



Problemas de Trabalho e Questões de Linguagem

Daisy Moreira Cunha

RESUMO - Problemas de Trabalho e Questões de Linguagem. O artigo sistematiza histórias presentes em situações de trabalho que permitem explorar problemas, objetos e perspectivas teórico-metodológicas nas fronteiras entre trabalho e linguagem. A linguagem aparece como matéria para se pensar o trabalho, fonte de pesquisa, ou ainda, trazendo pistas, indícios de problemas sobre os quais intervir. Não é possível pensar o trabalho sem se defrontar com as interações comunicativas que o tecem no cotidiano e/ou perceber o quanto o explicitar essa experiência em palavras pode ser lugar de sofrimento e expressão de sofrimento, portanto, objeto de reflexões epistemológicas, filosóficas, políticas.

Palavras-chave: **Ergologia. Trabalho. Linguagem.**

ABSTRACT - Work and Subjects of Language Problems. The article systematizes present histories on work situations that allow exploring problems, objects and theoretical-methodological perspectives in the borders between work and language. The language appears as a subject to think about the work, the research source, or yet, tracing tracks, indications of problems about the ones, in which to intervene. It is not possible to think about the work without confronting the communicative interactions that makes the everyday routine and/or to notice how important to show that experience in words can be a suffering place and a suffering expression, therefore, epistemological, philosophical and political object of reflections. Especially, it gives elements to think about the public politics of professional education forwarding o young people and adults.

Keywords: **Ergology. Work. Language.**

Introdução

Várias situações e histórias quotidianas convocam uma reflexão sobre os usos da linguagem em situações de trabalho. Nessas vivências, a linguagem aparece como matéria para se pensar o trabalho, fonte de pesquisa, ou ainda, trazendo indícios de problemas sobre os quais intervir, assim como revela novas questões a serem enfrentadas pela formação profissional e educação de jovens e adultos trabalhadores.

No contexto das reflexões sobre o trabalho como atividade humana, do Departamento de Ergologia da Universidade de Provence¹ e da Ergonomia da Atividade de língua francesa, muitos estudos exploram os usos da linguagem em situações de trabalho. Não é possível pensar o trabalho sem se defrontar com as interações comunicativas que o tecem no quotidiano, e/ou perceber o quanto o explicitar essa experiência em palavras pode ser lugar de sofrimento e expressão de sofrimento, portanto, objeto de reflexões epistemológicas, filosóficas, políticas.

Este texto escuta/investiga histórias advindas de situações concretas de trabalho que permitem explorar e sistematizar problemas, objetos e perspectivas teórico-metodológicas nas fronteiras entre trabalho e linguagem. Com essas reflexões, tentamos mostrar porque, na condição de pesquisadores do trabalho, somos impelidos também aos estudos sobre linguagem.

Quando o trabalho implica a questão do letramento

A partir das experiências escolares relatadas por jovens e por adultos, podemos entrever o papel crescente que vem assumindo a linguagem escrita nas situações de trabalho. No acompanhamento da reestruturação curricular da Educação de Jovens e Adultos, em uma escola municipal de Belo Horizonte em 2004, um aluno contou que havia comprado sua carteira de habilitação, para ser promovido a motorista da empresa na qual trabalhava. Havia comprado porque, sendo analfabeto, não poderia obtê-la de outro modo, e sem a mesma, não poderia exercer sua profissão. Nessa perspectiva, o problema estaria circunscrito a exigências de níveis escolares pelo mercado de trabalho e pelas normas legais para se obter uma habilitação de trânsito. Mas, se ele havia contornado essas exigências para o acesso ao emprego por meios escusos, e já exercia seu trabalho de motorista a contento, por que estaria frequentando, naquele momento, a escola noturna? O aluno esclareceu que, na empresa, seus problemas começaram no momento em que, transferido para o turno da noite, não encontrava facilmente informantes para achar ruas e endereços nos quais devia depositar as mercadorias, e passava por muitos constrangimentos. O drama que enfrentava na realização do trabalho era acrescido pelo medo de ser

descoberto. Esse adulto trabalhador havia compreendido, então, que precisava aprender a ler para diminuir as fronteiras que se interpunham na execução cotidiana de seu ofício.

