.1 Como nasceu, então, a Psicologia Industrial?

De acordo com Krumm (2005), muitos dos primeiros psicólogos, alguns dos quais se tornaram psicólogos industriais/organizacionais – nomenclatura ainda hoje usada nos Estados Unidos da América (EUA)- estudaram na Alemanha com Wundt, tendo ele desenvolvido o primeiro laboratório de Psicologia nesse país em 1879.

A Psicologia Industrial, como campo de especialização, data do início dos anos 1900, quando os psicólogos começaram a estudar problemas e comportamentos relacionados ao trabalho. A denominação Psicologia Industrial decorre do fato de que o

foco estava no empregado, visto individualmente no trabalho (KRUMM, 2005) e também pelo crescimento da fase de industrialização desse período.

Dois nomes são frequentemente citados como fundadores da Psicologia Industrial: Walter Dill Scott e Hugo Munsterberg. Scott trabalhou sobre os métodos de seleção de empregados e persuadiu diversas empresas a adotarem testes psicológicos como parte do processo de seleção de novos empregados (KRUMM, 2005).

Como informa Krumm (2005), Munsterberg criou testes para caixeiros-viajantes na American Tobacco Company e para motoneiros do sistema de bondes de Dallas. Depois do naufrágio do Titanic, publicou seus primeiros estudos de testes de seleção para comandantes de navio e anunciou o desenvolvimento do primeiro detector de mentiras. Ele também escreveu o que muitos consideram o primeiro livro sobre Psicologia: *Psychology and Industrial Efficiency*, em 1913, que examinava as possibilidades da Psicologia Industrial. E, assim, a Psicologia Industrial começa a nascer no cenário mundial, associada a testes, eficiência e produtividade.

Ainda de acordo com o autor, os interesses e os conhecimentos de Scott e Munsterberg somaram-se a outro teórico que teve uma profunda influência no campo da Psicologia Industrial- Frederick Taylor, engenheiro, que desenvolveu a Administração Científica, cuja principal crença é a de que os processos de produção devem ser padronizados para aumentar a produtividade dos trabalhadores.

As guerras também tiveram importante papel no desenvolvimento da Psicologia Industrial, já que, um dos problemas que a guerra trouxe foi o de selecionar os soldados mais adequados para os postos de guerra. A partir da Segunda Guerra Mundial houve um maior desenvolvimento dos instrumentos da Psicologia Industrial (KRUMM, 2005).

De acordo com Sampaio (1998), no período pós-guerra já há um conjunto de temas consagrados dessa área: a seleção de pessoal (com base na psicometria), a classificação de pessoal, a avaliação de desempenho, o treinamento, a liderança e a engenharia psicológica. Ou seja, todos os temas que serviram aos propósitos práticos para as guerras.

2.1.1 Como se iniciou a Psicologia Industrial no Brasil?

No Brasil, a Psicologia recentemente completou 50 anos de profissão reconhecida. De acordo com Aparecida Antunes (1999), porém, as primeiras atividades

de Psicologia tiveram início nas primeiras décadas do século XX, com aplicação de testes psicológicos, no Curso de Psicotécnica ministrado na Escola Normal de São Paulo por Henri Piéron. As primeiras aplicações de testes ocorreram em 1924, no Liceu de Artes e Ofícios de São Paulo.

Em 1930, foi implantado o Instituto de Organização Racional do Trabalho, entidade particular, que tinha a finalidade de buscar soluções para os problemas empresariais, estudando a organização da prática administrativa e a seleção e o treinamento dos trabalhadores. Teve papel centralizador, no treinamento de psicotécnicos, em geral, principalmente na época profissionais formados em Engenharia, que se dedicavam a pensar os problemas do ajustamento humano ao trabalho. (ZANELLI, 2002). Percebe-se claramente a predominância da visão do homem como extensão da máquina; e de máquinas cuidam engenheiros, principalmente.

A Psicologia surge em nosso país como Psicologia Aplicada ao Trabalho, inicialmente desempenhada por engenheiros e administradores, com a clara finalidade de adaptação do homem aos contextos de trabalho e aumento de sua produtividade.

Conforme Zanelli e Bastos (2004, p. 467), “o aparecimento da Psicologia Organizacional está claramente associado à crescente industrialização que ocorreu nos países dominantes [...] no fim do século XIX e início do século XX.” A busca de critérios e procedimentos científicos com a finalidade de avaliar e selecionar empregados para as indústrias e soldados para os exércitos fez com que tais métodos tivessem seus primórdios na área da Psicologia Organizacional. (ZANELLI e BASTOS, 2004).

Motta (2005) lembra que no início do século XX houve aumento de trabalhadores migrando da zona rural para os centros urbanos, o que impulsionou questões sociais relacionadas, entre outras relativas ao trabalho, que suscitaram uma busca de soluções por parte da Psicologia. Essas soluções estavam relacionadas à expansão da indústria, que necessitava de mão de obra adequada aos novos ofícios.

Na década de 1920, a psicotécnica já

[...] oferecia medidas, estatísticas, cálculos, instrumentos científicos neutros e suficientemente confiáveis para assegurar aos representantes do poder público e privado que a psicologia já possuía condições de promover um trabalhador cientificamente adequado as exigências de máxima eficiência com o mínimo de resistência. (MOTTA, 2005, p. 83).

No Brasil, a administração tradicional nasceu com a Revolução Industrial e o início do capitalismo na virada do século XIX, logo após o término da escravidão. A ausência de legislação trabalhista nesse período e o excesso de mão de obra obrigavam o operário a trabalhar pelo salário que o patrão determinasse pelo tempo que delimitasse. Desse modo, apesar de livre perante a lei, o indivíduo torna-se escravo das estruturas sócio econômicas da sociedade capitalista (CAMPOS, 2011).

Para o autor, de acordo com a ideologia da administração tradicional, o homem era percebido como um ser movido pela questão econômica ou preguiçoso, que trabalhava apenas em troca de salário, apresentando um comportamento antiempresa e incapaz de assumir compromissos morais com os grupos, chefes ou mesmo com seu trabalho.

Segundo Zanelli e Bastos, de um modo geral,

[...] a difusão das atividades de inserção do psicólogo aos contextos de trabalho no País reproduz a busca de racionalização que se generalizou na sociedade, sobretudo pela crença na aplicação dos testes psicológicos, com claro e restrito objetivo econômico de aumentar a produtividade das empresas. Isso impulsionou não apenas a área, mas o campo de atuação da psicologia como um todo, que ganhou legitimidade. A Psicologia uma jovem ciência na primeira metade do século XX, passou a figurar entre as disciplinas que forneciam apoio e legitimidade aos métodos administrativos e suas correspondentes práticas. Quando a profissão foi reconhecida, legalmente, na década de 1960, o campo da Psicologia aplicada ao trabalho já estava consolidado. (2004, p. 474).

Vemos, então, que todo esse desenvolvimento da Psicologia sucedeu antes mesmo de ser reconhecida legalmente como profissão. Zanelli (2002) confirma que o início da Psicologia Organizacional no Brasil tem ocorrência acentuadamente externa ao circuito acadêmico. Foram as pressões do desenvolvimento industrial que promoveram o incremento da área para consumo próprio.

Quando foram regulamentados a profissão e, posteriormente, o currículo mínimo, na primeira metade da década de 1960, a Psicologia Organizacional já contava, naquele momento, com uma tradição de pelo menos três décadas de aplicação (ZANELLI, 2002). Quer dizer, muito posteriormente, cerca de 30 anos depois de seu início na prática- e na prática do trabalho- é que se instalam os primeiros cursos de Psicologia no país, e, é bom lembrar, em pleno regime militar.

Isto não deixa de refletir uma distância maior entre o que se aprende na academia e o que se aplica na prática, até os dias de hoje. De acordo com Sampaio (1998), algumas práticas próprias do psicólogo do trabalho costumam ser vistas como

estranhas à Psicologia, ou, ainda pior, alguns conhecimentos próprios da Psicologia podem mesmo ser compreendidos como incompatíveis com a Psicologia do Trabalho, por parte dos próprios estudantes de Psicologia.

Ainda de acordo com Zanelli e Bastos;

[...] as atividades do psicólogo brasileiro até as décadas intermediárias do século XX, pelo menos, tiveram forte tônica na seleção de pessoal. As atividades, até então, para grande parcela dos profissionais, não ultrapassavam o recrutamento, a seleção, o treinamento, a análise ocupacional e a avaliação de desempenho (P. 474).

Assim, temos a primeira fase da Psicologia Aplicada ao Trabalho, denominada como Psicologia Industrial, em que o objetivo é ratificar e instrumentalizar a administração científica do trabalho, ideologia vigente no período, de modo que se aumentasse a produtividade dos trabalhadores. As atividades ficavam restritas ao recrutamento, à seleção, a treinamentos e análise ocupacional. Isso tanto no Exterior, nos EUA, onde nasce a Psicologia Industrial, como no Brasil.

Contudo, não podemos perder de vista o fato de haver uma diferença que deveremos sempre lembrar. Enquanto a Psicologia nos EUA nasce dos conhecimentos da Psicologia, os quais passam a ser pensados para aplicação no contexto de trabalho, no Brasil, a Psicologia já nasceu aplicada ao trabalho e só posteriormente se desenvolveram os aspectos teóricos mais gerais da Psicologia. Tanto que, apesar de em 1924 já ocorrer a realização de testes psicológicos, o reconhecimento como profissão e os primeiros cursos superiores só se estabeleceram em 1962.

Quanto à inserção da Psicologia no campo do trabalho no Brasil, denominada nessa primeira fase de Psicologia Industrial, Silva (2004) explica que a Psicologia Industrial termina os anos 1950 com projetos bem sucedidos, apresentando instrumentos fidedignos de medidas, pesquisas sobre atitudes, fatores motivacionais e sociais, rotatividade e absenteísmo, satisfação moral, acidentes laborais e com um maior interesse pelo estudo das organizações, campo até então reservado aos sociólogos. Denominações como Psicologia das Organizações, Psicologia Organizacional e Comportamento Organizacional começam lentamente a tomar corpo.

Ao retomarmos a inserção da Psicologia no campo do trabalho, observamos, de acordo com Zanelli e Bastos (2004), que a Psicologia Organizacional no Brasil se desenvolveu subordinadamente às ocorrências mundiais relativas à área.

Desse modo, no momento em que ela desponta em nosso País, vivemos um processo de industrialização intenso, que almejava alcançar num curto espaço de tempo

os patamares dos países desenvolvidos, mesmo tendo saído em grande desvantagem nessa corrida.

Nota-se claramente uma grande influência da Administração Científica, que teve seu berço na economia dos EUA, a qual, por muitos anos foi o grande modelo de gestão a ser seguido e, mesmo em declínio nos últimos anos, ainda o é por grande parte dos países latinos americanos como o nosso.

Durante toda a primeira metade do século XX, os conhecimentos psicológicos eram fortemente utilizados nas organizações para “servir a eficiência industrial, selecionando os sujeitos adequados aos resultados esperados, considerando-os como “material humano”, à semelhança dos demais materiais utilizados pela indústria.” (ANTUNES, 1999, p.97).

Todo esse movimento de auge da Administração Científica do trabalho, baseada na ideologia do taylorismo/fordismo, assim como o crescente desenvolvimento da industrialização nos países centrais, aconteceram nos países periféricos num compasso bem diferente.

No Brasil, em virtude da sua dimensão e diversidade, é necessário acrescentar o fato de que tal desenvolvimento ocorreu em ritmos muito diferentes em cada uma de suas regiões. Enquanto havia um crescente processo de industrialização no Sul e Sudeste do País, o Nordeste ainda possuía uma economia essencialmente agropecuária e inúmeras vezes era – e ainda é- assolado pela seca.

No Brasil nos anos de 1950, buscávamos avançar 50 anos em 5, como dizia o slogan da campanha do Presidente Juscelino. Na realidade, ainda engatinhávamos nesse processo desenvolvimentista do capitalismo vigente. Alonso e Rodriguez (2009) apontam que, no final dos anos de 1960, nos países capitalistas centrais, o momento já era de um declínio da produtividade e a ideologia do sistema taylorista/fordista já não era suficiente para manter a ordem econômica que havia se estabelecido.

Entrava em declínio a era do binômio taylorismo/fordismo, na qual o capital tinha a parceria do Estado na promoção do bem-estar social, ou para a formação de mercado consumidor para aquele, e dava-se início à crise de reestruturação do capital, pela qual o Estado passa a ter um novo papel e a ideologia do taylorismo/fordismo é confrontada com um emergente modelo, que se apoiava no toyotismo japonês. A Psicologia Industrial tornou-se insuficiente para as demandas desse novo período e assim começa a surgir outra fase da Psicologia Aplicada às Organizações: a Psicologia Organizacional.

2.2 O início da crise do capital e a Psicologia Organizacional

Já com as alterações econômicas do período pós-guerra, as organizações produtivas foram levadas a transformarem-se, e assim as práticas e modelos da Administração Científica passaram a ser insuficientes para subsidiar a produtividade das organizações (SAMPAIO, 1998).

A primeira grande recessão após a Segunda Guerra, em 1973, inaugura o período histórico que se denomina a “crise estrutural do sistema do capital”. Essa foi marcada pela sobreacumulação e intensa concorrência internacional. Sob o impulso da mundialização do capital, constituiu-se um novo complexo de reestruturação produtiva, buscando instaurar e impor um padrão de acumulação capitalista em escala mundial e que se impôs cada vez mais fortemente às corporações transnacionais (ALVES, 2011).

Conforme Faria e Kremer (2004), o processo de reestruturação produtiva, de forma estrita, refere-se à incorporação, nas plantas produtivas, de novas tecnologias físicas de base microeletrônica e de novas formas de organização e gestão do trabalho, já que no final da década de 1960 o modelo taylorista/fordista começou a demonstrar sinais de exaustão, não apenas no que se refere à capacidade de geração de taxas crescentes de lucro, mas também no que se relaciona à organização social.

A reestruturação produtiva traz um novo modelo, denominado de acumulação flexível, que vem alterar todas as esferas do mundo capitalista. De acordo com Lopes (2009),

A acumulação flexível está apoiada na flexibilidade dos processos de trabalho, dos mercados de trabalho, dos produtos e padrões de consumo, impulsionado pelas novas tecnologias da informação, o regime de acumulação flexível vem justamente corroer a enorme rigidez dos processos fordistas, reestruturando o sistema produtivo e promovendo efeitos significativos na conformação subjetiva contemporânea. (P. 96).

Na perspectiva de Nardi (2006), a criação da sociedade salarial no período taylorista/fordista permitiu- nos países capitalistas centrais- a formulação de uma determinada ordem social baseada na regulação das relações de trabalho. Assentiu ainda, na filiação dos trabalhadores a uma série de instituições que garantiam a segurança para uma existência digna, longe do mundo das necessidades. A condição de assalariado representava a garantia de acesso a esse sistema (NARDI, 2006).

Não obstante, após a crise dos anos 1970 e da acumulação flexível, esse sistema de proteção e garantia passou a ser fortemente atacado e ter seu papel sensivelmente reduzido.

A sociedade do bem-estar trouxe modelos que de certa forma controlavam os sujeitos, que almejavam alcançá-lo e ao mesmo tempo lhes dava um lugar nessa sociedade mediante o trabalho. Crescia-se dentro de uma mesma empresa, fazia-se uma vida naquele ambiente. Seu trabalho lhe dava certa segurança e mesmo quando você não o tinha sabia que através dele conseguiria seu lugar na sociedade. Era o ideal a ser alcançado na sociedade fordista (ALONSO, 2009).

Nos países periféricos, contudo, essas proteções nunca foram disseminadas para a totalidade da população (NARDI, 2006). Entretanto, segundo o autor, no Brasil, podemos identificar como semelhantes às características do Estado do Bem Estar Social os sistemas de proteções ligados à carteira assinada, embora, esse compromisso social nunca tenha sido plenamente alcançado.

Boa parte da classe operária do Sul e do Sudeste, todavia, tendo como exemplo os metalúrgicos, pode ser enquadrada nessa relativa proteção da concisão salarial nas décadas de 1960 e 1970, quando o País entrou na corrida para o desenvolvimento industrial (NARDI, 2006).

No Brasil, temos então um quadro de transição, em que surgem novas demandas para a Psicologia Aplicada ao Trabalho. Na realidade, esse cenário de transição é o quadro mundial. No Brasil, contudo, essas mudanças foram vividas com certas peculiaridades, já que não havíamos estabelecido plenamente o processo de desenvolvimento industrial, nem o Estado do Bem-Estar Social em que se vivia nos países desenvolvidos, além de vivermos sob uma ditadura militar nesse período e no qual nosso mercado não era aberto para a concorrência internacional.

Foi um período em que se começou a apontar fatores como cultura organizacional, mudança organizacional, desenvolvimento organizacional e como tudo isso se relaciona com o comportamento do trabalhador nas organizações (KRUMM, 2005).

As novas estruturas produtivas servem para cada vez mais individualizar o trabalho e sua regulação, colocando toda a responsabilidade de sua inserção social exclusivamente nos ombros dos trabalhadores (LOPES, 2009).

Entre as muitas consequências, que a crise do capital propiciou, ela permitiu que o capital implementasse um vastíssimo processo de reestruturação, visando a

recuperar seu ciclo produtivo. Deflagravam-se, então, várias transformações no próprio processo produtivo, por meio de novas formas da gestão organizacional (ANTUNES, 2009). Nos países centrais, tais mudanças, já haviam iniciado na década de 1970 e não tardaram a chegar também aos países periféricos.

As estruturas e modelos antigos, assim como seus instrumentos, não asseguravam mais a produtividade, de sorte que se buscavam novos instrumentos que gerassem melhores resultados e garantissem a sobrevivência empresarial. Assim, passa-se a valorizar a análise da organização como um todo e investir nos estudos de comportamento organizacional (SAMPAIO, 1998).

As abordagens motivacionais, como a Teoria da Expectância e do Estabelecimento de Metas refletiram essa nova preocupação com os aspectos do comportamento organizacional. E a modificação do comportamento organizacional demonstrava um crescente interesse da sociedade pelo Behaviorismo, de Skinner (KRUMM, 2005), aplicado na maioria das teorias motivacionais e sobre comportamento organizacional.

Ainda sobre essa fase da Psicologia Organizacional, Georgina Silva (1992) propõe a produção de uma arquitetura organizacional, a qual descreve como a administração de redes de significados tecidas com base nas normas e valores das organizações, visando a obter de uma visão de uma interpretação partilhada dos mesmos. A qual visava um comprometimento com esses novos valores e a institucionalização destes.

A autora exemplifica, por exemplo, que a seleção de pessoal deve extrapolar a análise do perfil individual e a adequação ao cargo, mas há de somar a isso a verificação da adequação dos candidatos ao sistema de valores humanos que vai compartilhar dentro da organização.

É um período em que a Psicologia interessa-se não somente pela adaptação do homem a um posto de trabalho e sua produtividade, mas expande suas atividades para que o sujeito se adapte e se molde à organização como um todo. As atividades com ênfase ao recrutamento e seleção se expandem.

Não é mais suficiente a aplicação da máxima do “homem certo no lugar certo”, tão característica da Psicologia Industrial, mas se passa a exigir mais desse homem, pois, além da sua força física, quer-se capturar sua subjetividade. Desse modo, exige-se também mais da Psicologia aplicada ao mundo do trabalho.

As transformações organizacionais e a demanda de um novo perfil de trabalhador levaram a inovações da atividade do psicólogo dentro das organizações, como, por exemplo, no processo de seleção, diminuindo o peso de instrumentos tradicionais e ampliando o espaço de técnicas que permitem avaliar habilidades e competências interpessoais, por exemplo. (ZANELLI e BASTOS, 2004).

O novo cenário do trabalho traz transformações com as quais a Psicologia Organizacional passa inevitavelmente a ter que lidar em sua atividade dentro dos setores de “recursos humanos”.

Há uma nova reorganização social e produtiva onde a regularidade de uma carreira numa empresa, a disciplina dos horários, a especialização em uma atividade determinada, o adiamento das satisfações em prol da segurança garantida no futuro vão deixando de ser pontos cruciais da profissionalidade, cedendo espaço para uma nova lógica fundada numa nova ética do trabalho diferenciada, autocentrada e competitiva. (LOPES, 2009, p. 99).

Essa nova reorganização social pede um novo posicionamento do sujeito trabalhador, com o qual a psicologia terá que aprender a trabalhar, ao mesmo tempo em que, também é exigido ao psicólogo organizacional ser esse novo sujeito trabalhador.

2.3 Construindo a Psicologia Organizacional e do Trabalho (POT) na contemporaneidade.

No Brasil, na contemporaneidade, o título de Psicologia Organizacional permanece dividindo espaço com o que passou a se chamar Psicologia do Trabalho. Grandes autores dessa área denominam a Psicologia que se aplica ao trabalho de Psicologia Organizacional e do Trabalho (POT). Há algumas dissidências, porém, entre os conceitos e alguns lutam por uma separação, enquanto outros pela união. Nesse trabalho desde agora analisaremos o processo da transformação/elaboração da Psicologia Organizacional em Psicologia Organizacional e do Trabalho (POT) que é a que predomina na contemporaneidade, aplicada às organizações de trabalho na área de Recursos Humanos ou Gestão de Pessoas.

Optamos por situar no título desse tópico a palavra construindo por compreendermos que a POT está num contínuo processo de construção. Desejamos enfocar aqui como isso tem ocorrido particularmente no Brasil- ainda que nos

remetamos a alguma literatura estrangeira- a partir de uma análise sócio econômica combinada ao desenvolvimento da área.

Pelo que já descrevemos, e segundo Campos (2011), não é nenhuma novidade que, grosso modo, a Psicologia do Trabalho, apesar de todas as discussões e debates dos círculos acadêmicos, permanece atrelada a uma relação que privilegia a empresa. No entanto, os debates apontam que há necessidade urgente de rever o verdadeiro papel da Psicologia, ou seja, seu compromisso com o ser humano, a valorização da dignidade e da subjetividade nas relações entre o trabalhador e a empresa.

Krumm (2005), autora estadunidense, descreve que, já no final dos anos 1980 e início dos 1990, as organizações dos EUA contavam com uma força de trabalho mais afluyente e com nível de instrução mais alto. Havia também um crescente aumento dos custos em relação às substituições dos empregados licenciados ou demitidos. Com efeito, a satisfação e a motivação no trabalho se tornam muito importantes e norteiam as atividades dos psicólogos organizacionais. Já no Brasil, no mesmo período, a predominância ainda era a preocupação do homem certo no lugar certo, para que se aumentasse a lucratividade.

Na perspectiva de Krumm (2005), entre os principais tópicos de estudo da Psicologia Organizacional de hoje encontram-se os seguintes: 1- Questões legais e sociais, como decisões judiciais, padrões de segurança e emprego justo; 2- Recrutamento e retenção de empregados, juntamente com o estudo das necessidades futuras de recursos humanos; 3- Análise das necessidades de treinamento e avaliação dos programas de treinamento; 4- Cultura Organizacional; 5- Forma física, saúde e estresse; 6- Efeito de novas tecnologias sobre o local de trabalho e sobre os empregados; 7- necessidades futuras e desafios enfrentados pelas organizações; 8- Internacionalização e crescente diversidade do local de trabalho.

Os Psicólogos Industriais/Organizacionais (I/O) utilizam métodos científicos teorias e dados, para conhecerem e influenciarem o comportamento e as experiências nas organizações. Eles estarão empenhados em realizar pesquisas que sejam relevantes para a resolução de problemas do mundo real e em praticar o que está firmemente apoiado em pesquisas e dados. Eles têm treinamento, experiência supervisionada e competência na maior parte das seguintes áreas: (1) projeto e análise de pesquisa, (2) análise e avaliação de cargos e sistemas de trabalho, (3) mensuração do desempenho, (4) avaliação das diferenças individuais, (5) recrutamento, seleção e alocação de pessoal, (6) treinamento e aprendizagem estruturada, (7) desenvolvimento da carreira, (8) atitudes no cargo e motivação no trabalho, (9) desenvolvimento e gerenciamento de equipes de trabalho, (10) liderança e supervisão, (11) teoria

organizacional e desenvolvimento organizacional, (12) saúde e cansaço nas organizações. (TIP¹, 1998, apud KRUMM, 2005, p.13).

Na análise de Campos (2011), do final dos anos 1970 até início dos anos 1990, no Brasil, para o estudante de Psicologia, era quase vergonhoso assumir a ideia de que não seria um psicólogo clínico, mas que iria trabalhar numa empresa. Para ele, o resultado disso foi uma área nutrida com poucos talentos.