Como o trabalho é uma experiência estruturante da vida adulta, outras tantas histórias ouvidas no âmbito da Educação de Jovens e Adultos podem remeter facilmente a problemas que se conformam, em situações laborais, na fronteira entre linguagem, alfabetização e letramento.² Através dessas histórias, que podem ser garimpadas nos cursos de EJA, vislumbramos a implicação da escrita no exercício cotidiano da atividade de trabalho. Mas resta interrogar de quais trabalhos estaríamos falando ao nos remetermos às experiências laborais dos alunos de EJA?³

Investigando as práticas e os eventos de letramento vivenciados por porteiros num bairro classe A de Maceió, Coutinho (2005) elenca materiais de leitura e de escrita que circulam nessa situação de trabalho: bilhetes e recados, jornais, revistas, correspondências, atas, livros de reclamações, agendas, calendários, relatórios, manuais, instruções, faturas e recibos, contas, orçamentos, listas telefônicas, catálogos, livros técnicos, cartazes com instruções e avisos, formulários e guias de ruas. Segundo Coutinho, entre os portadores que circulam nas portarias, os mais comuns são:

o jornal, a correspondência, revistas, bilhetes e recados (orais e escritos), livro de reclamações ou ocorrências e cartazes com instruções e avisos. Os jornais e as revistas entram no item correspondências, já que são endereçados aos moradores, apesar de que os porteiros fazem uma leitura antes da entrega. Os bilhetes e recados são muito freqüentes, sendo que alguns ao invés de escrever guardam na memória, o que mesmo na opinião deles não funciona muito bem, já que às vezes esquecem de dar os recados [...] Entre os porteiros, 20% deles apresentam dificuldades em lidar com os materiais que demandam leitura e escrita, principalmente se precisam fazer alguma referência no livro de ocorrências, ou mesmo em escrever um pouco mais rápido. 65% deles disseram que já entregaram alguma correspondência errada por estarem distraídos ou por serem novos no prédio e não conhecer os moradores. Nenhum deles fez referência a dificuldades em ler o nome ou o apartamento do destinatário. Quando eles sentem alguma dificuldade em ler o que está escrito em algum lugar, apenas 35% costumam pedir ajuda a alguém. (Coutinho, 2005, p. 94)

Os porteiros foram classificados por Coutinho (2005) no nível 2 de letramento, que, segundo a autora, não corresponde ao nível de escolarização dos mesmos. Não é objetivo deste texto entrar no debate conceitual acerca de letramento/alfabetização/escolarização, mas sim dar relevância às agruras e às estratégias desenvolvidas pelos sujeitos face a eventos de leitura e de escrita circunstanciados pelo trabalho.

Os dramas relatados em torno do assunto revelam que, muitas vezes, o domínio rudimentar da leitura e da escrita exige desses sujeitos uma adaptação, para o desenvolvimento normal de seu trabalho, criando estratégias de interação

com a maioria das atividades discursivas escritas presentes no dia-a-dia profissional. Para além de se interrogar sobre a leitura e a escrita no trabalho, problematizando-as a partir dos suportes linguísticos que aí circulam, e em como os porteiros se relacionam mais ou menos com os mesmos, dependendo do grau de letramento, nossa hipótese é de que tais trabalhadores mobilizam saberes, sobre sua situação de trabalho, que conhecem bem.

Abordagens da escrita em situações de trabalho

Fraenkel (2001) destaca uma corrente de pensamento científica e cultural que, tendo como objeto privilegiado a escrita, apresenta característica transversal e pluridisciplinar. Na França, essa vertente foi muito influenciada pelos estudos de Goody (1979) sobre a razão gráfica.

Nesse contexto, ela aponta as contribuições do domínio de investigação Linguagem e Trabalho, cuja perspectiva transcende a questão da escolarização de adultos, incluindo a inserção numa comunidade escrita em situações laborais. A pesquisadora utiliza o termo “escritos no trabalho” para designar um conjunto de documentos oriundos de uma empresa; mais largamente, de toda organização produtiva, pública ou privada. Para ela, o termo guarda certa imprecisão – tanto quanto “escritos escolares” –, pois tem como referência lugares de produção no interior dos quais os escritos circulam, independentemente de serem produzidos ou não, lidos ou não.

Tais escritos levaram os serviços bibliotecários a cunhar o termo “tipologia dos impressos de empresas”²⁴ que inclui: impressos ao público em geral (grande público, associados, clientes) e impressos para uso interno (documentos de gestão, regulamentos de escritório, circulares, fichas; periódicos internos e documentos de negociação entre assalariados e patrões). Porém, tal diferenciação não auxilia muito, se desejamos considerar o trabalho da escrita do ponto de vista do uso dos documentos supracitados: uma carta comercial é produto do trabalho de alguém, portanto, documento interno e ao mesmo tempo pode ser endereçada a outrem, externo à empresa.

Segundo Fraenkel (2001), as pesquisas sobre as evoluções da escrita em situações de trabalho ocorrem em duas direções. A primeira, representada pela coleta de dados quantitativos feita por três organismos franceses do Instituto Nacional da Estatística e dos Estudos Econômicos (INSEE), Instituto Nacional de Estudos Demográficos (INED) e pela Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE). Esta última organização realizou enquete internacional, em 1997, para compreender as relações tarefa/escrita em função das tradições locais ou nacionais. Nessa pesquisa, a *literatura no trabalho* foi analisada com base em indícios de práticas de atividades de leitura e de escrita em situações laborais, segundo a frequência de nove tarefas: 1) leitura de revistas e jornais; 2) leitura de manuais ou obras de referência; 3) leitura de gráficos

ou esquemas; 4) leitura de artigos ou de relatórios; 5) leitura e redação de cartas e de notas de serviço; 6) leitura ou redação de faturas e de orçamentos; 7) redação de artigos ou de relatórios; 8) leitura ou redação de orçamentos estimativos ou de cadernos de trabalho; 8) cálculos de preços, de custos e de orçamentos. Para a autora, as práticas de leitura e de escrita variam segundo os setores de atividade econômica por nível hierárquico, funções e atividade (setor primário, secundário x serviços), mas, na base desse fenômeno, percebe-se que o fato de as culturas do trabalho serem mais ou menos letradas tem relação direta com especificidades locais e realidades nacionais.

Em uma segunda direção, estariam as pesquisas de terreno, análise de *corpus*,⁵ focalização sobre certas situações de escrita ou certos objetos escritos, observação situada. Os dados acumulados versam da análise micrográfica de uma atividade ao estudo de organizações inteiras: redação de modos de manuais (Akrich e Boullier, 1991); relatórios de reunião (Witko, 2001); investigações comparativas sobre o funcionamento das normas ISO 9000 em várias empresas (Cochoy et al., 1998; Mispelbaun Beyer, 1999; Campinos-Dubernet e Marquete, 1997).⁶ Fraenkel constata, ainda, uma desigualdade de informações acumuladas entre os diversos setores econômicos, o que se explica pelo fato de que alguns deles tenham se mostrado mais abertos à investigação e/ou terem sido mais afetados pela introdução de novas tecnologias e normas ISO 9000.

Para Fraenkel, escritos produzidos pela atividade nos escritórios, nos serviços de contabilidade, nas agências de imprensa, são objetos de estudo importantes, mas os estudos do campo Trabalho e Linguagem têm como foco a “escrita em ação”: escritas realizadas durante o trabalho, tendo em vista seu acompanhamento, sua organização, assegurando seu rastreamento (traçabilidade) imediato. Portanto, mais do que pesquisas sobre documentos impressos que circulam nos espaços de trabalho, necessitamos compreender os escritos de trabalho: a escrita que é produto dos usos feitos pelos trabalhadores em ação (*en train de se faire*), e que nem sempre aparece em formatos impressos. Nas situações de trabalho, encontramos manuscritos que circulam em pedaços de papel diversos, rascunhos que não serão jamais arquivados. Necessitamos, portanto, observar e analisar as práticas de escrita em situações de trabalho.