Somando-se a isso o fato de que nos currículos acadêmicos há um amplo predomínio de disciplinas notoriamente clínicas, fomenta-se, nos campi acadêmicos e na sociedade em geral, a ideia de que a Psicologia é eminentemente clínica (CAMPOS, 2011).

Zanelli (2002) assinala existir, uma séria dissociação das atividades acadêmicas em relação às cotidianas das organizações, sendo raras as vinculações verdadeiras entre as duas áreas. Ainda que os psicólogos optassem por uma atuação na área do trabalho, essa atuação estava sujeita à mediocridade pelo despreparo nos cursos de Psicologia em formar esses profissionais para a área.

A Psicologia pagou um preço alto por não ter profissionais que entendessem o trabalho, e disseminassem a atuação da psicologia nas organizações: perdeu espaço de atuação e a visão clínica era a que predominava no dia a dia organizacional, empregando-se uma linguagem que as organizações não entendiam, fazendo com que a Psicologia permanecesse distante do cotidiano das pessoas. (CAMPOS, 2011, p.3).

Assim, a área ficou desprovida de profissionais competentes e criativos que pudessem dar respostas às inquietudes das relações nas organizações. Então, por que as empresas aceitaram uma atuação medíocre desses profissionais?(CAMPOS, 2011)

Segundo o autor, isto ocorre do fato de ser do psicólogo a competência exclusiva de aplicação e correção dos testes psicológicos. Foi na psicometria que a atuação deles nas empresas durante muito tempo se alicerçou.

Zanelli (2002) lembra que, por parte das empresas, também houve uma reação de suspeita e reservas quanto ao desempenho do psicólogo. “Por meio de experiência pessoal anterior, é mesmo possível identificar organizações que não contratam psicólogos, sob alegação de ocorrências prévias desastrosas no contato com esses profissionais”. (ZANELLI, 2002, p.31)

¹ The Industrial Psychology

Não obstante, muitos profissionais que fizeram a primeira opção pela clínica viram na possibilidade de atuação em recursos humanos uma oportunidade de equilibrar-se financeiramente, ou ainda de verem o retorno financeiro aplicado na sua formação.

Portanto, tivemos e temos muitos psicólogos impregnados de uma visão clínica e despreparados academicamente para uma atuação das questões humanas no trabalho. E esse panorama não é muito diferente hoje. Segundo Sigmar Malvezzi e Zanelli (2010) uma pesquisa recente- realizada pela Associação Brasileira de Recursos Humanos (ABRH, 2008)- apontou que os psicólogos estão tecnicamente empatados com os administradores na função de gestão de pessoas, sendo que os cursos de Psicologia preparam os psicólogos de forma bastante precária para essa função (ZANELLI e MALVEZZI, 2010).

Freitas (2009) acredita que existam quatro grandes legados para as dificuldades de atuação do psicólogo no contexto de trabalho no Brasil. O primeiro refere-se ao fato de o início das atividades ocorrer no âmbito em que a história se construía através de uma práxis capitalista. Depois, por elas serem exercidas, inicialmente, por profissionais outros que não os psicólogos. Em terceiro lugar, houve a abolição da disciplina de Filosofia do sistema educacional, pela ditadura militar na década de 1960, até início da de 1980. Por último, pelo ensino tecnicista da década de 1970 que premiava o fazer sobre o saber.

No raciocínio da autora, do primeiro legado, a Psicologia herdou a pressão para corresponder às necessidades daqueles que ocupavam o lugar de hegemonia (os gestores do capital); do segundo, herdou a falta de identidade própria nos seus saberes e afazeres, já que ela entra nesse campo, primeiramente por meio, por exemplo, de médicos, administradores e engenheiros; do terceiro obtém a precarização do conhecimento psicológico, em virtude da falta de bases teórico-metodológicas que fundamentassem sua prática, e, por quarto, reforçando o terceiro, a preocupação com o fazer em detrimento do saber, desconsiderando que são práticas interdependentes.

Só na década de 1980, a Psicologia começou a cunhar nos seus saberes e fazeres uma política que buscou, e ainda busca, romper com os legados há pouco mencionados. Ainda se encontram, porém, muitas dificuldades na sua prática, por ser exercida no mundo prático-inerte constituído pela práxis capitalista (FREITAS, 2009).

A Psicologia não mostrou o que realmente poderia oferecer as organizações. Ficou voltada apenas para questões organizacionais de recrutamento e seleção de

peessoas, pois era nesses subsistemas que colhiam os melhores resultados, eram os psicólogos que determinavam (quase sempre mediante testes) quem estava apto ou não a um determinado emprego. Isto também lhes dava um status de poder, pois diziam à empresa quem era melhor ou não para fazer parte da organização (CAMPOS, 2011).

A atuação da psicologia organizacional privilegiava a produção e não se envolvia com as questões relacionadas às estruturas organizacionais. Campos (2011, p.4) declara, na qualidade de psicólogo, que “Pouco nos interessavam as quimeras das relações entre as pessoas e a organização e das pessoas entre si, até porque não havíamos aprendido a trabalhar com grupos de pessoas.”

Os anos que sucederam os anos de 1980, no Brasil e no Mundo, foram tomados por movimentos sociais que apontaram a necessidade de a Psicologia Organizacional voltar o seu olhar para o trabalhador e buscar identificar nele suas reais necessidades e não as necessidades da empresa. Não foi isso, no entanto, o que aconteceu (CAMPOS, 2011).

A psicologia industrial e organizacional não tinham uma visão clara do homem nas organizações; sequer tinham claro para si o conceito de trabalho. Foi preciso possibilitar, primeiramente nos cursos de Psicologia, através de sua grade curricular, que essa reflexão fosse realizada, pois no final do século XX as empresas perceberam que o diferencial entre sucesso e fracasso empresarial estava nas pessoas. E quem melhor para entender de pessoas, de gente, do que o psicólogo? (CAMPOS, 2011, p.5).

Os psicólogos organizacionais, como profissionais experts na subjetividade, ganham lugar de destaque nas empresas, especificamente no Departamento de Recursos Humanos, ao dispor seu saber sobre a realidade humana a serviço da produtividade (GARCÍA ÁLVARES e CARVAJAL MARÍNS, 2007).

Essa nova codificação da atividade laboral tende a exigir um trabalhador diferenciado, que não mais se encaixa no perfil do ‘operário especializado’, que se limita a reconhecer e repetir os procedimentos restritos e rotineiros de um determinado posto de trabalho. (LOPES, 2009, p. 99).

A atividade humana deve deixar de ser mecânica e previsível, passando a exigir a criatividade dos trabalhadores, assim como sua capacidade de enfrentar os acontecimentos imprevistos, nesse mundo marcado pela instabilidade. A principal competência profissional passa a ser a capacidade de análise e ação ante os eventos que surgem no cotidiano de trabalho (LOPES, 2009).

É bom, no entanto, lembrar Bernal (2010, p.16) que nos declara

Não esqueçamos que as diferentes formas de gestão empresarial não foram senão tentativas de aumentar a motivação dos trabalhadores, mas sempre com uma finalidade explícita e intencional de melhorar a produção e, portanto, o lucro das empresas.

Pode-se dizer que, na contemporaneidade, com a crise do capital, a globalização e a ideologia neoliberal, o psicólogo organizacional vê-se num dilema entre colaborar com seu conhecimento para emancipação dos trabalhadores, apesar do determinismo da lógica econômica, ou então ajudar o capital na exploração dos sujeitos. (HELOANI, MACÊDO e CASSIOLATO, 2010 p. 110). Isso de certa forma implica um rompimento de uma prevalência da economia e um reencontro com a Psicologia Social do Trabalho

Contudo, na realidade se observa que as práticas psicológicas prevalecem como instrumentos de poder para que a ordem capitalista permaneça a mesma, e os sujeitos continuem sendo explorados, na maioria das vezes, sem dar-se conta disso.

Teoricamente, pede-se uma

[...] “nova” psicologia, mais engajada, consciente do seu papel social no cotidiano organizacional: compreender o homem que trabalha, e as implicações desse homem no cotidiano do trabalho, ou ainda, promover o resgate da dignidade humana nas relações de trabalho. (CAMPOS, p.5, 2011).

Para Lopes (2009), exige-se uma nova personalidade do trabalhador. Solicita-se, continuamente, um comprometimento efetivo do sujeito com sua atividade, convocando irremediavelmente sua subjetividade para dentro dos processos de trabalho. A potência transformadora e criadora dos sujeitos é requisitada como chave nos processos produtivos, o que implica necessariamente, numa nova Psicologia Organizacional.

O que percebemos é que a Psicologia Organizacional ainda permanece um passo atrás nas tendências do capital, assim como num constante processo de adaptação a ele e com atividades quase que restritas ao setor de RH.

Krumm (2005) declara que a Psicologia Organizacional terá de continuar a se modificar para sobreviver e progredir. Os novos desenvolvimentos tecnológicos influenciam a Psicologia e a sociedade como um todo, e continuarão influenciando. No entanto, o foco da Psicologia tem se concentrado em ajudar a desenvolver novas

tecnologias de utilização mais fácil e com maior probabilidade de aumentar a produtividade dos trabalhadores.

No desenvolvimento da Psicologia Organizacional, diferentes habilidades e conhecimentos foram enfatizados em variadas épocas. Em cada novo período, novas habilidades e conhecimentos foram acrescentados, mas, em sua maioria, muito poucos requisitos ou cargos para psicólogos organizacionais foram eliminados. Na realidade há uma expansão do papel da Psicologia (KRUMM, 2005).

Para Zanelli e Bastos (2004), alguns movimentos estão reconfigurando a prática do psicólogo organizacional no Brasil. O primeiro ocorre no interior das práticas tradicionais e constitui o núcleo central da representação do que significa ser psicólogo organizacional, influenciado pelo desenvolvimento técnico-científico e pelas transformações no contexto de trabalho. O segundo pelo alargamento do seu cargo, ou seja, sua inserção em equipes multidisciplinares, conduzindo-o a atividades até então realizadas por outros profissionais. O terceiro movimento destaca transições que estão configurando uma intervenção do psicólogo em âmbitos mais complexos da organização.

Em alguns cenários, o psicólogo passou a contribuir para as decisões em nível estratégico. Assim também eles analisam as implicações da construção psicossocial em suas influências sobre a saúde do trabalhador (ZANELLI e BASTOS, 2004).

Uma das questões que se destaca no interesse da Psicologia Organizacional é a indistinção entre espaço e tempo de trabalho e espaço e tempo de não trabalho. “A tecnologia moderna tornou a falta de nitidez da distinção da vida profissional e da vida doméstica uma nova questão”. (KRUMM, 2005, p. 15). A tecnologia hoje permite o trabalho feito em casa, onde a pessoa fica em casa, mas permanece ligada ao escritório por meio de toda parafernália tecnológica. A mesma tecnologia também permite que o trabalho seja levado para casa e para os espaços de lazer, o que tem provocado problemas relacionados à saúde do trabalhador como o estresse, por exemplo. Para os psicólogos organizacionais, cabe nesse contexto o desenvolvimento de instrumentos para o manejo do estresse (KRUMM, 2005).

Essa preocupação com a saúde do trabalhador e as implicações que as relações de trabalho trazem para subjetividade dele tornam também focos da Psicologia Organizacional, e por isso recebendo uma terceira denominação: Psicologia do Trabalho. Para Sampaio (1998) a psicologia do trabalho vislumbra o homem como um

ser desejante e seus esforços voltam-se para a saúde e bem-estar do ser humano, pois ela se preocupa com a compreensão do trabalho humano em primeiro lugar.

Todavia, não é essa psicologia que tem predominado nas organizações. Silva (2012) relata que os programas que visam ao bem estar e saúde do trabalhador, muitas vezes, são apenas diferentes formas de manter o trabalhador ligado à empresa e de fomentar o compromisso dele com a organização, com vistas a diminuir taxas de absenteísmo, rotatividade e licenças médicas, de modo que o trabalhador se comprometa ainda mais com a empresa da qual faz parte, apesar dos possíveis danos à saúde que isso possa trazer a ele e sua família.

Segundo o entendimento de Krumm (2005), o aumento dos custos com assistência médica fez as organizações focalizarem programas que promovem a saúde, para que se reduzam as despesas médicas. Os psicólogos passam a desenvolver programas que farão os empregados abandonarem comportamentos não desejados, pouco saudáveis, e adotar novos hábitos mais salutareis.

Mais recentemente, tem se desenvolvido um conjunto de teorias que têm por foco o estudo da relação entre trabalho e subjetividade, denominadas de “clínicas do trabalho”. Elas apresentam uma diversidade epistemológica, teórica e metodológica, mas o objeto comum de interesse a todas é a situação de trabalho, que, em síntese, compreende a relação entre sujeito, de um lado, e o trabalho e o meio de outro (CLOT e LEPLAT, 2005).

Para Lhuilier (2006), as “clínicas” não constituem uma escola de pensamento homogênea. Todavia, alguns pontos em comuns são observados, e o primeiro deles é pela ação de trabalho. Bendassolli e Soboll (2011) destacam que o primeiro foco de preocupações das clínicas do trabalho é a vulnerabilização do sujeito e dos coletivos profissionais. Um sinal importante dessa vulnerabilidade é o processo de individualização e o desmantelamento dos coletivos de trabalho na contemporaneidade.

“As clínicas do trabalho defendem a centralidade psíquica e social do trabalho, entendido como uma atividade material e simbólica constitutiva do laço social e da vida subjetiva”. (BENDASSOLLI e SOBOLL, 2011, p. 17). Um dos pontos relevantes das “clínicas” é o reconhecimento de que o sofrimento no trabalho se enraíza em questões de cunho social, econômico e cultura amplos (BENDASSOLLI e SOBOLL, 2011).

No campo da Psicologia Organizacional e do Trabalho (POT), as clínicas do trabalho contrapõem o modelo dominante da psicologia organizacional de ênfase cognitivo-comportamental, tendo em vista que apresentam finalidades diferenciadas em relação aos objetivos organizacionais e aos objetivos dos trabalhadores. De igual forma a psicologia social do trabalho, embora com mais zonas de proximidade que a psicologia cognitivo-comportamental, diferencia-se da clínica do trabalho pela ênfase dada aos processos psíquicos em suas imbricações sociais (e reciprocidades). Embora a psicologia organizacional e a psicologia do trabalho sejam articuladas dentro de um único campo denominado Psicologia Organizacional e do Trabalho, há importantes diferenças entre elas, definidas por questões de ordem epistemológica, teórica, metodológica e social. Ainda assim, a articulação num único campo evidencia as controvérsias, coexistindo a instrumentalização de práticas e a crítica sobre elas. (BENDASSOLLI e SOBOLL, 2011, p. 16).

Considerando as configurações do mundo do trabalho e dos avanços teóricos nas diversas áreas de conhecimento, há diversas vertentes de análise psicológica das questões engendradas pelo trabalho, das quais podemos citar a cognitivo-comportamental, a social e a clínica (BENDASSOLLI e SOBOLL, 2011).

Na atualidade, convivemos com as diferentes psicologias em atuação: Psicologia Industrial, Psicologia Organizacional e Psicologia do Trabalho ou Psicologia Organizacional do Trabalho. Para compreender melhor as psicologias que encontramos hoje evocamos Bendassolli e Soboll (2011), ao expressarem, que quando a análise do trabalho se atém a questões como, por exemplo, representações sociais, identidade pessoal e social, efeitos do desemprego e processos organizativos ela tem por base a Psicologia Social. Já quando o interesse está centrado no comportamento humano e seu gerenciamento, a inspiração é cognitivo-comportamental. Por sua vez, quando a análise do trabalho busca evidenciar a relação entre o trabalho e os processos de subjetivação, de forma que os conhecimentos produzidos ofereçam a conscientização relativa às vivências das relações de trabalho, visando à transformação da realidade, essa Psicologia é de base clínica.

Há uma crescente preocupação com as questões das relações entre o trabalho e a subjetividade do trabalhador, e a Psicologia voltada ao trabalho de base clínica, ou às “clínicas do trabalho”, cumpre importante papel, estudando essa temática. Para Bendassolli e Soboll (2011), há grande expectativa para ampliação e afirmação das perspectivas abertas pelas clínicas do trabalho no contexto brasileiro. Entre as tendências, estão a ampliação dos grupos de pesquisa e a diversificação dos públicos investigados.

Não obstante, podemos verificar que a maioria dos trabalhos e pesquisas desenvolvidos por grupos das clínicas do trabalho se desenvolve em instituições públicas ou de economia mista. Podemos inferir de que isso decorre, afinal, se uma das principais propostas norteadoras de todas as clínicas do trabalho é a emancipação do trabalhador com origem na elaboração de uma análise crítica de sua atividade, isso vai de encontro aos interesses dos gestores do capital que gerenciam as organizações privadas.

Então, o que podemos fazer? Como levar para as organizações privadas capitalistas uma Psicologia que seja emancipatória, que trabalhe numa perspectiva do trabalhador como sujeito na concepção formulada por Enriquez (2001), no artigo intitulado “O papel do sujeito humano na dinâmica social”?

É inegável, o fato de que há uma necessidade de formulações de políticas públicas, tanto voltadas ao trabalho como à saúde, que não contemplem uma visão individualizante e que considerem os processos de subjetivação e de sofrimento relacionados ao trabalho, no contexto das configurações atuais do trabalho no modo capitalista de produção, ainda que este não seja realizado em empresas com gestão capitalista (BENDASSOLLI e SOBOLL, 2011).

2.4 Por uma nova Psicologia Social do Trabalho a serviço do trabalhador

Campos (2011) sugere que a Pós-Modernidade- ou, como preferimos adotar no nosso trabalho: a contemporaneidade- está exigindo que a Psicologia do Trabalho se edifique de maneira diferente, já que, na contemporaneidade, as organizações são dinâmicas e a gestão de paradoxos é uma constante social. Para o autor, deve-se atentar para o modo como a vida psíquica, os afetos, o sujeito em si, se relacionam com as organizações em seu cotidiano. O psicólogo deve estar atento às rápidas mudanças que ocorrem na sociedade e não pensar que seu trabalho é neutro, pois não o é.

A Psicologia aplicada às organizações não pode se esquivar do seu papel social, deve repensar o homem em sua constituição social e aprender a estar em constante contato com outras disciplinas (CAMPOS, 2011).

De maneira alguma quero afirmar que se devem abandonar as questões que dizem respeito à Psicologia Industrial e Organizacional, mas a Psicologia do trabalho não deve se ater somente aos subsistemas da área de recursos humanos.

Recrutar, selecionar, treinar, fazem parte do universo do trabalho, mas não constituem o trabalho, seja do psicólogo do trabalho, seja dos trabalhadores que ali se encontram. Desta forma repensarmos os estágios na/da área do trabalho é salutar, uma vez que não mais estaremos “lidando” com recursos humanos e, sim, seremos chamados a desenvolver pessoas, fomentar conhecimento, analisar as organizações e ter um papel mais atuante e estratégico no que vem a ser o dia-a-dia do trabalhador. Campos (2004, p. 141) expõe que “[...] cabe propor ações com o objetivo de resgatar o sujeito desamparado no individualismo do seu mundo de fantasmas, sofrimento, desamparo e mágoas. (CAMPOS, 2011, p7).

A Psicologia Industrial/Organizacional tem suas bases no taylorismo. Ela proporciona respostas a demandas básicas para avançar a produção, de acordo com os requisitos necessários para a intensificação e racionalização do trabalho. Uma vez que o conhecimento das maneiras como se deve executar determinado trabalho se encontra nas mãos dos gestores, processos como seleção de pessoal e treinamentos apoiam e fornecem respostas à pergunta de como produzir mais e com menores recursos (PULIDO-MARTÍNEZ, 2004).

Como lembra Pulido-Martínez (2007), o saber psicológico converte-se numa das principais fontes de elaboração da subjetividade nas sociedades contemporâneas. E os gestores das organizações antecipam-se cada vez mais em termos de construção-produção de determinados tipos de sujeitos. Ou seja, o saber psicológico auxilia as organizações na constituição de sujeitos que sirvam melhor aos interesses das organizações, segundo esse autor.

Essa Psicologia é duramente criticada. Algumas das principais críticas são, por exemplo, consoante Canguilhem (2000), a de sua visão do homem no trabalho como um instrumento, e, com suporte nessa visão, ela legítima, mediante sua prática a utilização dos seres humanos. Braginsky e Braginsky (1974), citados por Pulido-Martínez (2004), criticam a falta de unidade da disciplina e ausência de direção, além de sua pretensão em igualar-se às Ciências Naturais. Segundo eles, a Psicologia Industrial/Organizacional é incapaz de investigar fenômenos significativos de maneira significativa, pois lhe falta uma visão que faça justiça à realidade humana.

As organizações, dentro do projeto moderno, configuram formas particulares de interação social. Diversas disciplinas formularam propostas de modelos teóricos e metodológicos, para que as organizações se tornem cada vez mais eficientes. Contudo, existem visões diferentes que buscam compreender a organização, não só como um espaço de produção econômica, mas também como um espaço de criação de

culturas e subjetividades, ou seja, entendê-la em seu papel gerador de realidades sociais (PULIDO-MARTÍNEZ, 2007).

Algumas Ciências Sociais tem assumido uma perspectiva mais crítica perante a situação em que se desenvolve o mundo do trabalho. Porém, esse não tem sido o caso da Psicologia. Possivelmente, desenvolver um pensamento crítico com relação a essa disciplina não seja tarefa fácil, haja vista todo seu percurso histórico de alinhamento com as políticas do capital (PULIDO-MARTÍNEZ,2004).

Ademais, embora se reconheça que a expansão da Psicologia ao redor do mundo tenha andando de mãos dadas com a validação de conceitos e instrumentos relacionados com as áreas da Psicologia, que se ocupam do trabalho, raramente a discussão se refere à pertinência deste conhecimento e das características que deveriam ter uma Psicologia adequada para as condições particulares nas quais se organiza o trabalho no hemisfério sul (PULIDO-MARTÍNEZ, 2007).

O autor reforça a ideia de que, em vez de se construir uma Psicologia nativa, condizente com as características históricas e sociais do hemisfério sul, faz-se uma psicologia modulativa, ou seja, um conhecimento psicológico diretamente vinculado aos interesses do capital e que se limitam a lidar com os resultados das mudanças impostas pelo capitalismo globalizado. Assim, trata-se de uma Psicologia fundamentalmente acrítica e reativa. O reconhecimento do valor mais social do trabalho seria fundamental para um reposicionamento da Psicologia Organizacional no contexto latinoamericano.

A Psicologia Organizacional não pode se limitar à atuação exercida atualmente, ou seja, apenas reagindo às demandas do capital de forma acrítica, incorporando modelos de países desenvolvidos, muitas vezes dissonante da realidade dos países “em desenvolvimento” como o Brasil, por exemplo; uma Psicologia que serve apenas de instrumento para que a ordem social permaneça a mesma, ignorando o homem como sujeito no âmbito das organizações.

Deve-se assumir uma responsabilidade de resgate do sujeito em sua dignidade, sujeito tal como nos fala Enriquez (2001, p.34): “o sujeito humano é aquele que tenta tanto sair da clausura social quanto da clausura psíquica, bem como da tranquilização narcísica, para se abrir ao mundo e tentar transformá-lo.”

A Psicologia deve deixar de emitir respostas que sejam simplesmente claras, precisas, objetivas, ou mesmo consoladoras, porque o viver humano não é assim, e as relações de trabalho também não o são (CAMPOS, 2011).

O caminho não é fácil, mas, em razão de tantas mudanças sociais, não é mais possível que a Psicologia se esquive de suas responsabilidades com o sujeito trabalhador. Talvez o primeiro passo seja justamente rever sua atividade com um olhar mais crítico, buscando as relações de poder que a permeiam, assim como as influências do capital e suas ideologias, pois nenhuma prática é imune a elas. Os psicólogos precisam ter a consciência de quem estão a serviço e que nosso compromisso é com o ser humano.

3 O PRESCRITO DA PSICOLOGIA ORGANIZACIONAL: TEORIAS EM PSICOLOGIA ORGANIZACIONAL E SOCIEDADE NEOLIBERAL.

Nesta parte da dissertação, pretendemos arrolar e descrever o que consideramos que compõe o prescrito da atividade dos psicólogos trabalhadores das organizações.

Lembramos que, mesmo que o trabalho do psicólogo seja a princípio- tendo em vista sua formação- um trabalho liberal, autônomo, quando ele se encontra dentro das organizações, seja por um contrato de prestação de serviços ou CLT, suas atividades serão heterodeterminadas.