Não podemos apresentar balanço sistemático sobre as contribuições desses estudos nesse momento, mas Fraenkel (2001) chama a atenção para o fato de que as pesquisas em situações laborais, partindo de aquisições das chamadas ciências da linguagem, trazem novos problemas à pesquisa em lingüística, na medida em que interrogam pilares desse campo de conhecimento. Dentre os quatro exemplos citados pela autora está a oposição teórica oral-escrita que inaugura a lingüística Saussuriana e que não apresenta pertinência quando problematizada a partir das conexões e interfaces escrito-oral requisitadas pelo exercício das atividades de trabalho.

A linguagem conectando trabalhos no/sobre o setor mineral

Recentemente, no quadro do Projeto de Pesquisa, Ensino e Extensão Conexões de Saberes sobre Trabalho,⁷ fomos interpelados sistematicamente pela importância do texto escrito em situações de trabalho no setor mineral brasileiro, setor que vem se modernizando e expandindo sua importância na economia brasileira, da qual nunca se ausentou. Esse projeto busca investigar, formar, confrontar, sistematizar e produzir saberes sobre o trabalho no setor mineral, tendo em vista contribuir na transformação das condições nas quais ele é realizado. Para tanto, instituímos um Dispositivo Dinâmico a Três Pólos (Schwartz, 2000) reunindo pesquisadores e estudantes universitários (Psicologia, Engenharia de Produção, Medicina e Educação), e trabalhadores do setor mineral formal⁸ dos estados de Minas Gerais, Rio de Janeiro e Espírito Santo.

Fraenckel (2001) afirma que o setor mineral e a agricultura fazem pouco apelo à escrita, mas, já no primeiro encontro com os mineiros selecionados para trabalhar conosco, pudemos ver que o nível de escolaridade exigido no setor tinha se elevado, como produto das novas exigências de modernização que a mineração vem sofrendo: Normas ISO e programas de qualidade, normas de segurança; informatização e terceirização; globalização; novos modelos de gestão, de avaliação e de controle sobre a força de trabalho.

Em nossos encontros, empenhamo-nos na superação da formalidade de um módulo planejado como Oficina de Escrita e buscamos imprimir uma continuidade à produção textual, através de uma interlocução permanente com textos dos mineiros, surgidos ao longo do percurso formativo.⁹

Um texto não é escrito de uma só vez, está aberto ao encontro com a escuta e com a palavra, podendo ser por elas retrabalhado perpetuamente. Os universitários foram convocados para o papel de interlocutores, na busca de uma construção da escrita mais coletiva, menos solitária; em certo sentido, como leitores em diálogo com escritores sobre o universo experienciado pelos mineiros. Assim, fizemos vários momentos de leitura coletiva sobre os textos escritos, conectamo-nos aos seus saberes, vivenciamos desconfortos, surpresas, dúvidas sobre a leitura feita conjuntamente, sobre nossos próprios entendimentos, estivemos no lugar de aprendizes dos saberes oralizados, escritos, desenhados, apresentados em organogramas, em expressões acadêmicas e dos locais de trabalho. Tais interlocuções com versões dos textos produzidos pelos trabalhadores fizeram avançar as possibilidades de conhecer, capturar, formalizar e de se apropriar da experiência do trabalho. A produção textual superou, em muito, as fronteiras formais da língua escrita. (Vieira et al., 2007.)

Interessante observar que fomos deixando, aos poucos, os textos de uso ordinário no movimento sindical e nas atividades acadêmicas para o manuseio de outros portadores de textos: literários, poéticos, músicas, cartazes, diagramas. Nesse mesmo processo, fomos abandonando uma concepção de texto como objeto escrito por letras e palavras e, gradativamente, na busca por reco-

nhecimento e recuperação dos saberes tecidos no cotidiano do trabalho na mineração, fomos integrando uma noção ampliada de texto, incluindo as imagens, fotografias, músicas, para darmos conta das múltiplas formas de expressão humana na vida em trabalho. Fomos, assim, levados a refletir sobre a escrita enquanto campo de disputa de poder na sociedade, e sobre a sua necessária apropriação pelos trabalhadores, para, entre outras tantas coisas fundamentais, sistematizar, quando possível, saberes produzidos em seu trabalho.