Aliás, todo trabalho é heterodeterminado, se não explicitamente por uma chefia- que define o que o sujeito deve fazer e como- pelas questões sociais e econômicas que fizeram surgir a demanda desse trabalho.

Dentro das empresas de terceirização de mão de obra, o trabalho do psicólogo organizacional é claramente heterodeterminado, tanto por questões econômicas, quanto pela própria diretoria da empresa, que contrata o profissional com o claro objetivo do que o psicólogo deverá fazer em sua empresa e como deverá fazer para atender sua demanda.

Aprofundaremos alguns conceitos principais da Teoria Ergológica, sobre o prescrito, o real, e as dramáticas do uso de “si”, para posteriormente chegarmos ao prescrito do trabalho do psicólogo organizacional, tomando, para tal, duas fontes de prescrição importantes.

A primeira são as teorias em Psicologia Organizacional identificando o que elas afirmam que o psicólogo organizacional deve fazer e como orientam que devam realizar o seu trabalho.

A segunda está relacionada à sociedade neoliberal, com seus aspectos como valores, modos de gestão do trabalho, que compõem a contemporaneidade, e atingem em especial o mundo do trabalho, e a repercussão desses aspectos na constituição da subjetividade dos trabalhadores.

3.1 A Teoria Ergológica

De acordo com Borges (2004), a Ergologia é uma abordagem pluridisciplinar, que estuda o trabalho em sua dimensão micro. Diz-se comumente que

ela se utiliza de uma “lupa” para tentar compreendê-lo com origem na atividade concreta de quem trabalha. E Schwartz (2010) assevera que ela busca, especialmente, melhor conhecer as situações de trabalho para melhor intervir e transformá-las.

Borges (2004) aponta como ponto de partida dessa teoria a distinção entre trabalho prescrito e trabalho real. Conforme a autora o trabalho prescrito é apresentado pela Ergonomia como um conjunto de condições determinadas, da tarefa predefinida e dos resultados a serem obtidos; ou seja, o trabalho prescrito é um conjunto de condições e exigências a partir das quais o trabalho deverá ser realizado. (TELES e ALVARES, 2004)

Complementando o conceito de prescrito Teles e Alvarez (2004, p. 70) acentuam que as

[...] prescrições são as normas emitidas pelas hierarquias (oralmente ou por escrito) os procedimentos definidos para realização dos trabalhos [...], as normas técnicas, de segurança, ou outras que devem ser seguidas, os objetivos explicitados aos trabalhadores em termos de qualidade, prazo, produtividade. [...] O trabalho prescrito envolve, além das prescrições, as condições dadas para a realização do trabalho.

Vale destacar, o fato de que “tanto o conceito de trabalho prescrito quanto a expressão normas antecedentes remetem ao que é dado, exigido, apresentado ao trabalhador, antes de o trabalho ser realizado.” (TELES e ALVAREZ, 2004, p. 72). Lembremos, ainda, Schwartz e Durrive (2010) ao indicarem que um dos aspectos importantes das normas antecedentes, ou trabalho prescrito, é seu caráter heterodeterminado, ou seja, determinados por outros, que não o trabalhador que realiza a atividade.

Há no trabalho prescrito um caráter híbrido destacado por Schwartz (1995, 2001) em que encontramos três aspectos muito importantes. O primeiro diz respeito a restrições de execuções heterodeterminadas, pois há nelas algo que pode ser identificado como um dogmatismo científico amparado por um poder social. O segundo refere-se a que as normas são também construções históricas. E o terceiro é o de que elas indicam valores, que não se referem apenas a uma dimensão monetária, mas estão relacionados também ao bem comum, valores esses que são redimensionados nas organizações, nos ambientes de trabalho e na sua relação com o meio externo.

Schwartz (2010) explica que os processos globais, a financeirização da economia, a subcontratação, os processos econômicos, técnicos, resumindo, as

evoluções de toda natureza, podem ser lidas, em uma parte essencial, nos postos de trabalho.

Ademais, a subordinação ao fundamento do contrato de trabalho tem efeito sobre os trabalhadores que são obrigados a aceitar e são intimados com frequência a adaptarem-se às condições perversas de trabalho (SCHWARTZ e DURRIVE, 2010).

Desse modo, podemos considerar que a sociedade de trabalho contemporânea tem como parte do prescrito do trabalho do psicólogo organizacional a desregulamentação, a flexibilidade, a precarização do trabalho, tal como a disponibilidade da mão de obra (contínua) aos interesses da organização que compõem a ordem social na contemporaneidade. Isto é, o cenário da economia global capitalista compõe o prescrito do trabalho de todos os profissionais, incluindo o dos próprios psicólogos organizacionais.

Com efeito, sobre as normas, segundo Schwartz (2011), há um significativo uso socialmente manipulador delas, seja plenamente consciente, seja mais ou menos inconsciente. Elas podem se tornar uma ferramenta na construção de relações de força para garantirem poderes, dominações, vantagens adquiridas ou instrumentos de exploração, seja no sentido industrial ou jurídico do termo, como também no sentido econômico que tomou na história. Ainda conforme o autor, as normas são uma conquista de toda a sociedade humana e também um risco.

O outro ponto sob o qual se apoia a Teoria da Ergologia é a articulação entre os conceitos de prescrito e real, realizada a partir daquele que realiza atividade, onde ele “usa de si” e dos “outros” para dar conta de cumprir seus objetivos de trabalho. Explicaremos tais conceitos como o real do trabalho e as dramáticas do uso de si a partir de agora.

Se por um lado o prescrito é aquilo que é previamente definido, o real é regido pelo acaso. De acordo com Schwartz e Durrive (2010) há uma premissa universal para a Ergologia, que é a distância entre o prescrito e o real do trabalho. Há uma diferença entre o que se pede o que se prescreve, e o que realmente acontece na atividade de trabalho.

Dejours (2006) assegura que o real é definido como aquilo que resiste ao conhecimento, ao saber e, de modo mais geral, ao domínio. O real dá-se a conhecer ao trabalhador mediante a defasagem entre o prescrito e o real. Sejam quais forem as qualidades da organização do trabalho e sua concepção, é impossível, no cotidiano,

cumprir os objetivos da tarefa, respeitando escrupulosamente as prescrições, instruções e procedimentos.

O real é compreendido como aquilo que de fato acontece, o que se vive no momento em que o sujeito desenvolve seu trabalho. O real está permeado pelo acaso, a espontaneidade e a própria subjetividade do sujeito, que sempre reinventa, renormatiza, ao seu modo, a atividade que lhe é dada. (SCHWARTZ e DURRIVE, 2010).

Para Schwartz e Durrive (2010), a obrigação de renormatizar a situação é uma condição universal. Schwartz (2011) declara que toda atividade, principalmente a de trabalho, nos impele a uma obrigação de repensarmos, em nosso íntimo, nossas escolhas de ser e de vida; obrigação feita de pensar, portanto de produzir, de uma maneira ou de outra, o saber; obrigação feita de escolher, portanto, de se situar, de uma maneira ou de outra, em um mundo de valores.

Schwartz (2011) pergunta: e quem renormatiza esse real? Seres humanos que tentam viver em saúde- ele responde. E viver em saúde nunca é aceitar sem ao menos julgar o uso que fazem de si, deixando-se tornar puro instrumento de injunções, de trajetórias, de agir previamente pensados por outros. O ser humano não pode jamais fazer uso de si mesmo, sem ao mesmo tempo avaliar esse uso que ele ou outros fazem dele. Por isso, a renormatização é uma tendência universal, porque é impossível a antecipação exaustiva de normas antecedentes, e também porque é nociva à saúde do ser humano.

Schwartz (2011) destaca que a ideia de que atividade sempre convida, com sua tessitura individual e coletiva, ao debate de normas. Athayde e Brito (2011) observam que, para além da capacidade de “re-agir”, o viver diz respeito a uma tentativa de esboçar um meio que esteja mais de acordo com as normas de vida de um vivente singular, re-centrando aquele meio como seu meio. Assim, ante a todas as variabilidades emergentes, aquele meio é desneutralizado, desanonimizado, recontextualizado.

Nessa renormatização, o sujeito corre todos os riscos que esse esforço de arbitragem privilegia, pois nesse processo temos cada um de nós (cada “corpo-si”) colocando-se à prova (por si, por outrem), em permanentes debates de normas, tendo como fundo um mundo de valores, ao operar as necessárias escolhas situadas no aqui e agora (ATHAYDE e BRITO, 2011, p. 262).

Logo, o viver se caracteriza pela presença de normas já postas em um meio. Porém, acima de tudo, o viver humano se define também pelas “infidelidades” crônicas deste meio, o qual é submetido a mudanças permanentes, seja pela presença de

diferentes variabilidades, seja pelo acaso e indeterminação, seja mesmo por tarefas heteroprescritas muitas vezes equivocadas permanece em constante instabilidade (ATHAYDE e BRITO, 2011).

O que se conceitua por atividade se caracteriza, portanto, como “debates de normas”, ancorados e orientados por um universo instável de valores, no fluxo de situações concretas (ATHAYDE e BRITO, 2011, p. 263).

Ao trabalhar é necessário fazer escolhas, no menor detalhe do cotidiano. Assim, estamos sempre, em um dado meio, em negociação de normas. Sim, pois trabalhar nunca é apenas aplicar o prescrito, a vida infiltra-se neste meio, ela habita toda situação de trabalho, exigindo-se reposicionar-se frente ao que precede. Daí a expressão “debate”, porque ninguém pode dar a última palavra acerca do que está em jogo ao trabalhar. (ATHAYDE e BRITO, 2011, p. 263)

Os autores destacam a ideia de que, na verdade, na atividade se podem encontrar os maiores problemas do campo político. Em cada situação de trabalho, também, estão contidas as questões societárias. Ao mesmo tempo em que a maneira como cada um trabalha também revela um posicionamento nesses debates societários.

Com origem nas infidelidades do meio, o sujeito é solicitado a fazer “uso de si” no que Schwartz e Durrive (2010) definem como

[...] fazer uso de suas próprias capacidades, de seus próprios recursos e de suas próprias escolhas para gerir essa infidelidade [...] é o que chamo de “vazio de normas”, porque aí as normas antecedentes são insuficientes [...] é preciso que ele escolha (...) é necessário que ele atribua a si próprio leis para dar conta do que falta. (P.190)

Schwartz e Durrive (2010) consideram que toda atividade é sempre uso, uso de si e não mera execução.

Uso de si, mas com essa dualidade às vezes simples e ao mesmo tempo muito complicada, que é o uso de si “por si” e “pelos outros”. E é precisamente porque há ao mesmo tempo esses dois momentos, ou essas duas polaridades do uso que todo trabalho é problemático – problemático e frágil – e comporta um drama. (P. 194).

Por considerar tudo isso tão grandioso e, ao mesmo tempo, complexo, os autores formulam a expressão “dramáticas do uso de si”. No trabalho, é sempre necessário fazer escolhas. Se por um lado elas são feitas em função de valores, por outro, são um risco que o sujeito corre, já que, ao antecipar soluções possíveis há o risco de falhar, de criar dificuldades novas, de desagradar... Escolher entre uma ou a outra

opção é escolher a si mesmo e em seguida assumir as consequências de suas escolhas. Assim, a atividade de trabalho tem relação direta com uma “dramática”. (SCHWARTZ e DURRIVE, 2010)

Ainda a respeito das escolhas os autores nos esclarecem que,

[...] escolhendo as hipóteses, escolhendo trabalhar com tal pessoa, mais com isso do que com aquilo, tratar a pessoa que se tem à sua frente de tal maneira mais do que de outra, enfim, fazendo todas essas escolhas, engajamos os outros com os quais trabalhamos. [...]

os “outros” podem ser colegas de trabalho mais próximos, ou aqueles que escolhemos, ou os que procuramos fora da proximidade imediata; mas podem ser também aqueles que avaliam o seu trabalho, aqueles que esperam um trabalho de qualidade, aqueles que o julgam ou que lhe pagam. Enfim, “os outros” de parte a parte atravessam a atividade, sua própria atividade. (P. 191/192, 2010).

Para esses autores (2010), trabalhar envolve sempre uma dramática do uso de si. Trabalhar é sempre um drama no sentido de que envolve o trabalhador por inteiro, é um espaço de tensões problemáticas, de negociações importantes entre valores e normas.

Isso quer dizer que a atividade o convida a se posicionar, a fazer gestão de si. E, ao decidir, ao fazer sua atividade, sua ação passa por seus valores e normas, constituídos histórica e socialmente, mas também pelos valores dos outros, da sociedade em que ele vive ou daqueles que lhes ditam as normas.

Torna-se indispensável considerar o debate de normas que está presente nas diferentes atividades de trabalho, ou seja, a tentativa de encontrar um equilíbrio entre as normas de cada um, do coletivo, de uma organização e do universo político no qual o sujeito está inserido. (LOPES, 2009, p. 104).

Nesta dissertação, buscamos investigar a atividade do psicólogo organizacional justamente com base nos conceitos da Ergologia. Entendendo que, ao realizar sua atividade de trabalho, ao deparar-se com o real de sua atividade, o psicólogo se encontra com a gestão do uso de si, ou seja, com escolhas, permeadas por valores de si mesmo e da sociedade na qual vive. Suas escolhas são um modo de posicionar-se na sociedade em que vive, e também refletem aspectos do polo da economia, da política, e da sociedade, que compõem o meio sempre infiel onde o profissional tenta alcançar o objetivo do seu trabalho.

Acompanhando essa ideia, Athayde e Brito (2011) proferem a ideia de que, no caso das sociedades de direito, podemos situar os debates de normas no interior do

que Schwartz denomina “espaço tripolar”, composto pelo polo politeia, o polo do mercado e o polo das gestões humanas.

O polo do mercado está relacionado à produção e à circulação do que é considerado necessidade humana, no contexto em que os valores mercantis se constituem. O polo da politeia reúne a política e a cidadania, e deveria ser orientado pelos valores do bem comum. Já o polo das gestões é o dos encontros entre a normatividade, que advém dos dois outros polos, e da singularidade da vida individual e coletiva (ATHAYDE e BRITO, 2011).

Passaremos a delinear, então, o prescrito da Psicologia Organizacional, considerando como prescrito o que as teorias definem como atividade, responsabilidade do psicólogo nas organizações de trabalho. Deter-nos-emos nas atividades identificadas como predominantes nas atividades dos psicólogos investigados nesta pesquisa, não nos esquecendo de que o prescrito, também, é composto pelas normas da sociedade capitalista globalizada vigente, aspectos econômicos e sociais que constituem o mundo do trabalho contemporâneo, os quais serão cobertos, em certa medida, aqui também.

Visto que a dinâmica entre o prescrito e o real da atividade se dá pela gestão que o sujeito faz de si, por si e pelos outros, a chamada dramática do uso de si, que é na realidade uma escolha entre valores que o sujeito faz ao realizar sua atividade contemplaremos também a seguir alguns aspectos relacionados aos valores vigentes na sociedade que possivelmente perpassam essas escolhas.

O real da atividade caberá ao capítulo que se dedica à pesquisa empírica realizada e à análise dos dados. Lembramos que o real jamais se dá a conhecer totalmente. Afirmam Schwartz e Durrive (2010) que nunca se pode pretender listar totalmente, de maneira exaustiva, tudo aquilo que constitui um meio de trabalho.

3.2 O prescrito: as teorias em Psicologia Organizacional

Vimos que, entre outros exemplos, o prescrito de uma atividade passa também pelo objetivo da atividade, sua finalidade, ou seja, o que se espera alcançar com a realização de algo. Assim, começamos pelos que os autores denominam como sendo o objetivo da atividade de trabalho do psicólogo organizacional. Retomamos e ampliamos alguns temas já trabalhados, quando falamos sobre o histórico da psicologia.

Na concepção de Zanelli (2002), a Psicologia Organizacional tem como uma de suas metas, além do ajustamento do sujeito ao trabalho e busca de sua eficiência máxima, priorizar o desenvolvimento da pessoa, por meio de mudanças planejadas e participativas, nas quais o homem possa adquirir maior controle de seu ambiente.

Consoante Bendassolli e Soboll (2011), cabe à Psicologia Organizacional ofertar soluções cientificamente embasadas, destinadas à previsão e ao controle do comportamento. Ainda segundo os autores, em parceria com os objetivos de gerenciamento e administração, importa à Psicologia Organizacional o comportamento como categoria para explicação de questões relacionadas ao desempenho.

O interesse pela aplicação dos conceitos da Psicologia nos ambientes de trabalho cresceu à medida que as políticas administrativas foram se desenvolvendo. A Administração Científica, com a racionalização do trabalho, impulsionou o desenvolvimento da Psicologia Organizacional, que se dedicou a criar testes para melhor avaliar as pessoas a serem selecionadas, por exemplo.

Os testes psicológicos, o processo de recrutamento e seleção e os treinamentos e desenvolvimento de pessoal deram início ao desenvolvimento do setor de Recursos Humanos (CAMPOS, 2011). Entretanto, é bom lembrar que as atividades que se iniciavam, assim como as que viriam posteriormente, permaneciam com o mesmo objetivo: de melhor adaptar o homem ao meio de trabalho.

Para Codo (2004), o princípio que vigora é o de manter o homem certo no lugar certo, adequando-o ao ambiente de trabalho, quer seja nas atividades de seleção ou de treinamento.

Acompanhando Codo (2004), Borges (2004) expõe que as práticas dos profissionais de Recursos Humanos se dão sempre no sentido de adaptar o trabalhador às necessidades de trabalho, e o trabalho do profissional de recursos humanos seria corrigir as falhas que impedem que isso aconteça. Contudo, com a crise do capital da década de 1970, o capital chega a outro momento, em que necessita de um trabalhador mais qualificado, que pense, seja capaz de criatividade e inovação, use sua inteligência a serviço e benefício da empresa.

Surge outro modelo de trabalhador, edifica-se outra expectativa a seu respeito. Espera-se um trabalhador autônomo, comprometido como que faz, capaz de se reinventar continuamente e ao seu próprio trabalho, de modo a conseguir se antecipar perante o real inesperado (LOPES, 2009).

Exigem-se novas capacidades do trabalhador nesse contexto de mudança, mas o objetivo continua sendo o mesmo: adaptar o sujeito ao contexto organizacional.

Finalizando essa parte, quanto ao objetivo da Psicologia Organizacional recorremos a Zanelli e Bastos (2004), os quais afirmam que o objetivo da psicologia organizacional, na contemporaneidade, é explorar, analisar e compreender como interagem as múltiplas dimensões que caracterizam a vida das pessoas, dos grupos e das organizações, num mundo crescentemente complexo e em contínua transformação, com a finalidade de constituir estratégias e procedimentos que possam promover a qualidade de vida e o bem-estar das pessoas.

3.2.1 As atividades do psicólogo organizacional

No que diz respeito à atividade do psicólogo organizacional, sabe-se que recrutamento, seleção e treinamento foram suas primeiras atividades e ainda ocupam hoje espaço importante dentre elas, como nos diz Campos (2011).

Entretanto, gostaríamos de delinear brevemente o que alguns autores reconhecidos da área demarcam como atividade dos psicólogos organizacionais.

Sampaio (1998) lista como atividades dos psicólogos em Recursos Humanos: Seleção e Colocação de Pessoal; Planejamento de Recursos Humanos; Treinamento de Pessoal; Desenvolvimento de Recursos Humanos; Avaliação de Desempenho; Saúde Mental no Trabalho; Plano de Cargos e Salários; Mudança e Análise das Organizações; Condições de Trabalho; Ensino e Pesquisa e Gestão.

Zanelli e Bastos (2004) denominam três movimentos inovadores na Psicologia Organizacional, os quais trazem áreas e atividades de trabalho mais voltadas para o momento da globalização e do capitalismo neoliberal.

O primeiro movimento é de renovação de práticas e procedimentos tradicionais e já consolidados. Por exemplo, no recrutamento e seleção de pessoal há uma diminuição de peso dos testes psicológicos e novos instrumentos passam a ser utilizados, tais como entrevistas por competência, dinâmicas de grupos, testes situacionais, dentre outros (ZANELLI e BASTOS, 2004).

No que diz respeito ao treinamento, há ações que ligam os treinamentos às mudanças culturais e tecnológicas mais amplas. Existe também uma tendência a responsabilizar o próprio trabalhador pelo seu gerenciamento e processo de crescimento

pessoal e profissional, entre outras maneiras, incentivando-o a buscar dentro e fora das organizações uma constante capacitação (ZANELLI e BASTOS, 2004).

Vale salientar que, no âmbito do primeiro movimento, a avaliação de desempenho, que teve seu escopo ampliado, deixando de ser feitas apenas pelos gerentes e supervisores, mas sim por todos aqueles com quem o trabalhador estabelece alguma relação em sua atividade de trabalho, além de serem vinculadas também ao desempenho do grupo/ das equipes e da organização (ZANELLI e BASTOS, 2004 ; CHIAVENATO, 1999).

O segundo movimento diz respeito à ampliação das atividades com novas propostas de intervenção dos psicólogos organizacionais. Dentre essas novas propostas estão a área de Administração de Pessoal com o desenvolvimento de atividades, como planejamento e enriquecimento de cargos, movimentação e desligamento de pessoas, remuneração e benefícios.

A preocupação com as condições de trabalho e higiene também faz parte do segundo movimento. Nessa área, o psicólogo tem como foco a segurança e prevenção de acidentes, ergonomia, saúde ocupacional, programas de ajustamento e bem-estar, assistência psicossocial etc (ZANELLI e BASTOS, 2004).

Podemos ver que muitas são as possibilidades de atuação e atividades dos psicólogos organizacionais, contudo, por motivos metodológicos, faremos um recorte e nos ateremos aos dois subsistemas que ainda predominam na atividade dos profissionais que fizeram parte desta pesquisa, apesar da ampliação de seu escopo ocorrente nas últimas décadas.

3.2.2 O Subsistema de Recrutamento e Seleção de Pessoas e as técnicas utilizadas.

Recrutamento é o processo que as organizações seguem para atrair candidatos qualificados a um cargo. (KRUMM, 2005, p. 161). Ele é o início da seleção, tem por objetivo pesquisar, dentro e fora da empresa, candidatos potencialmente capacitados para preencher as vagas disponíveis na organização (CAMPOS, 2011).

Pode-se dizer, ainda, que recrutamento é um bloco de atividades desenhadas para atrair um conjunto de candidatos qualificados para a organização (CHIAVENATO, 1999). A meta é atrair o maior grupo possível de candidatos qualificados com a menor despesa, dentro dos limites legais (KRUMM, 2005).

O recrutamento pode ser interno ou externo. Quando interno refere-se a atividades realizadas dentro da empresa tais como: anúncios no quadro de avisos, anúncios verbais, indicação de funcionários da organização, intranet da organização (KRUMM, 2005; CHIAVENATO, 1999).

O recrutamento externo envolve atividades fora da empresa, tais como: anúncios em jornais, rádios, agências de recrutamento, websites na internet, televisão, feiras de emprego, faculdades etc (KRUMM, 2010).

A seleção significa escolher uma pessoa para ocupar um cargo vago na organização. É um processo pelo qual se escolhe, sob metodologia específica, um candidato para ocupar um cargo na empresa (KRUMM, 2010; CAMPOS, 2011).

Anastasi e Urbina (2000) assinalam que o primeiro passo para se iniciar o processo de seleção é obter as informações na descrição de cargo, para buscar identificar as competências exigidas para o desempenho do cargo, assim como seus conhecimentos e atitudes. Os métodos de seleção deverão dar conta de investigar e se certificar de que o sujeito possui as competências, conhecimentos e atitudes para o adequado desempenho do cargo.

No processo de seleção, podem ser utilizados: entrevistas, aplicação de testes psicológicos, verificação de antecedentes e referências, ficha de inscrição ou currículo, dinâmicas de grupo e provas situacionais (CAMPOS, 2011).

A entrevista constitui a técnica de seleção mais utilizada e consiste no processo de comunicação entre duas pessoas ou mais, em que uma das partes está interessada em conhecer a outra melhor (CHIAVENATO, 1999).

Krumm (2005) elenca cinco tipos de entrevista: estruturada, semiestruturada, psicológica, situacional e entrevista relacionada ao cargo.

A forma estruturada consiste em perguntas previamente formuladas para as quais já se tenham respostas consideradas adequadas ou não. Já a entrevista não estruturada dá a liberdade para o entrevistador fazer quaisquer perguntas que desejar e quando desejar, assim como não tem resultados fechados que deverão ser atingidos. A forma relacionada ao cargo pode ser conduzida tanto pelo psicólogo quanto pelo supervisor do cargo e está relacionada ao desempenho específico do cargo. A de teor situacional, também pode ser chamada de prova ou teste situacional. Aqui as perguntas são formulações baseadas no cotidiano da atividade que o trabalhador irá desempenhar e também já se tem um padrão de resposta desejada. A de perfil psicológico procura

avaliar os aspectos pessoais do candidato, suas características de personalidade (KRUMM, 2005).

Os testes psicológicos foram criados e são utilizados para determinar e analisar as diferenças individuais em relação a inteligência, aptidões específicas, conhecimentos escolares, adaptabilidade vocacional e dimensões não intelectuais da personalidade (CAMPOS, 2011).

Ao escolher um instrumento de avaliação psicológica, o psicólogo deve buscar dados sobre suas qualidades essenciais. Estes devem conter um manual completo com informações pertinentes sobre sua elaboração tais como definição do objetivo, especificação das características da população à qual o teste será aplicado, formulação dos itens e das instruções (ADÁNEZ, 1999).

A maioria dos processos de seleção e filtragem de pessoal envolve o uso de testes psicológicos. O uso de um bom teste psicológico aumenta a probabilidade de que a maioria dos candidatos produtivos seja escolhida a um custo mais baixo para organização [...] O propósito de um teste para emprego é diferenciar os candidatos que futuramente serão empregados bem sucedidos e aqueles que não serão. (KRUMM, 2005, p. 182/183).

Erthal (1999) lembra que o psicólogo deve estar atento às características dos sujeitos que receberão a aplicação dos testes, como sexo, idade, escolaridade etc., pois essas determinam o tipo de teste a ser utilizado, juntamente com o objetivo que o teste espera alcançar.

Itens como a simplicidade da técnica, os custos, a verba disponível, o tempo a ser despendido para aplicação e correção, assim como o próprio interesse a ser despertado pela tarefa que se proporá ao examinando, são itens importantes a se considerar na hora da escolha de um teste psicológico (ERTHAL, 1999).

Outros itens a considerar para a condução dos testes psicológicos dizem respeito à aplicação. Segundo Erthal (1999), a aplicação deve obedecer rigorosamente às instruções contidas no manual, o tempo estabelecido para sua execução e outras recomendações específicas que apresentar. De acordo com a APA (American Psychological Association, 1992), não deve ser permitido aos administradores de testes individuais a alteração dos procedimentos padronizados nos testes por razões subjetivas.

As condições físicas do ambiente também devem ser observadas, tais como o tamanho e a iluminação da sala, arejamento, temperatura, influência de elementos perturbadores, uso de cadeiras de destros e canhotos. Pode parecer secundário, mas

essas condições alteram significativamente o bom desempenho de um sujeito durante o teste.

Campos (2011) assevera que, frequentemente é empregado o termo de aplicar uma dinâmica de grupo como parte de uma seleção de pessoal. Contudo, o que são aplicadas são técnicas que possibilitam ao avaliador ter acesso à dinâmica de determinado grupo. Não se aplica à dinâmica, mas ferramentas e técnicas que possibilitam o acesso a dinâmica estabelecida em determinado grupo e em dada situação- nesse caso, num processo seletivo.

As técnicas grupais podem possibilitar o levantamento de hipóteses de como determinado candidato pode vir a se comportar num grupo semelhante ao que está participando no momento da avaliação (CAMPOS, 2011).

“As técnicas podem ser utilizadas em diversas situações e para determinados fins, bastando para isso que o observador observe os pontos pertinentes que julgar necessário a determinado cargo.” (CAMPOS, 2011, p. 129).

A verificação de antecedentes e as referências podem ser outra parte do processo de seleção e consistem em solicitar a antigos empregadores e a outras pessoas que conhecem o candidato que forneçam informações sobre o passado do candidato como parte da avaliação (KRUMM, 2005). Ainda sobre a verificação de antecedentes no Brasil, como parte de muitos processos seletivos, inclusive concursos públicos, é solicitada aos candidatos a Certidão Negativa de Antecedentes Criminais.

3.2.3 O Treinamento de Pessoal

O treinamento, em geral, se refere à educação prática para o domínio de uma habilidade ou de um cargo. O treinamento produz uma mudança nas habilidades, diferentemente da educação que produz uma mudança no conhecimento (KRUMM, 2005).

Chiavenato (1999) assegura que, modernamente, o treinamento é considerado um meio de desenvolver competências nas pessoas, para que elas se tornem mais produtivas, criativas, inovadoras, a fim de contribuir melhor para os objetivos organizacionais.

Na perspectiva de Certo (1994), treinamento é o processo de desenvolver qualidades nos recursos humanos para habilitá-los a serem mais produtivos e contribuir melhor para o alcance dos objetivos organizacionais. Complementando esse conceito,

Campos (2011) assevera que treinar ou capacitar nada mais é do que fornecer a uma pessoa competências para que ela se torne habilitada a fornecer o que a empresa quer.

De acordo com Chiavenato (1999), o treinamento é um processo cíclico e contínuo, composto de quatro etapas: diagnóstico, desenho ou elaboração do programa de treinamento, implementação ou aplicação do programa de treinamento e avaliação.

O diagnóstico ou levantamento de necessidades de treinamento é a primeira etapa para que se possa estruturá-lo. Entende-se por necessidades de treinamento uma área de informação ou habilidades que o indivíduo ou o grupo precisa desenvolver para melhorar, aumentar a sua eficiência e produtividade no trabalho (CHIAVENATO, 1999).

No final das décadas de 1980 e 1990, os analistas de treinamento eram responsáveis por treinar todos os funcionários de uma empresa. As chefias encaminhavam aqueles funcionários que não estavam bem. A missão do analista e da área de RH era “pegar o funcionário com defeito”, treiná-lo, “consertar aquilo que nele não estava adequado” e devolvê-lo para seu departamento em condições de continuar desenvolvendo seus afazeres adequadamente (CAMPOS, 2011).

Hoje a moderna gestão de pessoas não deve mais ir até as chefias, uma vez que a área deve estar sempre junto às chefias ou gerências e ver com elas o que precisa ser treinado. Espera-se que a área, por participar ativamente do cotidiano organizacional, por si só, seja capaz de identificar no que as pessoas precisam ser treinadas (CAMPOS, 2011).

3.3 O prescrito: mundo do trabalho na contemporaneidade

Já vimos que a crise que atingiu os países capitalistas centrais, em meados da década de 1970, tendeu a impulsionar, principalmente nas décadas seguintes, uma série de transformações sócio-históricas que envolveram as mais diversas esferas do ser social capitalista (ALVES, 2011, p.11). Essa série de transformações culminou na mundialização do capital, nos processos de globalização, reestruturação produtiva e neoliberalismo, que proporcionou uma clara debilitação do mundo do trabalho, que vem ocorrendo, acentuadamente, nos últimos 20 anos.

A competitividade globalizada – consequência da globalização e da abertura de mercados- trouxe elementos como a precarização, a terceirização e a flexibilização para compor, ostensivamente, o mundo do trabalho na contemporaneidade. Eles são

divulgados como estratégias de enfrentamento para essa competitividade. Contudo, o mundo do trabalho tem se tornado cada vez mais instável e vulnerável aos interesses do capital e menos favorável aos trabalhadores.

Nas últimas décadas, toda a população mundial se encontra subjugada pelo domínio totalitário do liberalismo econômico, o que configura, em uma escala internacional, uma conjuntura social assemelhada a uma guerra, no caso, uma guerra econômica, cujo objetivo é o desenvolvimento da competitividade. Utilizam-se métodos cruéis contra os que trabalham com o propósito de excluir os não aptos a combater nessa guerra. Exigem-se desempenhos sempre superiores em termos de produtividade e sujeição. Tal guerra implica sacrifícios individuais e coletivos, consentidos pelos próprios sujeitos em nome da razão econômica (OCADA, 2010).

Para Antunes (2008), há uma precarização, sem paralelos em toda Era moderna, da força humana que trabalha, a qual oscila entre a busca por trabalhos precários e, ou, a vivência do desemprego. Na perspectiva do autor, há uma tendência à precarização em escala global, que atinge não só os países centrais, mas também os periféricos como o Brasil.

Esta precarização está presente na intensificação da atividade laborativa, no aumento do esforço, nas responsabilizações, nas individualizações, na cobrança de um trabalho segundo os preceitos de “metas”, “competências”, onde a lógica humano-societal é substituída por um produtivismo típico da era privatista. (ANTUNES, 2008, p.7).

O trabalho, espaço de sobrevivência possível para aqueles que só dispõem da venda de sua força de trabalho, tornou-se, então, o lócus por excelência das jornadas extenuantes, da precarização dos direitos sociais, dos medos e dos temores constantes do desemprego, do stress para se manter no emprego, ou ainda das lesões por esforço repetitivo (LER) e dos múltiplos modos de ser do adoecimento. (ANTUNES, 2008, p.8).

O panorama contemporâneo mostra vínculos formais de trabalho muito frágeis, fazendo com que o trabalhador conviva constantemente com a possibilidade da perda de emprego e sua incorporação ao contingente de trabalhadores desempregados, ou ainda temporários, part time, informais, ou seja, sem qualquer tipo de garantia ou benefício social (FARIA e KREMER, 2004).

Faria e Kremer (2004) indicam apropriadamente que os anos de 1990 registraram um crescimento das novas formas de trabalho- tais como trabalho autônomo, terceirizado, informal- mediante a flexibilização da legislação trabalhista patrocinada pelo Estado.

Se por um lado a instabilidade e a vulnerabilidade compõem o cenário do trabalho, de outra parte há uma constante solicitação, por parte dos detentores do capital, de que os trabalhadores se tornem engajados e comprometidos com a empresa. É a ideologia toyotista que passa a imperar nas organizações de trabalho no plano neoliberal. Antunes (2009) garante que a vigência do neoliberalismo propiciou condições favoráveis à adaptação diferenciada do toyotismo no Ocidente.

O processo que se passa a usar para explorar a força de trabalho, não é mais tanto a coerção, mas sim a manipulação ideológica. O toyotismo tem a necessidade de envolvimento dos empregados nos procedimentos técnico-organizacionais da produção de mercadorias. (ALVES, 2011, p.44).

Alves (2011) acentua que o sistema flexível de produção da ordem neoliberal exige uma organização flexível do trabalho, com destaque para a constituição de polioperadores capazes de assumir multitarefas. Fluidez e flexibilidade combinam-se para exigir uma força de trabalho polivalente, qualificada, operando em equipes que ligam estreitamente operários, técnicos, administradores etc.

Ainda de acordo com o autor, o toyotismo também incentiva a instabilidade salarial ou a formação de uma nova precariedade laboral, na qual se permita de modo amplo a contratação de trabalho por tempo parcial, por tempo determinado, ou seja, dos terceirizados, dos temporários.

É necessário destacar o fato de que, no Brasil, historicamente, se aprendeu a viver numa conjuntura marcada por uma instabilidade e uma insegurança ontológica e estrutural, fazendo com que a capacidade de resistência a todas essas mudanças impostas pela reestruturação do capitalismo seja muito menor do que nos países cuja propriedade social ou o Estado funciona como sustentação, aparato dos trabalhadores. As transformações da legislação social e trabalhista na Europa não se comparam à violência da desregulamentação brasileira, já amplamente flexível antes mesmo da onda neoliberal (NARDI, 2006).

A submissão dos trabalhadores aos desmandos do sistema capitalista não se encontra somente no medo do desemprego, que é estrutural, mas, também, no medo de compor o quantitativo dos trabalhadores precários, instáveis, sem garantias. Isto repercute, diretamente, em suas possibilidades de consumo, sendo este um grande formador de identidades na era neoliberal.

Nas reflexões de Bauman (2000), na contemporaneidade, a sociedade impõe aos seus membros a obrigação de serem consumidores. Ela os molda através de normas que valorizam a capacidade e a vontade consumir. Não se vive mais numa sociedade de produtores. Embora, em todas as épocas tenham existido produtores e consumidores, o “consumir” é exaltado e não mais o “produzir”, como outrora.

De acordo com o autor a sociedade de consumo traz múltiplas e profundas mudanças, uma das quais é o modo como se preparam e educam as pessoas para constituição de suas identidades sociais. Antes se moldavam as pessoas para comportamentos rotineiros, monótonos, eliminando as possibilidades de escolha; contudo, a ausência de rotina e um estado de escolhas permanentes constituem as virtudes essenciais, os requisitos indispensáveis para converter-se num autêntico consumidor. As identidades não se baseiam mais na sociedade marcada pela ética do trabalho no qual se almejava um lugar na sociedade com base no trabalho que o indivíduo realizava, trabalho esse que deveria ser para sempre, ou ao menos de muito longo prazo.

É especialmente lúcida a análise que Bauman, pois, inegavelmente vivemos numa sociedade de consumo. Todavia, o trabalho ainda é a forma considerada lícita e correta de conseguir o dinheiro que permite ao sujeito consumir e possuir uma identidade em tal sociedade.

3.3.1 O sofrimento e a subjetividade do trabalhador.

O cenário delineado até aqui traz, para Dejours (2006), um sofrimento diferente para o trabalhador. Para o autor um dos primeiros efeitos da precarização da força de trabalho decorre da intensificação do trabalho e o aumento do sofrimento subjetivo.

Em situações de trabalho comum, é frequente verificarem-se incidentes e acidentes cuja origem (...) não se consegue jamais entender e que abalam e desestabilizam os trabalhadores mais experientes. (...) Em tais situações, muitas vezes os trabalhadores não têm como saber se suas falhas se devem a incompetência ou a anomalias do sistema técnico. E essa fonte de perplexidade é também a causa da angústia e de sofrimento, que tomam a forma de medo de ser incompetente, de não estar à altura ou de se mostrar incapaz de enfrentar convenientemente situações incomuns ou incertas, as quais, precisamente, exigem responsabilidade. (DEJOURS, 2006, p. 30).

Há casos em que o sofrimento advém de uma pressão para trabalhar mal. Sob o ponto de vista de Dejours (2006), mesmo quando o trabalhador sabe o que tem que fazer, não o pode fazer porque há pressões sociais do trabalho que o impedem. Essas pressões podem vir dos colegas, de questões econômicas e valores presentes na sociedade e que afetam as organizações de trabalho.

“Ser constrangido a executar mal o seu trabalho, a atamancá-lo ou agir de má fé é uma fonte importante e extremamente frequente de sofrimento no trabalho, seja na indústria, nos serviços ou na administração”. (DEJOURS, p. 32, 2006).

A realidade esboçada nestas linhas somam-se as solicitações de eficiência e flexibilidade internas, de conexão com os eventos do ambiente onde o trabalhador se insere, bem como, as solicitações de ações de melhoria contínua nos processos o que produz um aumento do desgaste físico e psicológico dos trabalhadores (ZANELLI e BASTOS, 2004).

É ainda relevante a análise que Dejours (2006) faz de que a precarização do mundo do trabalho traz consequências para a vida e conduta dos que trabalham no sentido de que os trabalhadores sabem que são os seus empregos que se precarizam, ou seja, eles estão vulneráveis a substituição e demissão pelo mínimo deslize que pratiquem.

Dejours (2006) acentua que a precarização traz quatro grandes efeitos sobre o mundo do trabalho contemporâneo. O primeiro deles é a intensificação das jornadas de trabalho e o sofrimento subjetivo; em seguida é a neutralização da mobilização coletiva contra o sofrimento, dominação e alienação sobre as quais os trabalhadores se encontram. Na sequência vem a estratégia defensiva do silêncio. Cada um deve se preocupar em resistir. Nega-se o sofrimento do outro, para que não se reconheça o próprio sofrimento. O quarto efeito configura o individualismo. Citando Sofsky (1993, p. 358) “a miséria não une: destrói a reciprocidade.”

Vê-se que o trabalhador passa a conviver com a ameaça constante do desemprego, ao mesmo tempo em que é alvo de uma contínua solicitação de engajamento e participação na empresa. Ele passa a se ver forçado a incorporar ou, no mínimo, instigado a aderir aos valores, crenças e propósitos da organização (ZANELLI e BASTOS, 2004).

Não se convive nesse período com o sofrimento produzido por um ambiente insalubre e condições físicas degradantes, característicos da ascensão da Era Industrial. Contudo, o trabalhador do período de reestruturação do capital lida com um novo tipo

de sofrimento relacionado mais intimamente a sua subjetividade: a vulnerabilidade aos interesses dos gestores do capital, proporcionada pela instabilidade característica desse período.

4 PERCURSO METODOLÓGICO

O propósito da pesquisa foi analisar a atividade dos psicólogos organizacionais, relacionando-a às características do contexto contemporâneo, na busca de identificar o prescrito da atividade do psicólogo inserido em empresas de terceirização na gestão de condomínios. Tem por propósito também analisar como esses profissionais desenvolvem sua atividade na confrontação com o real que lhes é dado, apontando os aspectos da precarização que compõem sua atividade de trabalho; bem assim, identificar a gestão que o sujeito faz de si por si e pelos outros, de modo a relacionar as renormatizações que perpassam o real da atividade dos psicólogos com os valores e normas que atravessam o próprio sujeito e a sociedade de trabalho contemporânea.

O maior interesse desse processo, inicialmente, foi possibilitar aos psicólogos organizacionais uma análise reflexiva do seu próprio trabalho com origem neles próprios. A intenção foi fazer uma pesquisa com esses profissionais, e não para ou sobre eles.

O trabalho é uma categoria em permanente transformação e, nos últimos 30 anos, essas transformações foram objeto de intensificação com o advento da tecnologia, das novas formas de gestão e relações de trabalho e emprego. Várias são as teorias em Psicologia do Trabalho, de diferentes posicionamentos e filiações epistemológicas, que tentam dar conta dessas transformações. Esta pesquisa teve por base a Ergologia, a qual se encontra no âmbito das teorias denominadas “clínicas do trabalho”. Como já apontado, esse foi o nosso referencial teórico predominante.

Na perspectiva das clínicas do trabalho, “é evidenciada a relação entre o trabalho e os processos de subjetivação, de modo que os conhecimentos produzidos nesta perspectiva oportunizem conscientização relativa às vivências nas relações de trabalho visando à transformação da realidade”. (BENDASSOLLI e SOBOLL, 2011, p. 4).

Percebemos claramente a ênfase desse referencial teórico nas relações entre o sujeito e seu trabalho, bem como na transformação da realidade, com base na conscientização destes sujeitos.

A atividade é a matriz da história humana e deve ser estudada no fluxo das situações concretas. Essa teoria concebe a atividade como orientada por um universo

instável composto de valores e normas, constantemente reformulados e transgredidos em meio a diferentes situações (BENDASSOLLI; SOBOLL, 2011).

A ergologia parte do princípio de que a atividade, ao exigir um debate perpétuo de experiências e conceitos, é responsável por uma aprendizagem permanente das normas e valores, projetando o ser vivente num constante processo de conhecimento-transformação da sua atividade. (BENDASSOLLI; SOBOLL, 2011, p. 12).

O sujeito, no desenvolvimento de sua atividade de trabalho, depara-se com o que deve fazer, o que é esperado de sua atividade. Existe um modo previamente determinado de como ele deve realizá-la. No entanto, a realidade sempre se mostra diferente. A vida real não pode ser milimetricamente medida e previsível. O real sempre foge do que é previsto.

Nessa relação entre o que o sujeito deve fazer, e que é predefinido por outrem, e o que ele realmente faz, o sujeito reorganiza e recria sua atividade. Esse processo é permeado tanto por circunstâncias de seu meio histórico, social e cultural, quanto por seus valores pessoais, sua singularidade, enfim, por sua própria subjetividade.

4.1 Bases Metodológicas da Pesquisa

Foi realizada uma pesquisa qualitativa, de orientação sócio-histórica, por entendermos que esta metodologia atendia amplamente aos objetivos almejados, por estarem sobre bases epistemológicas equivalentes. Isto porque, a pesquisa qualitativa de base sócio-histórica tem como um de seus princípios fundamentais as relações entre os sujeitos, em determinado contexto, tomando esse sujeito como a principal fonte de informação sobre a temática da investigação.

A pesquisa qualitativa responde a questões muito particulares. Preocupa-se com um nível de realidade que não pode ser quantificado. Ou seja, ela trabalha com um universo de significados, motivações, aspirações, crenças, valores e atitudes, o que corresponde a um espaço mais profundo das relações, dos processos e dos fenômenos que não podem ser reduzidos à operacionalização de variáveis. (MINAYO, 2001, p.21).

Não foi objetivo deste ensaio identificar padrões, quantificar variáveis, ou mesmo, identificar aspectos da realidade, partindo do princípio que seria algo que já estaria pronto, à espera apenas de ser tabulado. Nosso objetivo foi a construção do conhecimento em conjunto com os sujeitos a serem investigados. Preocupamo-nos com

as singularidades e profundidade do tema a ser estudado e não com a quantidade, frequência, estabelecimento de padrões. Por isso, este é um estudo qualitativo.

Sendo o trabalho um processo, e sua dimensão processual o foco do nosso interesse, foi fundamental iniciar de uma compreensão de que o objeto a ser investigado é estabelecido nas relações, nas interações sociais. Não se trata de algo estático e pronto para ser catalogado, mas de algo que seria constituído pelos sujeitos da pesquisa e pelo investigador nessa interação.

As teorias de base sócio-histórica, como ocorre com a Ergologia (que adotamos), compreende que “o psiquismo é construído no social, no processo de interação possibilitado pela linguagem, e que o objeto de estudo e o próprio conhecimento são uma construção que se realiza entre os sujeitos.” (FREITAS et. al., 2003, p.26).

Na abordagem sócio-histórica, o sujeito tem papel ativo, participante e constituinte do conhecimento que se busca o que acontece numa interação com o pesquisador. Isso coube perfeitamente ao objetivo desta pesquisa, na qual pretendíamos que os psicólogos analisassem sua atividade de modo a refletir sobre ela, situando-os no local de analista e crítico de seu fazer, isto é atribuindo a ele o papel principal no discurso sobre sua atividade.

Para a pesquisa qualitativa de base sócio-histórica, a principal fonte de informações é o próprio sujeito em seu contexto histórico e cultural. A coleta de dados enfatiza a compreensão. Trata-se de um tipo de pesquisa que não se interessa pela precisão do conhecimento, mas pela penetração e participação ativa tanto do investigador quanto do investigado no processo de conhecimento (FREITAS et. al., 2003).

Como ensina Bakhtin, (1929/1992) citado por Freitas et. al. (2003), na abordagem sócio-histórica, a pesquisa é concebida numa perspectiva dialógica, na qual a interação é essencial no estudo dos fenômenos humanos. Sob tal perspectiva dialógica, é salientado ainda o valor da compreensão, estabelecida como suporte em textos-signos criados pelo homem, ou seja, assinalando o caráter interpretativo dos sentidos.

Não se trata de mais uma pesquisa em que o investigador falará sobre o que ele percebe a respeito da realidade do trabalho do outro. O outro, porém, é que será o sujeito a quem se dará voz, e será analisado o seu ponto de vista no tocante a atividade.

Todo esse processo dará ensejo a transformações com esteio nas reflexões que advierem desta interação.

É no cotidiano da esfera da atividade, na afirmação que ela traz em parte verbalizada, em parte subentendida, que se encontra a possibilidade de compreender como se organizam as ações e as condutas das pessoas, sem que seja necessário encontrar uma expressão adequada no conteúdo do discurso. É a explicação verbal por parte dos protagonistas que detém a compreensão do que é a atividade. (VIEIRA, 2004). Ou seja, é o protagonista que nomeia e atribui seu sentido, no âmbito de um contexto histórico e cultural, o que, mais uma vez, vem corroborar a escolha da metodologia qualitativa de base sócio-histórica para a realização desta pesquisa.

Vale citar o entendimento de Bakhtin (1929/1992), citado por Vieira (2004), que considera a atividade humana a matriz para o desenvolvimento. É com base no que se faz no mundo exterior, num diálogo constante, com aquilo que representado interiormente, que permite a atribuição sentidos. (VIEIRA, 2004). Vygotsky (1994), citado por Clot (2007, p. 130), assevera que “a ação passada pelo crivo do pensamento se transforma noutra ação, sobre a qual se reflete”.

O sentido das situações analisadas não está constituído anteriormente no sujeito analisado, nem é estabelecido pelo pesquisador. Ele se constitui na relação entre uma situação dada e na análise dessa circunstância. Dessa forma, faz-se a associação da explicação e do entendimento, quando a mesma atividade é descrita novamente em um contexto novo.

4.2 Os métodos nas clínicas do trabalho: instruções ao sócia, autoconfrontação simples e autoconfrontação cruzada

Dentre os métodos destacados na perspectiva das clínicas do trabalho como um todo e, de forma especial, na Ergologia, temos as instruções ao sócia, autoconfrontação simples e autoconfrontação cruzada, o que é muito característico, também, da clínica da atividade, cujo responsável é Yves Clot.

O método do sócia é o método propedêutico da autoconfrontação simples e cruzada. Nasce na Itália, com Oddone, Rey e Briante (1981), citados por Vieira, (2004), o que se chama de instruções ao sócia, como um método para se investigar o trabalho. Neste método, faz-se a seguinte pergunta a um voluntário: “Suponha que amanhã eu o substitua em seu trabalho. Quais são as instruções que você deverá me passar para que

ninguém perceba a substituição?”. Delimitava-se, então, uma sequência de trabalho que seria focalizada nos detalhes de como fazer e não por que fazer, visando com isso aumentar o conhecimento do trabalhador sobre a própria atividade.

Clot (1997, 1998, 2001) e Scheller (1999), realizam alguns deslocamentos no método de instruções ao sócia. Para Scheller, um dos objetivos principais neste método é a formalização das potencialidades elaborativas próprias à descrição do trabalho, considerando que essa descrição é baseada em propriedades particulares da narração escrita e oral. No método do sócia, a compreensão da dimensão narrativa e seus recursos reflexivos são imprescindíveis para realização do trabalho de análise.

O procedimento do método do sócia é propor a um grupo de trabalho em acompanhamento que cada participante, a seu turno e em diferentes momentos, descreva, para o analista do trabalho que procede a intervenção (na presença de todo o grupo), uma jornada de trabalho ou uma seqüência da atividade profissional respeitando a instrução ao sócia (“Suponha que amanhã eu o substitua...”). O analista funciona, portanto, como sócia e o grupo como auditório. O encontro é registrado em áudio e posteriormente, transcrito pelo participante que terá um segundo encontro com o analista para confrontar-se com a instrução. A narrativa dura cerca de uma hora e meia seguida de uma discussão com o grupo. (VIEIRA, 2004, p.221).

O método do sócia, assim como os demais das clínicas do trabalho, visa a situar o sujeito no principal lugar dessa elaboração de conhecimentos a respeito de sua atividade, o que se coaduna com a metodologia qualitativa da abordagem sócio-histórica já mencionada. Existe nesse método o propósito de liberar o sujeito do lugar de trabalhador para o locus de analista de sua atividade, e os métodos devem dar ensejo a isso, o que observamos no método do sócia.

No primeiro momento do método do sócia, quando o sujeito é incitado a falar de sua atividade, também se pede que ele faça uso do “você” no seu discurso, com o objetivo de facilitar esse deslocamento para o lugar de analista. Ao mesmo tempo, porém, em que ele se posta nesse lugar de analista, não deixa o seu local de trabalhador, já que ninguém pode falar da atividade que realiza com mais propriedade do que o próprio sujeito.

Percebe-se a mesma intenção no método da autoconfrontação simples e autoconfrontação cruzada. Nestes métodos, costuma-se fazer uso de filmagens da atividade, apresentadas ao trabalhador num outro momento, no qual, através do vídeo ele é confrontado com sua atividade.

No método da autoconfrontação cruzada, são feitas filmagens em vídeo de dois trabalhadores que desenvolvem uma mesma atividade, escolhida de

forma coletiva, em discussões entre os analistas/ pesquisadores e o grupo de referência que acompanha a pesquisa. Em um primeiro momento faz-se uma autoconfrontação simples, em que cada trabalhador comenta as sequências filmadas de sua própria atividade. Esse comentário é dirigido ao analista. No segundo momento, configurando a autoconfrontação cruzada, cada trabalhador produz um novo comentário, das mesmas sequências filmadas, dirigido agora não apenas ao analista, mas também ao colega (o outro trabalhador filmado). (SILVA; BARROS; LOUZADA, 2011, p. 198).

Os sujeitos são filmados realizando sua atividade e, num momento posterior, são confrontados a essa filmagem, quando então produzem uma nova fala sobre o real de sua atividade. É o momento em que se confronta o que é prescrito (ou seja, as normas, as regras, as indicações do que eles devem fazer) com o real (isto é, o que eles realmente fazem). Esse método tem por objetivo facilitar o deslocamento do trabalhador para esse lugar de observador de sua atividade.

A autoconfrontação simples ocorre quando o sujeito é confrontado com sua atividade por meio das filmagens e convocado a falar sobre ela. Na autoconfrontação cruzada, existe a participação de um par; ou seja, um colega que realiza o mesmo tipo de atividade, e os comentários não são dirigidos apenas ao pesquisador, mas também ao colega, que partilha das mesmas situações que ele, mas, por vezes, lhes dá sentidos de modo diferente.

Percebe-se que, em todas essas técnicas, é imprescindível o compromisso dos sujeitos envolvidos, já que eles são parte ativa do estabelecimento desse processo.

4.3 Escolha do instrumento para a pesquisa

Em razão de conhecer- agora na condição de investigadora- as atividades prescritas desses profissionais, por haveremos atuado por cinco anos na área, consideramos que as atividades são predominantemente de nível intelectual, e, quando em ação, sua atividade geralmente envolve terceiros. Além disso, são ações mediadas, principalmente, pela fala ao outro ou com o outro. Mediar conflitos entre sujeitos e seu trabalho, sujeitos e sua vida pessoal, sujeitos e outros colegas de trabalho, entre sujeitos trabalhadores e chefia ou diretoria, são ações frequentes no cotidiano desse profissional.

Considerando essas características, a filmagem das atividades foi descartada, pois existem questões éticas e de sigilo próprios de sua atividade, sempre envolvendo terceiros, como citado há pouco, que impossibilitam a filmagem do seu trabalho. Além do mais, a filmagem de atividades predominantemente intelectuais

talvez fosse ineficiente, por isso, nesse momento ,a palavra é o elemento central; daí nossa escolha pelo do método do sócia.

A formação de grupos ou de pares para aplicação da autoconfrontação também se tornava inviável em decorrência do clima de concorrência entre essas empresas. Sabendo desse fator que permeia as relações e atividades desse segmento, não consideramos pertinentes aquelas opções.

Contudo, seguindo os próprios princípios que caracterizam as clínicas do trabalho e por sua vez a ergologia, a questão do método abre diferentes possibilidades de percursos metodológicos. Ele pode ser reconstituído, recriado, reinventado no real da atividade do pesquisador. O prescrito (autoconfrontação) pode ser renormatizado pelo pesquisador no real de sua atividade, desde que respeite, evidentemente, os princípios metodológicos das clínicas do trabalho e possibilite alcançar o objetivo almejado.

Outras pesquisas já realizaram adaptações ao método, como, por exemplo, Cláudia Osorio, em 2008, desenvolveu uma “Análise Coletiva de Acidentes de Trabalho” com origem numa oficina de fotos realizadas pelos próprios trabalhadores.

O principal, aqui, é a utilização de instrumentos que possibilitem o dialogar do sujeito com sua atividade. Esses materiais podem ser: dados de observação, entrevistas, prescritos, registros orais de atividade, entre muitos outros. O primordial não é a sofisticação tecnológica do dispositivo, mas a capacidade que o instrumento tem de possibilitar uma escuta dialógica do pesquisador ao coletivo, nos diferentes planos enunciativos discursivos que a própria atividade permite (VIEIRA, 2004).

Desse modo, foram realizadas entrevistas semiestruturadas que possuíam uma só pergunta: “Fale-me sobre sua atividade de trabalho, o que você faz e como faz na empresa onde trabalha?”

Almejavamos, inicialmente, que essa entrevista fosse realizada em dois momentos, porém houve grande resistência e dificuldade para que os profissionais se dispusessem por uma hora para realizar essa entrevista. Então, foi efetuada apenas uma entrevista, que se dividiu em dois momentos.

Na primeira parte, o profissional respondia à pergunta inicial. Na segunda, baseada na fala do sujeito, retomamos alguns pontos que considerávamos pertinente e solicitávamos que ele explicasse melhor, questionando-o sobre sua atividade.

Consideramos a segunda etapa a realização da autoconfrontação simples com base no material colhido nessa entrevista. Com isso, esperamos adaptar ao real da atividade de pesquisa ao método da autoconfrontação simples.

Acreditamos que, com esse método é possível alcançar os objetivos desta pesquisa, mesmo que tenha sido necessário a recriação de alguns procedimentos metodológicos, já que “O real tem que ver mais com os mecanismos de desenvolvimento do que com os mecanismos de funcionamento, efetivamente mais distanciados do domínio do repetível e do preditivo”. (CLOT, 2007, p. 126). Em virtude das particularidades dos sujeitos objeto de estudo desta pesquisa, algumas transformações foram necessárias às técnicas. Contudo, os princípios que fazem desta uma investigação de natureza qualitativa de base histórico-cultural se mantiveram.

O sujeito continua tendo o papel de principal fonte de informações sobre o nosso objeto de estudo. Ele tem função ativa, participativa na constituição desse conhecimento. A pesquisa não foi feita para ou sobre eles, mas com eles, como já destacamos anteriormente.

Mesmo com algumas alterações nas técnicas, procuramos manter seu objetivo principal, que era facilitar o deslocamento do sujeito de seu papel de trabalhador para analista de sua atividade, além do papel primordial, que é dado à interação nesse processo. A interação dos sujeitos com suas atividades e com a pesquisadora foram a base para todo o desenvolvimento da pesquisa.

4.4 Participantes da pesquisa

A terceirização de serviços foi uma das consequências da crise que levou à reestruturação do capital na década de 1970. Uma das novas formas apontadas como meio de reduzir custos, aumentar a qualidade da mão de obra, e com isso, crescer a lucratividade das empresas. “Embora já existisse tanto na indústria como no setor de serviços, a terceirização ganha o patamar de estratégia fundamental do capital a partir da década de 1970, quando ocorre a expansão dos princípios toyotistas de gestão.” (MARCELINO, 2006, p. 1).

Lima (2010) assevera que, ao falarmos de terceirização, estamos nos referindo a um processo de reorganização das formas de produção, resultante das transformações do capitalismo nas últimas décadas do século XX. Essas transformações reconfiguraram as relações capital-trabalho, no âmbito de acumulação flexível, marcando um novo estágio no desenvolvimento de forças produtivas por via de novas tecnologias, outras formas de organizar a produção e gestão da força de trabalho.

A palavra terceirização é utilizada para se referir ao processo no qual as empresas externalizam parte das atividades necessárias ao processo produtivo, transferindo-as para outras empresas, ou em menor medida, para trabalhadores autônomos (consultores etc.) através principalmente, da subcontratação de serviços (BORGES e DRUCK, 1993).

O público desta pesquisa foi composto por psicólogos organizacionais que atuam em empresas de terceirização de mão de obra, ou seja, do setor de prestação de serviços, mais especificamente as do segmento de limpeza e conservação.

A escolha dessa população sucedeu por ser um exemplo significativo do crescimento do setor de serviços, o qual é um dos mais expressivos da reestruturação do capital na contemporaneidade. Conforme Alonso e Rodriguez (2009), as corporações mais representativas do cenário posfordista e de sua nova forma de organizar o trabalho são da economia informal (e também especulativa), de software, de consultoria, de serviços e de finanças.

A terceirização, do inglês, *outsourcing*, passa a ser uma das estratégias adotadas pelas empresas, sendo crescente sua utilização no mundo e no Brasil. Aqui a terceirização propagou-se visando, basicamente, reduzir custos e encargos com funcionários além de suprir as dificuldades de gerenciamento de atividades diversas da atividade fim da empresa. Este movimento oportunizou que o número de prestadoras de serviços crescesse, gerando emprego, renda e alavancando a economia ainda que em condições mais precárias que os empregos substituídos. (BERTOLINI, 2010, p. 11).

Um dos setores propícios a esse crescimento foi o de serviços, em decorrência da crescente participação no produto e no emprego dos principais países da economia mundial e também nos países periféricos. A terceirização de mão de obra na área de conservação e limpeza tem crescente importância na economia brasileira, em virtude do crescimento de seus postos de trabalho. O aumento da participação dos postos de trabalho gerados pela atividade no total de postos de trabalho da economia nacional foi uma tendência observada em todas as macrorregiões do País, exceto na região Norte. E o mesmo pode ser observado no segmento de limpeza e conservação na ocupação do setor de serviços (FERRAZ e ROCHA, 1998).

Entre 1985 e 1995, a ocupação no segmento nacional de limpeza e conservação cresceu a uma taxa superior às registradas para ocupação total e serviços, segundo o PNAD/IBGE, citados por FERRAZ e ROCHA (1998)

O cargo de porteiro foi o que exibiu crescimento mais elevado no interior das ocupações do segmento de limpeza e conservação, cerca de 123% entre os anos de 1985 a 1995. Do total da ocupação de porteiros no País, no ano de 1995, 47% estavam no segmento de limpeza e conservação.

Supomos que tal crescimento está relacionado a uma combinação de fatores, tais como: ao mesmo tempo em que há um impulso no setor de terceirização de serviços em mão de obra, há também uma explosão de condomínios verticais e horizontais, iniciada nos de 1970, e acentuadamente nas últimas décadas, que contribuem para o aumento da demanda de mão de obra nesse setor, já que há uma crescente terceirização dos serviços de conservação e limpeza em condomínios, os quais optam por contratar empresas de terceirização de mão de obra em vez de contratar os funcionários pelo próprio condomínio.

O setor de terceirização, notadamente os de mão de obra de menor qualificação, como limpeza e conservação, expressam números robustos, de crescimento contínuo, com ampliação das atividades e aumento de faturamento (BERTOLINI, 2010).

No Brasil, o cenário não é diferente: o setor de serviços é responsável por 57% do PIB nacional, segundo IBGE. No primeiro trimestre deste ano, o IBGE divulgou que o setor de prestação de serviços cresceu 1,7% em comparação ao último trimestre do ano passado e 4,6% em relação aos três primeiros meses de 2006. Também foi um dos principais responsáveis pelo resultado final de alta no PIB brasileiro que cresceu 0,8% na comparação com o trimestre anterior. (ANUÁRIO CEBRASSE, 2008, p. 38).

Segundo dados do Anuário Cebrasse (2008), dentro do universo da terceirização, o segmento que mais cresce é o de limpeza e conservação, seguido por vigilância e segurança.

Com o objetivo de se fazer um recorte nessa população significativamente extensa – haja vista a natureza da pesquisa qualitativa de orientação sócio-histórica - escolhemos os psicólogos organizacionais que trabalham em empresas de terceirização de mão de obra para condomínios na área de limpeza e conservação, que estejam associadas ao sindicato que as representa- SECOVI/CE, na cidade de Fortaleza.

A saber, com a expansão do mercado imobiliário e o aumento significativo dos condomínios residenciais nos últimos anos, esse setor experimenta uma franca expansão, ensejando frequentes oportunidades de trabalho para vários profissionais, incluindo psicólogos.

No mês de fevereiro de 2013, o SECOVI/CE contava com seis empresas associadas no segmento de terceirização de mão de obra para condomínio. Dessas seis, cinco contam com psicólogos em sua equipe. Por trabalharmos com um método de pesquisa que exige muito envolvimento e tempo do pesquisador, pois as análises são profundas; ademais, por se tratar de uma pesquisa qualitativa e não quantitativa, o número de participantes foi considerado suficiente para tal empreendimento.

Houve uma mudança significativa, no entanto, nesse número quando fomos a campo. Mais uma vez, o real da atividade, se apresentou bem diferente do prescrito. E tivemos de realizar renormatizações, gerindo as dramáticas do “uso de si” por “si” e pelos “outros” para conseguirmos realizar os objetivos da pesquisa. Essas renormatizações é que compõem parte da análise dos dados conforme é exposto a seguir.

4.5 O campo: contato com o real da atividade de pesquisa

Primeiramente, foi feita uma ligação telefônica para o SECOVI/CE, que forneceu os números dos RHs das empresas de terceirização de mão de obra para condomínios associadas ao Sindicato. Ao entrarmos em contato com o RH das seis empresas, soubemos que apenas quatro tinham profissionais de Psicologia em seu quadro. Das duas que não tinham psicólogos, uma expressou “Não temos, não é necessário. Temos gestores de RH.” E a outra “Não trabalhamos mais com esse tipo de profissional, a dona não quer. Ela diz que eles dão muito trabalho, questionam muito.”

Aos outros quatro profissionais foi explicada a natureza da pesquisa. Em seguida, foi enviado via e-mail um questionário que objetivava esboçar as atividades de atuação desse profissional na empresa, e, juntamente com o questionário, foi remetido um convite solicitando-lhe a participar do segundo momento- convite esse já realizado também por telefone. Foram explicados, tanto por telefone quanto mediante convite, as técnicas e procedimentos que seriam utilizados na segunda ocasião.

Ficou claro, desde o início, para os profissionais, que eles eram livres para aceitar, ou não, participar do segundo momento em que seria realizada uma entrevista baseada no método do sócia e, posteriormente, uma autoconfrontação simples.

Todavia, apenas dois profissionais se dispuseram a participar da pesquisa totalmente. Um dos outros respondeu ao questionário, mas informou não querer participar do segundo momento. E o último profissional não atendeu mais as nossas

ligações tampouco retornou nossos e-mails, mesmo a pesquisadora havendo nós insistido por dois meses e meio.

Vale evidenciar que o processo de contato até a aceitação e participação na pesquisa demorou entre um a três meses. A demora na aceitação estava sempre relacionada à falta de tempo desses profissionais, segundo sua alegação. Mesmo quando se dispuseram a participar, foram claros em deixar explícito que não dispunham de muito tempo para a atividade- no máximo, uma hora.

Assim, a segunda parte da pesquisa foi realizada com dois psicólogos atuantes nas empresas prestadoras de serviço para condomínios associadas ao SECOVI/CE e, renormatizando o real da nossa atividade, a pesquisa foi realizada com mais um profissional que trabalhou em empresas associadas ao SECOVI/CE em anos anteriores e já não atua mais em organização da área.

Houve, contudo, a tentativa de contato com outros dois profissionais que atuaram em empresa associada ao SECOVI/CE em anos anteriores, porém não obtivemos êxito. Os profissionais inicialmente foram solícitos à ideia de participar da pesquisa, mas, posteriormente, interpuseram inúmeras dificuldades, todas relacionadas a uma agenda apertada e pouca disponibilidade de tempo para participar da pesquisa. Foram tentados ao menos quatro contatos com cada um, sem retorno.

Mais uma vez, lembramos que, para participar desta pesquisa, o sujeito teria que ter um mínimo grau de envolvimento e interesse para essa atividade, tendo em vista a metodologia que adotamos na pesquisa. Assim, nosso público ficou reduzido a três profissionais de Psicologia que aceitaram falar sobre sua atividade.

Entendemos que isso não feriria os princípios metodológicos da pesquisa, visto que se trata de um estudo qualitativo de base histórico-social, no qual o mais importante é a profundidade das situações analisadas e não os números ou frequência com que se repetem determinadas variáveis. Como Clot (2007, p. 126) nos afirma; “a singularidade pode ser objeto de estudo desde que se integre a compreensão de uma situação à unidade subjetiva de uma experiência e não apenas as representações funcionais que, por outro lado, essa mesma experiência supõe”.

4.6 Análise dos dados

Para analisar os indicadores, originados da pesquisa empírica, escolhemos a análise sócio-hermenêutica do discurso. Alonso (1998) acentua que a análise

sociológica do discurso não é um exame estrutural de textos, mas uma busca dos fatores que formam a visão de mundo e as regras de coerência que estruturam o universo do discurso do sujeito. Trata-se de observar como a realidade social constrói os discursos e como os discursos constroem a realidade social. Isto também é coerente com a escolha da metodologia sócio-histórica, em que se baseou a pesquisa.

Essa análise concebe o sujeito como elemento central, compreendido como produto de uma historicidade e, ao mesmo tempo, seu autor, envolvido por um conjunto de forças sociais conflitivas. Aqui não há interpretações definitivas, mas sim situacionais, dentro de uma relação dialógica do sujeito com seu meio. Não se buscam códigos universais, mas sim o significado das ações dos sujeitos sociais. Por isso, nosso interesse em adotá-la neste estudo.

Na análise do discurso, não se cuida de encontrar no discurso invariantes universais nas situações sociais, mas sim de detectar um conjunto de forças que elaboram cada situação social, e toda circunstância social é produto de um conjunto de atores realizando uma série de práticas – entre elas a prática discursiva – que tem uma dimensão temporal e histórica (ALONSO,1998).

Segundo Alonso (1998), o problema da análise do discurso está no jogo de forças social, na forma com a qual os sujeitos se apropriam da linguagem para dar sentido as suas situações de grupo. A análise sociológica do discurso nos introduz num espaço que não é da inconsciência, mas sim do latente. Os sujeitos não são inconscientes de suas práticas discursivas, que produzem efeitos e correspondem a ações que podem não ser reconhecidas, nem imaginadas em sua totalidade pelos atores sociais que a realizam. Por isso, a análise não é apenas uma descrição mais ou menos matematizada do manifesto, tampouco uma pressuposição abstrata de códigos que produzem o discurso, mas sim um estudo das funções latentes que têm o discurso na vida social. A análise sócio-hermenêutica do discurso busca os efeitos contextuais que destacam o discurso perante outros discursos.

Desse modo, analisamos o discurso, de cada psicóloga que participou desta pesquisa, buscando no contexto conforme nos ensina Alonso (1998), o que originou o discurso; quais as relações de poder implicadas, em que posição o sujeito, ao falar se colocou nesse contexto complexo de relações conflituosas, as quais carregam uma historicidade e uma subjetividade, sempre em movimento. Contexto esse, onde sujeito é agente, mas, também produto, no qual há uma eterna relação dialética.

Alinhando a teoria escolhida para análise dos dados com os objetivos da pesquisa, optamos por conjugar informações obtidas dos questionários respondidos no contato inicial para a pesquisa, juntamente com algumas informações complementares tomadas nas entrevistas para projetar o contexto em que se desenvolve a atividade dos psicólogos organizacionais analisados nesta investigação.

Posteriormente, destacamos três leituras sociais que sobressaíram da análise do discurso dos sujeitos e que indicam respostas às indagações que nos levaram a realizar esta pesquisa. A primeira leitura relaciona-se ao prescrito do trabalho do psicólogo organizacional em empresas de terceirização de mão de obra para condomínio. A segunda refere-se ao real da atividade, relacionando-o aos aspectos da precarização do mundo do trabalho na contemporaneidade, que foram encontrados no discurso. A terceira diz respeito ao exame das gestões do uso de si por “si” e pelos “outros” e as renormatizações que os sujeitos realizam no real de sua atividade com base nas normas e valores que atravessam o sujeito e a sociedade de trabalho contemporânea, ou seja, as dramáticas do uso de si que o psicólogo organizacional realiza no real de sua atividade.

5 A ATIVIDADE DE TRABALHO DOS PSICÓLOGOS ORGANIZACIONAIS EM EMPRESAS DE TERCEIRIZAÇÃO DE MÃO DE OBRA PARA CONDOMÍNIOS NO MUNDO DO TRABALHO CONTEMPORÂNEO.

De acordo com o exposto nas respostas ao questionário, obtivemos que as empresas de terceirização de mão de obra para condomínios filiadas ao SECOVI CE participantes desta pesquisa são organizações de mais de 700 funcionários terceirizados. Em nenhuma delas o RH, setor no qual todas as profissionais entrevistadas desenvolvem suas atividades, nasceu junto com a Empresa.

O trabalho realizado pelo RH e pelo profissional de Psicologia antes era realizado pelos próprios donos das empresas e depois pelos supervisores da área, que é denominada de operacional, responsável direta por supervisionar os funcionários terceirizados em seus postos de trabalho.

Com o crescimento dessas empresas e da demanda por seleção de pessoal, os proprietários contrataram psicólogos para fazer o RH da empresa. Em todas elas o RH possui pelo menos cinco anos de existência, e foi iniciado com um psicólogo organizacional.

Dois delas possuem em seu quadro, atualmente, uma psicóloga, considerada gestora da área, duas estagiárias de Psicologia trabalhando 6h/dia e uma auxiliar administrativa. Na empresa cuja psicóloga recusou-se a participar da segunda parte da pesquisa, o formato da equipe de RH é diferente. Nessa, há uma psicóloga gestora da área, uma analista de RH, uma assistente de RH e um jovem aprendiz. Não foi explicitado, porém se a analista e a assistente são psicólogas.

A faixa salarial de duas das psicólogas encontra-se entre dois e três salários mínimos, e da terceira de quatro a cinco salários mínimos, todas contratadas pelo regime da CLT. São as três mulheres na faixa de 26 a 33 anos. A mais jovem possui três anos de atuação na área, enquanto as outras duas têm mais de dez anos.

Todas procuraram por uma especialização na área de gestão de pessoas ou administração de recursos humanos, conhecidas por terem um enfoque mais administrativo da área, o que já nos traz um indício significativo sobre o enfoque numa atuação mais administrativa do que propriamente psicológica.

Para clarificar essas informações, optamos pela utilização das tabelas a seguir.

Tabela I – Participação nas etapas da pesquisa

PARTICIPANTES	RESPONDERAM AO QUESTIONÁRIO	PARTICIPARAM DA ENTREVISTA
Psicóloga I	X	X
Psicóloga II	X	X
Psicóloga III*	X	
Psicóloga IV **	X	X

* A Psicóloga III recusou-se a participar da entrevista.

**A Psicóloga IV não se encontra trabalhando atualmente na empresa.

Tabela II – Senso I participantes

PARTICIPANTES	IDADE	SEXO	ESCOLARIDADE	TEMPO NA ÁREA
Psicóloga I	26	F	MBA EM GESTÃO DE PESSOAS	3 ANOS
Psicóloga II	32	F	ESP. EM ADM. DE RECURSOS HUMANOS	MAIS DE 10 ANOS
Psicóloga III	33	F	MBA EM GESTÃO DE PESSOAS	MAIS DE 10 ANOS
Psicóloga IV	31	F	MBA EM GESTÃO EMPRESARIAL	MAIS DE 10 ANOS

Tabela III – Senso II participantes

PARTICIPANTES	TIPO DE VÍNCULO	Nº DE FUNCIONÁRIOS	HORAS/ SEMANA	SALÁRIO (DEFINIDOS EM SALÁRIOS MÍNIMOS)	ANOS EMPR ESA	ANOS RH
Psicóloga I	CLT	747	40	3	16	5
Psicóloga II	CLT	2700	44	4	10	SR*
Psicóloga III	CLT	700	44	5	9	SR*
Psicóloga IV	CLT	1000	30	1 E 1/2	14	10

*SR: sem resposta.

Tabela IV – Atividades realizadas

PARTICIPANTES	SUBSISTEMAS TRABALHADOS
Psicóloga I	*RECRUTAMENTO E SELEÇÃO *TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO * QUALIDADE DE VIDA
Psicóloga II	*RECRUTAMENTO E SELEÇÃO * TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO
Psicóloga III	*RECRUTAMENTO E SELEÇÃO *TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO * BENEFÍCIOS
Psicóloga IV	*RECRUTAMENTO E SELEÇÃO * TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO

5.1 O prescrito

O prescrito, tal como apontam Teles e Alvarez (2004), se refere às normas heterodeterminadas a respeito do que e como o sujeito deve realizar sua atividade. Expressam os autores que essas normas são também elaborações históricas, amparadas por um poder social, e que indicam valores de dimensão não somente monetárias, mas também relacionadas ao bem comum e ao ambiente organizacional.

Podemos dizer que, com relação ao trabalho do psicólogo organizacional, as teorias aprendidas na graduação, seu código de ética profissional e o próprio mundo do trabalho contemporâneo são fontes de prescrição do seu trabalho.

As teorias em Psicologia Organizacional, em sua maioria, prescrevem como atividades do psicólogo organizacional o recrutamento e seleção de pessoal; treinamento e desenvolvimento de pessoas; programas de benefícios e qualidade de vida; avaliação de desempenho; cargos e salários; segurança e medicina do trabalho, dentre outras atividades.

O Código de Ética do psicólogo prescreve, por assim dizer, que o maior compromisso do psicólogo é com o ser humano em suas atividades e que essas deverão promover o bem-estar e a qualidade de vida dos sujeitos onde quer que atuem.

No discurso das psicólogas participantes da pesquisa obtivemos a informação segundo a qual, dentro das empresas de terceirização de mão de obra para condomínios, o prescrito, ou seja, o que é solicitado e dado como norma para que o psicólogo realize a sua atividade de trabalho se restringe quase que exclusivamente ao recrutamento e seleção de pessoal.

Todas as profissionais destacaram essa atividade de trabalho.

“Quando eu fui contratada pela empresa “X”, [...] o dono da empresa tinha uma ideia muito clara do que ele queria do psicólogo... era que fizesse recrutamento e seleção e tivesse um banco de dados para que quando ele precisasse substituir ou um novo contrato ele não tivesse dificuldade de colocação dessas pessoas. [...] Assim, o trabalho de uma empresa de terceirização basicamente é recrutamento e seleção, não tem como fazer muita coisa além. [...] Hoje eu vejo que lá eu era uma recrutadora. Eu treinava, mas não era algo assim... era uma demanda deles, eu não levava”

Psicóloga IV

Esta evidente o fato de que, nessas empresas, o papel do psicólogo ainda é o de recrutador e quem prescreve isso são os empresários, donos das empresas; ou seja, a demanda de trabalho é definida por aqueles que contratam as profissionais.

Um dado interessante para retomar nesse ponto é que o questionário colhido e as entrevistas realizadas nos indicaram que as quatro empresas iniciaram atividades sem o setor de RH e o profissional de Psicologia, contratando-o anos depois de já estarem estabelecidas no mercado e com uma crescente demanda por vagas. Anteriormente, eram os próprios proprietários e supervisores da área operacional que selecionavam as pessoas.

Ao contratarem a profissional de Psicologia, eles passam uma atividade que antes era realizada por eles, e as instruem sobre como devem elas fazer. Até esse ponto nada é muito diferente do trabalho dos demais profissionais que são prescritos pelas chefias, ou por manuais das empresas- desenvolvidos, geralmente, por pessoas que não executam a atividade. Contudo, compreendemos que o psicólogo deve se basear

também em seus conhecimentos acadêmicos e em seu Código de Ética para realizar suas atividades.

Para Borges (2004), o prescrito também é apresentado como um conjunto de condições determinadas, da tarefa predefinida e dos resultados a serem obtidos. Desse modo, para o psicólogo organizacional, segundo Zanelli (2002), uma das metas do psicólogo organizacional, além do ajustamento do indivíduo ao trabalho e a busca da máxima eficiência, é priorizar o desenvolvimento da pessoa, por meio de mudanças planejadas e participativas, nas quais o homem possa adquirir maior controle sobre seu ambiente.

Complementando, Zanelli e Bastos (2004) acentuam que o objetivo do psicólogo organizacional é explorar, analisar e compreender como interagem as múltiplas dimensões que caracterizam a vida das pessoas, grupos e organizações, num mundo crescentemente complexo e em contínua transformação. Com a finalidade de constituir estratégias e procedimentos que possam promover a qualidade de vida e o bem estar das pessoas.

Vemos que há uma distância entre o que os teóricos prescrevem academicamente e o que realmente é prescrito aos psicólogos em seus campos de trabalho no ramo de terceirização de mão de obra para condomínios analisados nesta pesquisa. Sua principal atividade é selecionar pessoas, o que não basta para alcançar os objetivos da profissão, assim como os teóricos mencionados afirmam. Essa distância será objeto de nossa atenção quando examinarmos as renormatizações do real.

O que fazer está claro no discurso das três psicólogas entrevistadas: seleção de pessoal. As etapas do processo seletivo são as mesmas: entrevista, testes psicológicos, entrevista com a chefia, checagem de documentos. O que varia de uma empresa para outra é a ordem em que essas etapas são aplicadas, e como são. O que abordaremos nos tópicos a seguir tem implicações claras, tanto com o real da atividade quanto com as gestões que o sujeito faz do uso de si por “si” e pelos “outros”.

O treinamento de pessoal foi outra atividade apontada como parte das responsabilidades de RH. Apesar de as profissionais afirmarem que existem alguns treinamentos a realização destes depende da demanda de seleção que existe. Como sempre há uma grande demanda de seleção, os treinamentos ficam em segundo plano, não havendo uma rotina em sua realização. Uma das participantes destaca que os treinamentos são realizados quando um cliente específico solicita, mas não faz parte da

rotina de trabalho do RH da empresa. Nas demais empresas são realizados quando a rotina de seleção permite que haja tempo para tal.

Segundo uma das entrevistadas:

“Por muito tempo a gente não deu treinamento, por muito tempo mesmo! Porque não tinha condição, não dava. E foi por muito tempo mesmo. A rotina de treinamento... acho que vem acontecendo há uns seis meses mais ou menos. Não dava! E também porque não é só seleção de portaria e zeladoria, tem os vigilantes, recepcionistas de stand, tem as vagas do administrativo que abrem...” Psicóloga I.

Ainda sobre como ocorre a rotina de treinamento:

“Eu tenho elaborados bem uns três treinamentos, mas eu não consegui terminar. Eu só consegui terminar, concluir e dar para eles o treinamento de assédio moral. Assim, foi para os gerentes, depois os supervisores, e vamos dar ainda para os administradores de condomínio. Mesmo, os que não são contratados pela empresa. Porque eles são totalmente perdidos, eles precisam saber que alguém pode processar e tal, e mesmo com o treinamento a gente sabe que ainda tem gente que faz... (suspiro)” Psicóloga I.

Com apoio na fala das psicólogas e na articulação com o restante do discurso, observa-se que na realidade não existe uma rotina estabelecida de treinamento. A demanda parte sempre das reclamações e dificuldades que as empresas estão enfrentando em seu dia a dia e são sugestões dos donos e gerentes operacionais, ou seja, ainda que os treinamentos sejam prescritos como atividade do psicólogo nessas empresas, ele acaba se configurando como uma ação reativa a demandas pontuais.

No discurso da Psicóloga I esta evidente que o treinamento que ela conseguiu realizar sobre assédio moral aconteceu em razão de a empresa estar sofrendo processos nessa área. Ainda que seja uma atividade importante, sabemos que as questões relacionadas ao assédio moral estão longe de se esgotar na realização de um treinamento. Além do mais, sua necessidade está diretamente relacionada a danos financeiros e de imagem que a empresa possa vir a ter. Foi feita uma demanda contingente por parte dos proprietários e pontualmente atendida; tanto que os demais treinamentos ainda não foram cobrados para serem realizados, nem estabelecido um prazo para que entrassem na rotina do RH.

Outro ponto muito importante é que são treinamentos instrucionais. Não há um estudo da melhor metodologia a ser aplicada ao público. As informações são passadas pela psicóloga ou por um gerente da área e espera-se que eles assimilem e possam trabalhar de acordo com o orientado nos treinamentos, conforme podemos observar no discurso da Psicóloga IV:

“Eu montei uns treinamentos básicos e a outra dona da empresa quando eu trabalhava lá montou outros. Eu montei esses dois treinamentos. E tinha outro lá também motivacional. Então, assim uma vez por mês a gente juntava todos os admitidos e passava tipo como a gente gostava que eles trabalhassem. [...] Era bem instrucional. [...] Uma época a gente fez treinamento para zelador dizendo qual era a forma adequada de realizar a limpeza no condomínio. Aí eu também tinha que verificar espaço, porque a sala de reuniões não cabia todo mundo, enfim tinha que arrumar toda a logística para esse treinamento acontecer. [...] Eu trabalhei lá três anos e acho que a gente só fez treinamento no último ano.”

Apesar de ser mencionado no questionário da Psicóloga I, o fato de que ela realiza atividades relacionadas a qualidade de vida, durante a entrevista, identificamos que essas atividades estão relacionadas à realização de festas de aniversariantes do mês e alguns eventos festivos durante o ano, como festa junina e natal; ou seja, de fato, não estão relacionadas à qualidade de vida ou a qualquer outro subsistema, prescrito teoricamente como atividade do psicólogo organizacional, que interesse analisar nessa pesquisa.

5.2 O real da atividade dos psicólogos organizacionais e a precarização do trabalho de nível superior

Alguns aspectos do real da atividade se sobressaíram durante a leitura dos discursos. Eles destacaram-se dentro do contexto, em relação a outros que eram menos pertinentes à pesquisa. Buscaremos analisá-los agora, relacionando- os aos aspectos da precarização do trabalho na sociedade contemporânea.

Um dos pontos ressaltados nos três discursos foi a urgência e a velocidade com que as vagas chegam e precisam ser atendidas. A “esteira da máquina de selecionar pessoas” está no nível máximo de velocidade; assim como tudo, na sociedade

contemporânea, e o psicólogo têm que operá-la com a máxima agilidade, para que ao final saiam profissionais de qualidade dessa máquina.

“ ... na hora que tem uma vaga é sempre para ontem, [...] são essas urgências: fulano foi demitido, fulano pediu demissão, não sei quê... aí só hoje apareceram umas oito vagas, oito não, foi mais. Eu até disse assim, fui fazer as contas a gente só tinha umas três pessoas ainda da semana passada. Eu falei: dá para vocês aguentarem, porque está faltando uns cinco, mas até sexta-feira a gente arruma. Sabe, eu quero fazer o processo direitinho. [...]”
Psicóloga I

“Ele (o dono) tinha uma velocidade de novos contratos muito rápida. Ele tinha em média, eu não sei como está hoje. Ele tinha uma média de quatro novos contratos por mês. Então, ele tinha uma demanda alta de mão de obra para conseguir abastecer esse mercado. Só que como eu só trabalhava meio período, ele não queria pagar mais para uma pessoa ficar lá o dia todo. [...] a empresa em três anos cresceu mais de 100% [...] quando eu saí de lá a profissional que ele chamou para ficar no meu lugar, foi contratada para ficar o dia todo.” Psicóloga IV

“Quando eu cheguei na empresa as meninas eram assim..., tipo recebiam os candidatos, falavam sobre a empresa, aplicavam os testes psicológicos e mandavam para o posto. Sem conversar! Eu achei isso assim... o ô do borogodô, sabe! Agora tendo em vista a grande demanda... Assim, eu entrei num mês que a gente precisou fechar 60 vagas para um hospital que ia ser inaugurado [...]” Psicóloga II

Pode-se ler que há uma demanda de vagas sempre alta nesse setor, acompanhada por uma necessidade de urgência, a qual monta um cenário em que a psicóloga não deve levar muito tempo para selecionar essas pessoas. É o que se pode perceber também quando a psicóloga II faz referência ao modo como as estagiárias de psicologia e psicóloga trabalhavam antes de sua chegada à empresa. Apesar de considerar um absurdo o modo como trabalhavam, considera compreensível ante a elevada demanda de seleção de pessoal.

Segundo as teorias em Psicologia Organizacional, abordadas anteriormente nessa dissertação, um processo seletivo deve ser composto da divulgação da vaga, captação de currículos, análise de currículos, entrevista, testes psicológicos, dinâmicas, provas situacionais etc. Todo esse percurso demanda tempo para ser realizado de forma

correta e também responsável. Quando realizada adequadamente as etapas, as chances de errar na seleção, ou seja, de aquele trabalhador não se adaptar a sua atividade de trabalho ou à cultura da empresa, são significativamente reduzidas.

Nessas empresas, a divulgação de vagas é constante em fontes como o Sistema Nacional de Empregos (SINE), e outros grupos de seleção na internet. Não se espera a existência real da vaga, o que se dá é uma antecipação constante da divulgação. Além disso, elas já são conhecidas no mercado e recebem procura espontânea em suas sedes por parte dos candidatos, constantemente.

A seleção sempre envolve aplicação de testes psicológicos e entrevista, essa feita com o psicólogo e com o supervisor da área na qual o sujeito vai trabalhar. Essa rotina é a mesma nas três empresas. A diferença é o que vem primeiro, se a aplicação de testes ou entrevista. Os testes aplicados nas três são semelhantes. Entretanto, questões relacionadas aos custos e à experiência de cada profissional com a aplicação dos testes tornam o percurso diferente, mas todas as empresas chegam ao mesmo objetivo, que é “selecionar com agilidade”.

Quanto ao caminho que se percorre para selecionar as pessoas com agilidade (o real da atividade), observamos que a “urgência” e uma equipe insuficiente para demanda de trabalho colocam as profissionais em situações difíceis de gerir como, por exemplo, a correção adequada dos testes aplicados.

“[...] tipo, eu estava arrancando os cabelos da minha cabeça. Eu via que não estava dando conta, que eu não conseguia ligar para as pessoas, para chamar para entrevista no dia seguinte. Estava beirando a imprudência também, pois eu fazia teste, mas nem olhava para os testes. [...]” Psicóloga I

Essa fala refere-se a um período de alguns meses em que a psicóloga trabalhou sozinha realizando todas as atividades de RH, além das operacionais como ligar para os candidatos. Hoje ela conta com duas estagiárias e uma auxiliar administrativa. O ritmo de atividades, porém, não mudou. Os testes são corrigidos, mas o básico.

Sobre o modo como faziam a seleção, ao perguntar à Psicóloga II, ela nos responde:

“Eu estou fazendo uma parceria com o gerente operacional na seleção de vigilantes. Toda vida que tem seleção ele participa e ali ele já elimina. Depois

que termina a seleção, a gente senta e vê. Aí a gente fica esperando o resultado dos testes de atenção e a redação.

-E os testes vocês corrigem? Pesquisadora.

- “Assim, o básico do básico.”

E o que é o básico a que essas psicólogas se referem? O básico é no teste palográfico, aplicado nas duas empresas, corrigir a parte quantitativa e verificar se apresentam sinais de que o sujeito sugere distúrbios emocionais graves, tais como: vício em drogas, alcoolismo, psicose ou agressividade exacerbada.

O teste não é corrigido em sua totalidade, usado em toda a riqueza de informações que possa oferecer sobre a personalidade do indivíduo. Já que sua correção se restringe a aspectos quantitativos, basicamente. A não correção em sua totalidade decorre segundo as entrevistadas, da falta de tempo do RH para realizar suas atividades, já que há uma grande e frequente demanda de seleção e uma urgência constante em que elas são solicitadas.

A pressa e a urgência são características bem marcantes da sociedade de trabalho contemporânea e presentes nas atividades de trabalho de todos os profissionais. Todas as atividades devem ser realizadas priorizando a agilidade e tentando conciliar a qualidade, o que nem sempre é possível, já que existem atividades que realmente demandam mais tempo para serem realizadas com qualidade. Essa intensificação e a necessidade de velocidade compõem o desafio do real da atividade das psicólogas.

No discurso das três psicólogas, percebemos ainda a tentativa de realizar um trabalho de qualidade com a maior agilidade, o que elas concordam muitas vezes ser difícil, visto que a seleção de pessoal implica variáveis nem sempre controláveis.

Interessante é que elas assumem para si a responsabilidade da agilidade da seleção, mesmo reconhecendo que existem fatores sociais a impedirem que elas realizem sempre de forma ágil.

Aqui percebemos o papel do sistema Toyota na vida dessas profissionais. Entre outras características, de acordo com Alonso e Rodriguez (2009), o toyotismo exige dos trabalhadores que eles sejam mais comprometidos com o trabalho e capazes de responder a clientes cada vez mais exigentes. Ele busca o envolvimento dos trabalhadores nos procedimentos organizacionais. Ele planta na mente e na subjetividade do sujeito a capacidade de assumir responsabilidades que muitas vezes não são suas, mas sim da própria empresa.

Quando essas psicólogas estão buscando avidamente ter soluções para selecionar com agilidade e qualidade, realmente estão reagindo à cooptação do toyotismo, que torna essas qualidades essenciais ao trabalhador contemporâneo.

Ainda sobre a questão da agilidade de seleção, vale lembrar que os conceitos de urgente e agilidade também são subjetivos. Um processo seletivo que demore cinco dias para ser concluído não é um processo demorado, mas, para o mercado de terceirização de mão de obra, sim.

Essas empresas vendem o seu negócio, afirmando haver pessoas prontas para fácil reposição. Aliás, essa é uma das marcas principais da terceirização de mão de obra. Para empresa que contrata uma terceirizada é prometido que ela nunca ficará sem funcionários, esquecendo-se completamente de que a terceirizada e o seu RH não são deuses que governam o universo e todas as suas variáveis sociais.

Todas as empresas solicitam ao RH que mantenham pessoas em banco de dados, ou seja, pré-selecionadas, para que, ao surgir uma vaga, a contratação ocorra imediatamente. Ocorre que a vida não é assim tão previsível e as pessoas não são mercadorias mortas à espera de serem vendidas para o trabalho numa determinada empresa de modo que lá comece a viver e trabalhar da melhor forma possível.

O acaso é inevitável. Assim, pessoas pré-selecionadas podem ser chamadas primeiro em outra empresa. Podem perder o interesse na empresa ou na vaga por algum motivo pessoal. Podem até mesmo morrer, ou ficar doente, conseguir uma oferta de trabalho melhor dentre um universo de possibilidades.

Existe, como disse a Psicóloga I, em seu discurso, a ilusão de que se o RH tiver muitas pessoas no banco de dados à espera do surgimento da vaga, todos os problemas do RH estão solucionados. Isso, conforme ela mesma disse, é uma ilusão.

Ainda existem fenômenos sociais que interferem na seleção. Vejamos algumas falas relevantes das psicólogas. Ainda que longas, consideramos que merecem nossa atenção.

“Sabe, as pessoas não querem mais trabalhar como queriam antigamente. A oferta de emprego é muito grande, então eles estão selecionando e muito. [...] Teve outro vigilante que eu chamei, mas quando ele descobriu que era para reserva ele disse que não queria. Aí eu fui explicar: “olha, em três dias pode ser que você consiga um posto fixo. E não adianta, quem entrar vai entrar na reserva, [...] a pessoa não passa muito tempo na reserva. Está sempre aparecendo novos postos. E a pessoa nem quis testar sabe...” Psicóloga I

Essa fala nos mostra o quão cúmplice da lógica empresarial capitalista a psicóloga I está. Ela considera a possibilidade de escolha do trabalhador uma afronta. Como se o esperado fosse sempre a submissão do trabalhador aos interesses empresariais. O negar-se a fazer o que se espera é da ordem da impossibilidade, de acordo com a profissional que deveria trabalhar justamente para abrir e apoiar a possibilidade dos trabalhadores não se submeterem à lógica do capital, quando essa não lhes interessasse.

- E você acha que é um fenômeno que ocorre desde que você entrou, ou está aumentando? Pesquisadora

- Está aumentando. Eu acho. [...] Eu acho que está piorando. Até currículo a gente recebe menos de portaria e zeladoria. A gente anuncia no recrut², no móbile, em jornal, faz cartaz para o povo levar para as comunidades, mas não chega currículo de zeladoria. Quando eu acho um zelador bom eu só falto beijar e abraçar e pedir pelo amor de Deus: continue sendo zelador e fique aqui. Porque tem aí a construção civil pagando muito melhor. Aí a pessoa tem que trabalhar um mês, para ganhar sabe... tem que aguentar abuso, é bem chato né. É claro que aí também tem muita gente querendo ser porteiro, mas que não tem experiência, não tem noção. Sabe aí eu digo, não quer começar como zelador? Olha o zelador é a chance que você tem de passar para portaria [...] muitas vezes, muitos aceitam ir para zeladoria, mas já pensando ir para portaria [...] Então, às vezes eu vendo a vaga de zeladoria assim.
Psicóloga I

Complementando esse discurso vejamos o que a Psicóloga II declara:

“A outra psicóloga que trabalhava lá, ela trabalhava com a seguinte linha: tinha seleção de zelador terça-feira, de manhã, quarta de manhã era vigilante e quinta a tarde era de porteiro [...] Quando eu cheguei eu vi que não tinha demanda de porteiro, [...] porque a gente tem na reserva.[...]então eu não vou passar uma semana para fazer seleção de zeladoria se eu tenho uma demanda imensa. Então, muitas vezes eu faço duas, três seleções de zeladoria e nenhuma de porteiro. [...] todo dia eu tenho vaga de zeladoria.”

Vemos uma busca constante das psicólogas e todo um engajamento para que as vagas demandadas sejam supridas. Existem, no entanto, fatores sociais além do

² Recrut é um grupo virtual criado por profissionais de recursos humanos principalmente com o objetivo de divulgar vagas a candidatos.

contexto da empresa que interferem. Por via dos discursos, nota-se que elas sabem que existem questões sociais que pesando na agilidade com que realizam o seu trabalho. Mas, raramente elas questionam e expressam essas questões aos seus diretores.

“Acho que faltava muito em mim, uma certa maturidade para argumentar. Eu argumentava, mas...sabe... acho que da primeira vez que ele me dizia não, eu dizia tá bom então. [...] na época da faculdade a gente não aprende muito sobre indicadores, sobre gestão, eu vim aprender isso no mercado. Então, muita coisa que até enquanto profissional, até para você argumentar... [...] Na época da faculdade eu ainda não tinha essa maturidade de argumentar com o dono. [...] O problema é que nem sempre esse tipo de empresa quer pagar por um profissional mais maduro. Ele não quer mais aquele salário de iniciante. E aí essas empresas acabam pagando menos.” Psicóloga IV

Ainda sobre as questões sociais que interferem no fechamento da vaga, é interessante a fala da psicóloga II sobre um perfil de capataz para uma determinada empresa cliente dela. Apesar, de as três empresas serem associadas ao SECOVI/CE, e terem como seu principal produto a terceirização de mão de obra e administração de condomínio, elas terceirizam mão de obra para diversas empresas de ramos diferentes.

- Na empresa X o capataz é um cara que chega 6h da manhã e tem que carregar o caminhão com garrafão de água. Aí alguns vão para a rota, onde vai o motorista e o vendedor, e ele para descarregar. Então, ele tem que ter um bom porte físico, tem que aguentar sabe... tem que ter muito traquejo, tem que ter muita força, vai trabalhar no sol...Psicóloga II

-Tipo um trabalhador rural? Pesquisadora

- É tipo. E aí onde o bicho pega, pois a X não aceita gente com a escolaridade baixa. Ainda tem esse requisito da escolaridade para completar. Se não tiver escolaridade, eles não aceitam. Não pode ser aquele bruto, bruto entendeu? Psicóloga II

-E você consegue essas pessoas?

-Não. Não é fácil. Então, eu vou conversando com o supervisor e a empresa. Se no Pécem que estão oferecendo uma fortuna, não estão conseguindo gente. Tenho que explicar a realidade. Psicóloga II

O real da atividade ainda impõe questões importantes a serem analisadas como o alívio nos critérios de seleção por parte de uma das psicólogas entrevistada.

Todas as psicólogas relatam que o perfil a ser selecionado nessas empresas implicam pessoas com escolaridade baixa, entre outros aspectos, apesar da exigência da empresa e de seus clientes que esse profissional possua um nível de escolaridade, habilidades comportamentais e de relacionamento refinadas, afinal lidarão principalmente com pessoas e situações de conflito em seu dia a dia. Contudo, as pessoas que se candidatam a essas oportunidades encontram-se geralmente aquém do perfil, e aquelas dentro ou acima do perfil, frequentemente não se interessam pela oportunidade. Ou melhor, mesmo os que não possuem grandes habilidades comportamentais e de relacionamento e escolaridade, estão se negando a esse tipo de trabalho, como é o caso, generalizado pelas entrevistadas, da dificuldade em encontrar zeladores, que estão tendendo a ocupar vagas na construção civil, devido ao aquecimento desse setor nos últimos anos, com oferta de melhores salários.

-Você chama vinte para uma seleção, [...] não escapa um. A gente aplica o palo e o teste de Atenção Concentrada. [...] Eu estou querendo implantar umas provas de vigilante, mas eu ainda não tive tempo de elaborar. Mas, eu fico até com medo de fazer essas provas, e não achar mais ninguém. Sabe, às vezes a gente não pode ser tão criteriosa, porque se não você não acha. [...] As estagiárias ficam assim, me olham assim, mas eu tenho que dizer que não pode, não pode gente ser tão criteriosa assim, porque senão a gente não vai achar pessoas. Psicóloga I

-E como está a sua rotatividade? Pesquisadora

-Está alta. Psicóloga I

- Você acha que está relacionado mais ao contexto do sujeito ou ao seu modo de selecionar? Pesquisadora

- Ah, acho que é pelo cotidiano. Psicóloga I

É certo que existe dificuldade em encontrar pessoas para preencherem as vagas no mercado de terceirização em atividades ditas mais operacionais, como portaria e zeladoria, mas que na realidade são perfis que tem mudado com os anos e na contemporaneidade, se exige bem mais desses trabalhadores. É o que relatam as falas de todas as participantes.

Ocorre que, ante essa dificuldade que o real apresenta, as psicólogas tomam diferentes posições. A Psicóloga IV informou buscar sempre atender ao perfil que a empresa demanda, o que é difícil, mas ela esmera-se, descobrindo novas técnicas de

recrutamento para conseguir essas pessoas; já que argumentar com o dono da empresa sobre o alívio em alguns itens no perfil não foi produtivo.

Esse comportamento similar ao da Psicóloga II, que enfrenta grande dificuldade em preencher vagas de zeladoria e capatazia, mas que, enquanto não consegue, argumenta com os empresários, levando itens do contexto geral como a dificuldade que grandes empresas estão enfrentando para conseguir o mesmo tipo de mão de obra.

Já a Psicóloga I tendeu a aliviar os critérios de seleção, deixando mesmo de aplicar algumas provas e testes psicológicos, ou aliviando os critérios desses; há, então, uma forte contribuição para o não crescimento e desenvolvimento da Psicologia dentro dessa empresa. Como os empresários poderiam respeitar o profissional que não usa seus conhecimentos de forma adequada, e em vez disso, os deturpa?

Nesse ramo, a rotatividade alta é comum, contudo, ao ser indagada sobre o que ela (Psicóloga I) pensa ser causa da rotatividade alta, ela não leva em consideração o alívio que concede aos critérios de seleção, como contribuinte para esse fator.

Os procedimentos de seleção realizam-se para diminuir a possibilidade de erros de que um sujeito não se adapte à atividade e logo tenha que haver uma nova seleção para aquele cargo e o trabalhador se encontre novamente desempregado à procura de uma colocação. Quando esses procedimentos são falhos, maiores são as chances de que aconteça um erro, que contribua para o aumento da rotatividade.

Não que a alta rotatividade esteja diretamente relacionada ao alívio nos critérios nos procedimentos de seleção. Existem também questões sociais relacionadas ao próprio contexto desse mercado de trabalho e do próprio ambiente onde o indivíduo irá trabalhar, mas sua atitude deveria também ser considerada ao menos por ela mesma. Quando ela impõe a responsabilidade somente ao meio, percebe-se que ela não faz uma leitura crítica de sua atividade.

Ainda sobre o real da atividade e os procedimentos de seleção, destacamos o seguinte discurso.

“O processo agora é assim [...] eles vão preencher aquela ficha cadastral e fazer a entrevista. Essa é a primeira etapa. A segunda é os testes, porque tem aquela questão financeira dos testes, que ainda pesa.” Psicóloga I

Questionamos, então, esse ponto e afirmamos que decidir o que viria primeiro ou depois num processo seletivo era uma questão de escolhas; que se ela entrevista primeiro, isso pode ser mais barato para a empresa, mas a psicóloga perde mais tempo, enquanto utilizar os testes em aplicação coletiva pode ser mais oneroso, mas a psicóloga aufere mais tempo para fazer outras atividades. A psicóloga respondeu então da seguinte forma:

“Mas, quando você toca em dinheiro com eles... tipo... não adianta, você tem que se adaptar a realidade que a gente tem.” Psicóloga I

Com relação a como a Psicóloga IV realizava a seleção, e informou não utilizar testes psicológicos porque a empresa não queria pagar por eles e ela se recusava a usar cópias. Então, ela aplicava o recurso da grafologia, que não é teste psicológico, mas é uma técnica de seleção muito utilizada, e realizava dinâmicas e testes situacionais que não oneravam a empresa e lhe permitiam fazer o trabalho da forma como considerava melhor.

Ainda quanto ao quesito dos testes psicológicos, a Psicóloga II deu a seguinte declaração:

Assim, os donos de lá são muito acessíveis. Não tenho problema de compra de testes. Todo mês eu tenho uma verba para testes. Quase todo mês são R\$600,00. Mês passado eu comprei foi mais de R\$ 1.000,00 em testes. Eles nem titubeiam. Eu levo lá, e eles assinam.

Vemos, assim, que o psicólogo organizacional dentro das empresas terceirizadas investigadas faz parte da classe que vive do trabalho. Tal como nomeia Antunes (2009), ele não faz parte do grupo denominado gestores do capital. Assim, como a classe que vive do trabalho, o psicólogo está sujeito às relações de poder, ocupando o lugar hierárquico de submissão, tal como outros profissionais. Analisaremos mais profundamente essa questão no próximo tópico, ao falarmos das renormatizações e as dramáticas do uso de si.

Essa questão envolvendo os testes psicológicos, na realidade nos remete a um fato mais profundo: os custos do setor de RH. Na realidade, o custo de todos os setores é algo que interessa enormemente aos gestores do capital, donos das empresas. Mas, no caso em que estamos estudando, os custos do RH e alegação desses custos para

os psicólogos organizacionais têm um papel importante em como eles conduziram suas atividades; seja trabalhando de uma forma em que gastará mais de seu próprio tempo para selecionar, para que não utilize “tantos” testes em candidatos, ou não utilizando testes no processo seletivo; seja atuando sempre com uma equipe reduzida em comparação à demanda de trabalho solicitado, de modo que tenha sempre que ficar além do seu expediente para dar conta das responsabilidades do setor entre, outras atitudes adotadas.

5.3 Dramáticas do uso de si

As três psicólogas fazem gestões diferentes do uso de si. Afinal, são três pessoas com histórias de vida diferentes e com experiências diversas. A depender de como estas se posicionam nas relações de poder dentro da empresa na qual trabalham e de como essas gestões privilegiam determinados aspectos, nos são revelados aspectos importantes sobre o sujeito e a sociedade, como, por exemplo, os valores considerados na gestão de si por “si” e pelos “outros” e que compõem as dramáticas do uso de si do sujeito.

Quando a Psicóloga I, ao relatar que não adianta questionar o empresário, que você tem que se adaptar. Ela adota uma posição de não enfrentamento e submissão. Mesmo concordando, por exemplo, que seu trabalho fluiria mais rápido, caso aplicasse os testes primeiro, ela prefere seguir a orientação do dono da empresa em aplicar os testes depois para que a empresa tenha menos custos. E concorda com o dono, quando afirma que se gasta muito dinheiro aplicando testes em pessoas que: *“não tem a mínima condição de serem aprovados.”*

Sabemos, no entanto, que os testes são uma ferramenta a ser utilizada, entre outras coisas para lhe dar essa devolutiva de quais profissionais não têm condições de aprovação para determinado cargo.

Logo no início, a Psicóloga I também acentua que é uma ilusão querer se fazer banco de dados, é um procedimento que não funciona, mas que como lhe é solicitado ela faz; afirmando que o que sugerirem para ela fazer no trabalho dela ela faz.

A fala da Psicóloga I nos remete justamente ao conformismo da sociedade de trabalho contemporânea ao que Dejours (2006) se refere de que “as coisas são assim mesmo.” O sujeito aprende em nossa sociedade, por diversos meios, que tem que se adaptar, se quiser manter o emprego, e com isso sua condição de consumo e aceitação

social. Esse discurso se espalha pela sociedade de trabalho como uma regra que norteia a atividade de todos os profissionais; inclusive daqueles dos quais se esperava uma atuação mais crítica, como acreditamos que deveria ser o papel do psicólogo dentro das organizações.

A Psicóloga IV, após argumentação, não conseguiu convencer os donos da empresa de comprarem testes psicológicos. Recusando-se a adotar uma atitude não ética, com a cópia de testes, decidiu utilizar outros meios para seleção de pessoal. Não aceitou a proposta de fotocopiar os testes; não se submeteu; mas, como também não conseguiu convencê-los, optou por uma terceira via.

Como a Teoria Ergológica nos expressa, o profissional faz gestão do uso de si, por “si” e pelos “outros”, baseados em valores próprios, em sua subjetividade e nos próprios valores da sociedade de trabalho. Assim, ela opta pela realização de sua atividade utilizando-se de outras técnicas para seleção. Acreditamos que essa renormatização da parte da Psicóloga IV está mais relacionada aos valores que perpassam o “si” (o próprio sujeito) do que com os valores dos “outros” (sociedade de trabalho contemporânea) em que as normas estão relacionadas ao “não questione”, “baixe os custos” e “submeta-se”.

Acrescentamos que a profissional que trabalha hoje na empresa onde a Psicóloga IV trabalhou foi contactada para a participação nesta pesquisa. Apesar de num primeiro momento se afirmar ser psicóloga, após a explicação sobre a pesquisa, ela informou que na realidade não era psicóloga, mas sim formada em gestão de recursos humanos. Informou também que não havia mais psicóloga trabalhando na empresa, pois a proprietária afirmara não querer mais trabalhar com esse “tipo de profissional”, pois eram muito trabalhosos, questionavam muito.

Isto é um dado sugestivo de que os psicólogo organizacionais que trabalharam nessa empresa não se submeteram simplesmente ao que o empresário orientava. Consideraram, entretanto, os valores da profissão em sua atuação, negando-se provavelmente a algumas atitudes não condizentes com o trabalho que se espera de um psicólogo organizacional.

Não entendemos isso como uma porta que se fecha para a Psicologia, pois compreendemos que a Psicologia não deve entrar em qualquer porta; ou seja, quando a empresa não adotar uma filosofia coerente com o que o Código de Ética do psicólogo estipula como seu dever, ele deverá se recusar a trabalhar nessa empresa.

A Psicóloga II informou não haver problemas para compra de testes, mas relatou também ser um alívio não ter que entrar numa discussão para uso de testes, pois tendo trabalhado em outras empresas do mesmo ramo, lembrou-se de que, por algumas vezes, tinha que argumentar sobre a compra legal dos testes. Afirma que sempre se recusou a trabalhar com cópias de testes. Caso não fosse possível a compra, preferia não utilizar, assim como agiu a Psicóloga IV.

Vale ressaltar que a Psicóloga I se utiliza de testes legítimos, não utiliza cópias, contudo, eles são aplicados posteriormente para que a empresa não gaste muito com eles. E o que aqui foi debatido foi essa atitude de aceitar essa limitação, que dificulta o seu trabalho, concordando com os donos na ideia de que os testes são caros. E, como a própria disse, adaptando-se.

No conjunto do discurso das duas psicólogas atuantes nas empresas de terceirização de mão de obra há a expressão de renormatizações, relacionadas à adaptação às condições que o meio organizacional apresenta. Não há uma postura crítica, tampouco uma leitura social das questões que perpassam o seu trabalho, e, muito menos, atitudes de enfrentamento.

Como já bem disseram Macêdo, Heloani e Cassiolato (2010), trabalhar em organizações de capital privado implica trabalhar em atividades de adaptação do trabalhador ao meio organizacional, inevitavelmente, com o objetivo de que ele produza mais e melhor. E essa adaptação ao meio, buscando produzir mais e melhor, é exatamente a condição de trabalho do próprio psicólogo, que não se percebe dentro desse ciclo, e quando é ameaçado a enxergá-lo recusa-se a olhar.

As atitudes das três psicólogas relatadas nas entrevistas são sempre de respostas às demandas dos empresários. Elas não formulam uma demanda, não apresentam críticas sobre o processo, ou o modo como são conduzidas as atividades de RH e suas inter-relações com outros setores da empresa. Suas atividades são reativas, não se antecipam as necessidades, trabalham com uma visão muito limitada a gestão de pessoas de forma muito menos crítica. Tendem a conformar-se e acomodar-se à realidade.

Com o objetivo de possibilitar uma reflexão sobre sua prática como psicóloga organizacional (uma confrontação com sua atividade), ao final de cada entrevista, foi perguntado a cada psicóloga se elas consideravam o que elas faziam Psicologia dentro das empresas. Se elas se consideravam psicólogas realizando tais atividades. Nosso objetivo era que elas por um momento analisassem e refletissem

sobre a prática que tinham acabado de relatar. Enfocamos alguns aspectos do discurso de cada uma durante esse momento.

A Psicóloga IV apresentou um discurso mais analítico de sua prática, reconhecendo que, quando trabalhava na empresa, por imaturidade e desconhecimento, não argumentava de igual para igual com o empresário. E, com isso, perdia as oportunidades de fazer com que a Psicologia crescesse e ganhasse importância dentro da empresa. Ela considera que, para tal, na qualidade de psicóloga, além de ter segurança em seus conhecimentos, o profissional deve procurar entender de administração e do próprio negócio da empresa, pois só assim ele estará em pé de igualdade e discutindo na mesma linguagem do empresário.

Ela considera ainda que, para ser apenas recrutadora - como se considerava na época em que trabalhava na empresa- não precisaria ser psicóloga. Em suas próprias palavras:

A gente tem que pensar eu estou aqui para fazer o quê? Se é para ser recrutador, eu não preciso ser psicólogo. Enquanto psicóloga eu preciso fazer a diferença em qualquer empresa que eu estiver. Psicóloga IV

Complementando essa frase do discurso da psicóloga, preferimos destacar suas palavras.

“Eu acho que a gente não pode perder, independentemente da empresa em que a gente esteja atuando, essa capacidade de se indignar, de reagir. Se você pensar que chegou naquela empresa de terceirização para fazer recrutamento e seleção, você vai morrer fazendo recrutamento e seleção nessa empresa. Você tem que saber que pode fazer outras coisas. Tipo, ah o dono me pediu um treinamento, então eu vou pensar e fazer também esse e outro. Ele me pediu para fazer uma visita a um cliente, vou aproveitar e ir em outros também.” Psicóloga IV

A Psicóloga II afirmou que não é possível fazer outra atividade dentro das empresas de terceirização que não sejam recrutamento e seleção. Treinamento só quando solicitado, e pontualmente. Mencionou dificuldades como o fato de os funcionários estarem em locais diversos, com culturas organizacionais variadas e que apesar de serem contratados da empresa terceirizada, vivem um cotidiano a que a empresa

terceirizada não tem acesso; por isso a dificuldade em se desenvolver outros subsistemas de RH.

Essa psicóloga ainda acentuou que a Psicologia deve contribuir para uma maior segurança nas seleções que realiza. A importância de se conhecer bem os testes psicológicos, e fazer suas correções adequadas, além de saber aplicar outras práticas de seleção, contribuiria nesse sentido. Para ela, o conhecimento em testes psicológicos é o que a torna fundamental na empresa. Estudante também das teorias comportamentais, utiliza-se delas para dialogar com os empresários quando seu trabalho é questionado, ou ainda quando a empresa tem alguma dificuldade com os funcionários que trabalham internamente. Assim, ela assinala que o uso de conhecimentos psicológicos é muito importante para o seu trabalho e considera-se uma boa psicóloga organizacional.

A Psicóloga I declara que falta muito da Psicologia dentro da empresa; diz que suas atividades estão ainda muito distantes das esperadas dentro de um RH. Ressalta que prefere acreditar que ao longo dos anos o RH poderá fazer mais do que faz hoje, quando ela tiver uma equipe maior e tiver mais tempo para se dedicar a projetos de desenvolvimento.

A Psicóloga I ainda trouxe nessa fase do discurso referências a empresa, afirmando que era uma das melhores do mercado, pois cumpria com suas obrigações de pagamento em dia, entrega de vale-transporte a alimentação, além do depósito do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS). Ela exprime que esse é um discurso dos próprios funcionários da empresa, fato indicativo de que a organização é um bom lugar para se trabalhar.

Isto traz muito do contexto do mundo do trabalho contemporâneo, visto que pagar salários em dia, entregar vale-transporte e alimentação e fazer os depósitos regulares do FGTS são obrigações legais da empresa. Considerar uma empresa um bom local para se trabalhar porque ela cumpre com suas obrigações legais é bem significativo da precarização do mundo do trabalho.

Todas ainda afirmaram que, em suas atividades primam pelo respeito, e educação e bom tratamento dos candidatos, pois entendem que quem está procurando emprego, se encontra numa posição de fragilidade. O mesmo comportamento é exigido de suas equipes, ainda que nem sempre aconteça; e consideram essa atenção e cuidado com o humano próprios da Psicologia.

Acreditamos que o cuidado e o respeito com o ser humano que procura emprego não podem ser algo característico de uma profissão. Deveria ser o comum

entre os seres humanos e não uma vantagem relacionada à profissão do psicólogo, como expresso pelas entrevistadas. No entanto, a colocação delas nos fornece mais um alarme sobre como se encontram as condições de trabalho na contemporaneidade.

Com suporte em todos esses aspectos presentes nos discursos das entrevistadas podemos avançar num diálogo com algumas reflexões teóricas sobre o contexto em que as psicólogas desenvolvem suas atividades, relações e posicionamentos ante as questões do mundo do trabalho contemporâneo.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Quando iniciamos essa dissertação, buscávamos, além de como o psicólogo organizacional desenvolvia suas atividades, um envolvimento desses profissionais com a temática da pesquisa, de modo que suas participações trouxessem outra perspectiva, quem sabe, um novo modo ainda desconhecido de realizar Psicologia Organizacional, já que nos inspiramos na Ergologia.

Logo de início, surgiu a primeira dificuldade: o desinteresse por parte da maioria dos profissionais em participar da pesquisa; as esquivas em entrar em contato conosco, e até mesmo a negação total em participar. Isto nos indicou, de início, certa resistência ou desinteresse em contribuir para o avanço da Ciência Psicológica.

Ao conseguir entrar em contato com o real da atividade dessas psicólogas nas entrevistas, outros foram os indícios do desinteresse em contribuir para a Psicologia Organizacional.

Talvez existam aqueles que de início julguem impossível se conseguir outro resultado quando se investigam psicólogos organizacionais em empresas de terceirização de mão de obra. Será que deveríamos mesmo partir do pressuposto do impossível? Ou o mais coerente com a Ciência não seria abrir a possibilidade de que a Psicologia pudesse ter uma atuação ampla e diversa desse esperado?

Supomos que sim- a psicologia que se aplica no real da atividade poderia ter uma atuação bem diversa e ampla do que o setor de terceirização impõe. E foi isso que motivou a realização desta pesquisa; o interesse em identificar as gestões do uso de si, os valores implicados nessa gestão, diante do real precarizado do mundo do trabalho na contemporaneidade, que pudesse contribuir para o avanço da Psicologia Organizacional como Ciência.

Campos (2011) nos diz que, por muitos anos, a Psicologia Organizacional esteve voltada para uma atuação que privilegiava a produção e não se envolvia com questões relacionadas à estrutura organizacional; assim como, por muitos anos, ela ficou voltada apenas às questões que envolviam recrutamento e seleção de pessoas.

Nossa análise sobre a atuação da Psicologia desenvolvida anteriormente, antes dessa dissertação, esboça uma atuação dos psicólogos organizacionais sempre voltada aos interesses dos donos do capital, sem uma adoção de atitudes críticas e mais dirigidas ao bem estar e desenvolvimento do sujeito trabalhador, focadas, sobretudo, nas atividades de recrutamento e seleção.

Se como exprimem Zanelli e Bastos (2004), em alguns cenários, os psicólogos começam a contribuir para decisões em níveis estratégicos, sabemos que essa não é a condição em que se encontra a Psicologia Organizacional dentro das empresas de terceirização participantes deste estudo.

Suas atividades e seu posicionamento dentro da organização estão coerentes com a atuação do início da Psicologia dentro das organizações, priorizando produtividade e adaptação do trabalhador, para que ele produza mais e com menores recursos.

A realidade encontrada demonstra que os psicólogos continuam sendo cobrados constantemente por agilidade e eficiência a baixo custo no processo seletivo. Seja pela restrição em uso de suas ferramentas, seja pelo reduzido número de profissionais de que dispõem em suas equipes, ante a uma demanda sempre alta de trabalho, exige-se dos psicólogos os mesmos requisitos que se solicita dos outros trabalhadores, apesar de um discurso que supõe uma atuação mais estratégica.

Exigem-se ou incutem-se nos psicólogos a responsabilidade e o comprometimento para que realizem seu trabalho com agilidade e qualidade, ainda que a empresa não forneça condições adequadas para a realização dele, ou, ainda, que o cenário social não permita isso. Ele deve conseguir uma maneira de solucionar o problema, e, em caso negativo, a responsabilidade é exclusiva dele. É a cultura disseminada pelo sistema toyotista, inclusive, ou mesmo, principalmente, nos profissionais de nível superior.

O Código de Ética do psicólogo tem em seus princípios fundamentais a ideia de que o psicólogo deverá atuar com responsabilidade social, analisando crítica e historicamente a realidade política, econômica, social e cultural, além de contribuir para a eliminação de quaisquer formas de opressão, negligência, discriminação, exploração, violência ou crueldade, ou seja, deve-se posicionar crítica e historicamente, fazer uma leitura política e social ao realizar o seu trabalho.

Nesta pesquisa, vimos que não há uma leitura crítica da sociedade e da sua prática como psicólogo. Ainda menos, um posicionamento perante os empresários. O psicólogo nas organizações pesquisadas parece aproximar-se da denominada classe que vive no trabalho, e, como tal, com poucos poderes de questionamento.

Quando o psicólogo tem uma leitura minimamente social de sua prática, há uma escolha por tender a aceitar a situação. “As coisas são assim, você tem que se adaptar.” Parece-nos um discurso incutido na mente dos psicólogos, que dificulta em

muito a realização de uma prática da Psicologia mais crítica e benéfica ao seu crescimento como Ciência.

Quando a Psicóloga IV relata que é preciso uma capacidade de se indignar constantemente, parece-nos um apelo para que a prática dentro das organizações seja mais crítica e não mera reprodução de técnicas. Contudo, ao finalizar seu discurso ela fala que o psicólogo deve fazer sempre mais do que lhe é pedido, como modo de fazer crescer a psicologia dentro da organização.

Consideramos seu argumento válido, porém fazer mais do que lhe é pedido por sua chefia também é um dos dogmas do toyotismo. Então, até que ponto isso é realmente benéfico para a Psicologia? E será mesmo que fazer além do que se pede é o caminho para maior espaço e reconhecimento da Psicologia Organizacional?

Não há dúvidas de que a Psicologia precisa fazer algo além de recrutamento e seleção, afinal isso limitaria em muito a compreensão social da Psicologia. Apenas a aplicação de testes psicológicos é de uso restrito dos psicólogos, contudo, uma seleção pode ser realizada dispensando seu emprego.

Considerar as relações de poder no contexto em que atua e os impactos dessas relações sobre as suas atividades profissionais, posicionando-se de maneira mais crítica, também é um dos princípios fundamentais do Código de Ética do psicólogo. Ao que parece, no entanto, são ignorados na prática cotidiana.

Os psicólogos organizacionais não chegam às organizações com essa capacidade de análise e crítica das relações sociais. Quando eles vão amadurecendo e desenvolvendo essa leitura do contexto, ela já tende a ser mais uma leitura de que não adianta lutar contrariamente às forças de mercado; o melhor é achar uma posição confortável para si.

Os psicólogos organizacionais adotam uma posição na Psicologia que tem uma visão de homem no trabalho como instrumento, e com suporte nessa Psicologia legítima em sua prática a utilização dos seres humanos como meros instrumentos para um determinado fim (CANGUILHEM, 2000).

As renormatizações são realizadas considerando-se mais as questões de mercado e de preservação do próprio emprego. Elas parecem estar sempre a serviço do empresariado e de seus interesses.

Acreditamos que a própria lógica da precarização do trabalho facilite esse posicionamento. Antunes (2008, p.7) garante que a precarização está presente na intensificação da atividade laborativa, no aumento do esforço, nas responsabilizações,

nas individualizações, na cobrança de um trabalho segundo os preceitos de “metas” e “competências”, em que a lógica humana societal é substituída por um produtivismo típico da era privatista.

Todos esses elementos são encontrados nos discursos das três psicólogas. O ambiente e a lógica da precarização não fomentam, nem deixam espaço na jornada de trabalho das psicólogas, para que elas tenham uma leitura mais social e política sobre sua atuação e mesmo a adoção de um posicionamento crítico nas relações de poder dentro da organização.

São profissionais que reproduzem técnicas em seu dia a dia, que fomentam a visão do homem no trabalho como instrumento, que buscam realizar seu trabalho renormatizando o real numa combinação na qual os valores de si e dos outros não contribuem para emancipação e bem-estar no trabalho, o que deveria ser objetivo do trabalho do psicólogo organizacional.

Apesar da solicitação para que o novo trabalhador seja um trabalhador, criativo, que antecipe soluções, de fácil adaptação às mudanças, os psicólogos organizacionais nessas empresas tendem a ser apenas reprodutores de técnicas de seleção. Quando são criativos ou de fácil adaptação à mudança, estão perpassados pela lógica empresarial e não pela Psicologia.

Os psicólogos encontram-se no contexto da mesma lógica que os demais trabalhadores. Deve-se buscar fazer o melhor que lhe é solicitado, vestir a “camisa da empresa”. Diríamos, ainda, que aos psicólogos se costuma pedir que pensem como empresários, como administradores do negócio.

Entregam-lhes uma demanda que muitas vezes não é possível satisfazer, e o responsabilizam por isso. Eles são postos numa rotina extenuante, agindo mecanicamente, não se permitindo pensar sobre a realidade do outro ou acerca realidade. Com isso contribuem para a manutenção de sua condição social e da dos outros.

Adaptar-se aos desmandos do capital é a condição que expressa a todas as profissões. No entanto, esperávamos que as renormatizações no real da atividade de trabalho dos psicólogos entrevistados revelassem atitudes mais críticas, mais relacionadas a manter os princípios e valores da profissão, que devem ser os mesmos em qualquer local em que o psicólogo atue.

Selecionar e avaliar pessoas pode ser campo da Psicologia sim, desde que ela use seu conhecimento como diferencial e não se atenha apenas a isso. É claro que

não se pode ignorar o fator econômico que move as organizações, mas também não se deve tê-lo como único norteador de suas atividades.

Após o conhecimento dos resultados desta pesquisa, percebemos que ser psicólogo organizacional dentro de empresas de terceirização de mão de obra é na realidade ser recrutador e selecionador de pessoas; é como se a seleção de pessoal fosse uma máquina e o psicólogo o profissional que a opera sem pensar muito sobre o que faz, apenas reproduzindo um comportamento, já aprendido e difundido no mundo organizacional.

Por outro lado, vê-se que o objetivo das empresas de terceirização é selecionar rapidamente o funcionário que melhor se adapte às condições de trabalho. Os empresários veem nos psicólogos e seus testes psicológicos a oportunidade de minimizar sua rotatividade.

O mercado da terceirização de mão de obra é marcado pela volatilidade e aceleração dos processos, características da precarização do mundo do trabalho, de modo que há uma pressão sobre o trabalho dos psicólogos organizacionais para que alimentem esse processo, o que por consequência precariza a sua própria atividade de trabalho.

No discurso das três profissionais, existe a ideia de que não se pode fazer mais do que recrutamento e seleção dentro dessas empresas. Então, será que cabe a Psicologia estar dentro dessas empresas?

Talvez isso deva ser mais discutido em futuros trabalhos. Se a Psicologia deve ocupar esses espaços, se ela deve tentar mudá-los e como deve se posicionar ante as demandas da sociedade de trabalho contemporânea.

Assim, novos estudos que visem a aspectos como a elaboração (ou não) de uma visão crítica do profissional refletida em sua atuação, por parte dos psicólogos organizacionais e em que medida a graduação pode contribuir, ou não, para isso, podem ser empreendidos.

A Psicologia Organizacional deve ir além da repetição de técnicas e instrumentos que fomentem a precarização do mundo do trabalho. Como se pode fazer isso deve ser objeto de estudo de futuros trabalhos.

REFERÊNCIAS

ADÁNEZ, G. P. Procedimientos de construcción y análisis de tests psicométricos. Em S. M. Wechsler & R.S. L. Guzzo (Orgs.), **Avaliação psicológica: Perspectiva internacional** (p. 57-100). São Paulo: Casa do Psicólogo, 1999.

ALONSO, L. E. **La Mirada Cualitativa em Sociología**. Madrid: Editorial Fundamentos. 1998.

_____. **Trabajo y posmodernidad**: El empleo débil. Madrid: editorial fundamentos, 2000.

ALONSO, L. E. **Prácticas económicas y economía de las prácticas**: crítica del posmodernismo liberal. Madrid: Libros de la Catarata, 2009.

ALONSO, Luis Enrique e RODRIGUEZ, Carlos Jesús Fernández. Uso Del trabajo y formas de gobernabilidad: la precariedad como herramienta disciplinaria. In: CRESPO, Eduardo, PRIETO, Carlos, SERRANO, Amparo (coords.) **Trabajo, subjetividad y ciudadanía**. Madrid: Editorial complutense, 2009.

ALVES, Giovanni. **Trabalho e subjetividade**: o espírito do toyotismo na era do capitalismo manipulatório. São Paulo: Boitempo, 2011.

ANASTASI, A.; URBINA, S. **Testagem Psicológica**. 7 ed. Porto Alegre: Artes Médicas, 2000.

ANTUNES, Aparecida Makino Mistsuko. **A psicologia no Brasil**: leitura histórica sobre sua constituição. São Paulo: Marcos editora, 1999.

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

_____. As formas de padecimento no trabalho. **Saude soc.** [online]. 2008, vol.17, n.4, pp. 7-8. ISSN 0104-1290.

_____. **Os sentidos do trabalho**: ensaios sobre a afirmação e a negação do trabalho. 2 ed. 10ª reimpr. rev. e ampl. São Paulo: Boitempo, 2009.

ATHAYDE, Milton e BRITO, Jussara. Ergologia e Clínica do Trabalho. In: BENDASSOLLI, Pedro F., SOBOLL, Lia (Org.). **Clínicas do Trabalho**. São Paulo: Atlas, 2011.

BRASIL. **Anuário Brasileiro do Setor de Serviços**. Central Brasileira do Setor de Serviços. São Paulo, SP, 2008.

BAUMAN, Zygmunt. **Trabajo, consumismo y nuevos pobres**. Barcelona: Gedisa Editorial, 2000.

BENDASSOLLI, Pedro F. **Psicologia e trabalho**: apropriações e significados. São Paulo: Cengage learning, 2009.

BENDASSOLLI, Pedro F., SOBOLL, Lia (Org.). **Clínicas do Trabalho**. São Paulo: Atlas, 2011.

BERNAL, Anastasio Ovejero. **Psicologia do trabalho em um mundo globalizado**: como enfrentar o assédio psicológico e o estresse no trabalho. Porto Alegre: Artmed, 2010.

BERTOLINI, Duarte. **Terceirização e rotatividade de mão de obra**: um estudo em uma empresa de serviços na área de limpeza e conservação. 2010.52f. Trabalho de Conclusão Graduação em Administração. Faculdade de Administração da Universidade Federal do Rio Grande do Sul. São Leopoldo, 2010. Disponível : < <http://hdl.handle.net/10183/36707>> Acesso em 15 mar. 2012.

BORGES, A. e DRUCK, M. G. “Crise global, terceirização e a exclusão do mundo do trabalho”. **Caderno CRH**, Salvador, n.19, p. 22-43, jul/dez, 1993.

BORGES, M. E. S. “Trabalho e gestão de si- para além dos “recursos humanos”. **Cadernos de Psicologia Social do Trabalho**, 2004, vol. 7, p 41-49, 2004.

CAMPOS, D. C. **Atuando em psicologia do trabalho, psicologia organizacional e recursos humanos**. Rio de Janeiro, LTC, 2011.

CANGUILHEM, G. **O normal e o patológico**. 5 ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2000.

CERTO, Samuel C. **Modern Management: Diversity, Quality, Ethics, and the Global Environment**, Boston: Ally& Bacon, 1994.

CENTRAL BRASILEIRA DO SETOR DE SERVIÇOS (CEBRASSE). **Anuário Estatístico**: base 2008. São Paulo, 2008.

CHIAVENATO, I. **Gestão de pessoas**: o novo papel dos recursos humanos nas organizações. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

CLOT, Y. **Le travail, activité dirigée**: contribution à une analyse psychologique de l'action- habilitación à diriger dès recherches. Universidade de Paris VIII, 1997. Mimeogr.

_____.La méthode Du sosie: clinique et langage. In: **Le travail sans l'homme**: pour une psychologie dès milieux de travail et de vie. Paris: La Découverte, 1998.

_____.Methodologie en clinique de l'activité: l'exemple de sosie. In: Santiago, M. **Les méthodes qualitatives em psychologie**. Paris: Dunod, 2001.

_____;LEPLAT, J. La méthode clinique em ergonomie et em psychologie Du travail. In: **Le Travail Human**, t.68, nº4, 2005.

- CLOT, Y. **A Função Psicológica do Trabalho**. Petrópolis, Rio de Janeiro: Vozes, 2007.
- CODO, Wanderley e LANE, Silvia T.M. (Orgs). **Psicologia social: o homem em movimento**. São Paulo: brasiliense, 2004.
- DEJOURS, C. **A banalização da injustiça social**. 7.ed. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2006.
- ENRIQUEZ, Eugène. O papel do sujeito humano na dinâmica social. In: LEVY, André et.al. **Psicossociologia: análise e intervenção**. Rio de Janeiro: Vozes, 2001.
- ERTHAL, Tereza Cristina. **Manual de Psicometria**. 5.ed. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed., 1999.
- FARIA, J.H. e KREMER, A. “Reestruturação produtiva e precarização do trabalho: o mundo do trabalho em transformação”. **Read**. ed.41, vol. 10, n.5, set-out, 2004.
- FERRAZ, Galeno; ROCHA, Frederico. **Os serviços de limpeza e conservação no Brasil**. Rio de Janeiro: IPEA,1998.
- FREITAS, M.T., JOBIM E SOUZ e, S. KRAMER, S. **Ciências Humanas e Pesquisa: leituras de Mikhail Bakhtin**. São Paulo: Cortez, 2003.
- FREITAS, S. M. P. “O psicólogo do trabalho no mundo das práxis capitalista: reflexões fenomenológico-existenciais”. **Revista da Abordagem Gestáltica**, XV(2), p. 157-168, jul-dez, 2009.
- GARCIA ALVAREZ, C. M.; CARVAJAL MARIN, L. M. (2007). “Tecnologías empresariales del yo: la construcción de sujetos laborales en el contexto del trabajo inmaterial”. **Univ. Psychol.**, Bogotá, v. 6, n. 1, abr. 2007 . Disponível em http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-92672007000100006&lng=pt&nrm=iso. Acessado 05 out. 2012
- HELOANI, R., MACÊDO, K. B. e CASSIOLATO, R. O exercício da profissão: características gerais da inserção profissional do psicólogo. In: Bastos e Gondim (Orgs.). **O trabalho do psicólogo no Brasil**. Porto Alegre: Artmed, 2010.
- HIRATTA, Helena; PRÉTECEILLE, Edmond. “Trabalho, exclusão e precarização socioeconômica: o debate das ciências sociais na França”. **Caderno CRH**, Salvador, n.37, p.47-80, jul/dez, 2002.
- KRUMM, Diane J. **Psicologia do trabalho: uma introdução a psicologia industrial/organizacional**. Rio de Janeiro: LTC, 2005.
- LIMA, Jacob Carlos. “A terceirização e os trabalhadores: revisitando algumas questões.” **Cadernos de Psicologia Social do Trabalho**, vol.13, n.1, p. 17-26, 2010.

LOPES, M.C.R. “Subjetividade e trabalho na sociedade contemporânea.” **Trabalho, Educação e Saude**. Rio de Janeiro, v. 7 n. 1, p. 91-113, mar/jun. 2009.

LHUILIER, D. **Cliniques du travail**. Toulouse: Érès, 2006.

MACEDO, Kátia Barbosa; HELOANI, Roberto; CASSIOLATO, Rosângela. O psicólogo como trabalhador assalariado: setores de inserção, locais, atividades e condições de trabalho. In: Bastos e Gondim (Orgs.). **O trabalho do psicólogo no Brasil**. Porto Alegre: Artmed, 2010.

MARCELINO, P. R. P. . Terceirização do Trabalho no Brasil e na França. In: **II Simpósio Estadual Lutas Sociais na América Latina. Crise das Democracias Latino-americanas: dilemas e contradições**, 2006, Londrina. Anais do II Simpósio Estadual Lutas Sociais na América Latina. Crise das Democracias Latino-americanas: dilemas e contradições, 2006.

MINAYO, M.C.S. (Org.) **Pesquisa Social: teoria, método e criatividade**. 19 ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2001.

MOTTA, Júlia Maria Casulari. **A psicologia e o mundo do trabalho no Brasil: relações, história e memória**. São Paulo: Ágora, 2005.

NARDI, Henrique Caetano. **Ética, trabalho e subjetividade: trajetórias de vida no contexto das transformações do capitalismo contemporâneo**. Porto Alegre: Editora UFRGS, 2006.

OCADA, Fábio Kazuo. Trabalho, sofrimento e migração internacional: o caso dos brasileiros no Japão. In: ANTUNES e SILVA (Orgs). **O avesso do trabalho**. 2. ed. São Paulo: Expressão popular, 2010.

OSORIO, Claudia. “Experimentando a Fotografia como Ferramenta de Análise da Atividade de Trabalho”. **Informática na Educação: teoria & prática**, Porto Alegre, v. 13, n. 1, p. 41-49, jan./jun. 2010.

PULIDO-MARTINEZ, H. C. “Em búsqueda de uma psicologia crítica em los âmbitos laborales.” **Univ. Psychol.** [online]. 3(2):213-222, jul. ISSN 1657-9267, 2004.

PULIDO-MARTINEZ, H. C. “Produciendo trabajadores modernos: conocimiento psicológico y el mundo del trabajo en el sur.” **Univ. Psychol.** [online]. vol.6, n.1, pp. 27-38. ISSN 1657-9267, 2007.

SAMPAIO, Jader Reis. Psicologia do Trabalho em Três Faces. In: GOULART, Irís (Org.). **Psicologia do Trabalho e Gestão de Recursos Humanos: Estudos Contemporâneos**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 1998.

SIGMAR MALVEZZI, J.A.J. S.; ZANELLI, J.C. Inserção no mercado de trabalho: os psicólogos recém formados. In: Bastos e Gondim (Orgs.). **O trabalho do psicólogo no Brasil**. Porto Alegre: Artmed, 2010.

SCHELLER, L. **Narrer Le travail pour une méthologie de l'élaboration subjective de l'expérience de travail**- une exemple: la method du sosie. Monografia (DEA, psicologia clínica e psicanalítica) – Universidade de Paris V, 1999.

SCHWARTZ, Y. “De la qualification à la compétence.” **Education Permanente**. 123 (2), p. 125-137, 1995.

_____. Trabalho e política. In: Rosa, M.I.(Ed.). **Transformações no trabalho, conhecimento e política**. São Paulo: Letras e Letras, 2001.

_____; DURRIVE, Louis. **Trabalho e Ergologia**: conversas sobre a atividade Humana. (Jussara Brito e Milton Athayde) 2 ed., Niterói: UFF, 2010.

_____. Manifesto por um ergoengajamento. In BENDASSOLLI, Pedro F., SOBOLL, Lia (Org.). **Clínicas do Trabalho**. São Paulo: Atlas, 2011.

SILVA, Cláudia Osório da; BARROS, Maria Elisabeth Barros de; LOUZADA, Ana Paula Figueiredo. Clínica da atividade: dos conceitos às apropriações no Brasil. In BENDASSOLLI, Pedro F., SOBOLL, Lia (Org.). **Clínicas do Trabalho**. São Paulo: Atlas, 2011.

SILVA, Georgina Alves Vieira. Arquitetura Organizacional: o propósito da Psicologia Organizacional. In: **Psicologia**: possíveis olhares, outros fazeres. Belo Horizonte, CRP 4ª Região, 1992.

SILVA, Mª de Fátima de Sena e. A psicologia social e a psicologia (social) do trabalho. In: SILVA, Mª de Fátima de Sena e; AQUINO, Cássio Adriano Braz de (Orgs). **Psicologia Social**:desdobramentos e aplicações. São Paulo: Escrituras, 2004.

SILVA, Vanessa Nascimento. **Os sentidos do trabalho**: um estudo de caso sobre o trabalho e a qualidade de vida de um gestor da área de qualidade de vida numa indústria de Maracanaú. Fortaleza, 2012. 74f. Monografia. (Especialização em Gestão de Pessoas). ESTÁCIO-FIC, Fortaleza, 2012.

TELLES, Ana Luiza e ALVAREZ, Denise. Interfaces ergonomia-ergologia: uma discussão sobre trabalho prescrito e normas antecedentes. In FIGUEIREDO, M. et al. **Labirintos do Trabalho**: interrogações e olhares sobre o trabalho vivo. Rio de Janeiro: DP&A, 2004.

VIEIRA, M. A. Autoconfrontação e análise da atividade. In FIGUEIREDO, M. et al. **Labirintos do Trabalho**: interrogações e olhares sobre o trabalho vivo. Rio de Janeiro: DP&A, 2004.

ZANELLI, José Carlos. **O psicólogo nas organizações de trabalho**: formação e atividades profissionais. Florianópolis: Paralelo 27, 2002.

ZANELLI, José Carlos e BASTOS, Vírgilio. Inserção profissional do psicólogo em organizações e no trabalho. In: ZANELLI, José Carlos, BORGES-ANDRADE, Jairo Eduardo e BASTOS, Vírgilio Bittencourt. **Psicologia , organizações e trabalho no Brasil**. Porto Alegre: Artmed, 2004

ANEXOS



UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ
CENTRO DE HUMANIDADES
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM PSICOLOGIA
CURSO DE MESTRADO EM PSICOLOGIA

CONVITE

Caro psicólogo, convidamo-lo a participar da segunda etapa dessa pesquisa que consistirá numa entrevista individual e uma devolutiva a ser realizada nas dependências da Universidade Federal do Ceará (UFC), campus do Benfica, no gabinete número 11 do Bloco Didático Prof. Ícaro de Sousa Moreira – Área II do Centro de Humanidades – UFC – Av. da Universidade, 2762 – Benfica – Fortaleza/CE em dia e horário que melhor lhe convier, durante o mês de fevereiro, ou em outro local que seja melhor para sua conveniência.

A segunda parte consiste numa entrevista individual em que serão levantadas questões relacionadas sobre sua prática cotidiana de trabalho, em relação a um dos subsistemas que você trabalha. Posteriormente, essa entrevista será transcrita pela pesquisadora e você será convidado a um segundo e último momento no qual ela lhe dará a devolutiva desse primeiro texto. Será um momento de interação a respeito do conteúdo da pesquisa em que ambos dialogarão e construirão o conhecimento que é o objetivo dessa pesquisa.

Caso seja de seu interesse participar desse segundo momento, favor marcar essa opção logo abaixo e encaminhar o arquivo via e-mail.

- Sim, quero participar do segundo momento dessa pesquisa.
 Não, obrigada.

Atenciosamente,
Vanessa Nascimento Silva
Mestranda em Psicologia
Universidade Federal do Ceará
Telefones:
(85) 3296-0216 / 9702-1505 / 9699-8381
E-mail: vnascimento20@yahoo.com.br

Questionário de Delineamento do perfil e das Atividades dos Psicólogos Organizacionais em Empresas de Terceirização de Mão de Obra para Condomínios.

Observação Importante: as informações contidas nesse arquivo são confidenciais, e seu uso só será realizado exclusivamente para fins de pesquisa científica.

1- Identificação do Participante

- Idade: _____ -Sexo: ____ -Estado Civil: _____

-Escaridade (se graduação ou pós-graduação, especificar o curso):

() Graduação: _____

() Pós Graduação Doutorado: _____

() Pós- Graduação Especialização: _____

() Pós Graduação Mestrado: _____

- Há quanto tempo atua na área da psicologia organizacional?

() Menos de 1 ano

() De 5 a 10 anos

() De 1 a 3 anos

() Mais de 10 anos

() De 3 a 5 anos

- Qual o tipo de vínculo de trabalho tem com a atual empresa em que trabalha?

Se outro especificar.

() contrato por tempo determinado

() CLT

() prestação de serviço

Outro: _____

- Qual seu horário de trabalho semanal previsto e qual o real?

- Qual sua faixa salarial em salários mínimos?

() Menos de 2 salários mínimos.

() De 4 a 5 salários mínimos.

() De 2 e 3 salários mínimos.

() Mais de 5 salários mínimos.

2- Dados da Empresa

- Qual número de funcionários da empresa? _____

- Há quanto tempo à empresa existe no mercado (em anos)? _____

- Há quanto tempo à área de recursos humanos existe na empresa (em anos)? _____

- Qual a estrutura atual da área de recursos humanos (cargos e número de pessoas)?

3 – Atividades do RH:

Quais os subsistemas de recursos humanos que você desenvolve atualmente em sua empresa?

Se outros especificar.

() Recrutamento e Seleção de Pessoal

() Qualidade de Vida

() Treinamento e Desenvolvimento de Pessoas

() Segurança e Medicina do Trabalho

() Cargos e Salários

() Outros: _____

() Benefícios