Os textos produzidos nas atividades de redação com trabalhadores sobre sua vida e trabalho mostraram o lugar que vem ocupando o texto escrito na atividade mineral. A atividade de leitura e de escrita vem sendo um elemento estruturante, normativo, e, nas situações descritas pelos mineiros que estiveram conosco, representa uma juridicização nas atividades de trabalho.

Ainda que, muitas vezes, a escrita se apresente de modo estruturante nas situações de trabalho, nosso referencial teórico-metodológico exige que busquemos compreender de um modo mais globalizante a experiência desses sujeitos em situações reais de trabalho – não escolares – para compreender como as atividades se realizam, que significados e sentidos lhes são atribuídos e que dramas atravessam essa experiência. Interessa compreender os usos da leitura e da escrita no contexto das situações e processos de trabalho, não para mensurar níveis e graus de instrução e letramento presentes nas práticas e eventos de letramento com os quais se confrontam os sujeitos da EJA; tampouco desejamos avaliar essas práticas ou eventos presentes em situações de trabalho, ainda que seja possível supor que tais práticas de leitura e escrita, no trabalho, podem trazer novas questões para os estudos sobre letramento.

Os usos da escrita em situações laborais revelam muito sobre os conteúdos da atividade de trabalho em qualquer função. A introdução da escrita, do registro, pode revelar, por exemplo, um custo adicional para o sujeito da atividade no processo de desenvolvimento da mesma. Poderíamos levantar a hipótese de um acréscimo de carga de trabalho; obviamente, hipótese a ser averiguada *in situ*, podendo variar enormemente segundo o caso. Esse drama de trabalhar em situações cujos usos da escrita são crescentes é apenas a ponta do *iceberg* de um problema maior, insinuando que não existem trabalhos ordinários; todo trabalho é complexo. A escrita entra no horizonte de pesquisadores do trabalho porque estamos interessados no que fazem os sujeitos, por que fazem, e como fazem, e, para tanto, necessitamos ter uma abordagem compreensiva, que não pode prescindir do auxílio dos próprios sujeitos na reconstrução dessas questões, e que não pode ignorar o manuseio dos artefatos, dos instrumentos, entre eles, a escrita.

Vejamos como leitura e escrita estruturam o trabalho de um mineiro da Mina de Morro Agudo, em Paracatu-MG, através de um trecho escrito por ele mesmo:

O boletim operacional do caminhão é meu guia. De um lado ele me instrui quanto ao que vou fazer do início ao fim de uma tarefa, local e distância e número de viagens. Então ele funciona assim: o fim de uma tarefa é o início de

outra e assim por diante. Do outro lado da folha do boletim tem o check list do caminhão, com itens que têm que ser verificados antes da partida do motor, como por exemplo: nível de óleo do motor, óleo de transmissão, óleo hidráulico, e água de radiador. E após a partida tenho que verificar direção, articulação, ventilação, freio, farol, faroletes, etc.

Após pegar estas coisas, descemos até o “nível 250”, ou seja, a 250 metros da superfície. É onde fazemos a troca de turno. Primeiro recebo as condições em que se encontra o caminhão, após isso rezamos um Pai Nosso e uma Ave Maria. É nesse momento que pedimos a Deus proteção para termos um excelente dia, porque o ambiente nos oferece várias situações de risco. O supervisor faz o DDS (Diálogo Diário de Segurança), e também fala dos objetivos e das metas. Assim, feito isso, nos é passado a frente de serviços: se é minério ou estéril. Tudo isso é relatado no boletim até o final do turno.

O check-list de frente de serviço é outro de grande importância. Nele eu tenho que verificar toda a área do ponto de carga e marcar se está “ok”, “não ok” ou “não se aplica”. Ele vem com alguns itens em asterísticos, que se tiver “não ok”, eu tenho como obrigação não executar a tarefa, até que seja resolvido o problema e eu não posso ficar exposto a riscos como por exemplo: se tiver choco no local, se a racha estiver estalando, etc. Trabalhar dentro da mina subterrânea não é nada fácil e ao mesmo tempo é muito bom, parece que trabalhamos em um outro mundo.¹⁰

A partir desse texto, podemos falar de escrita como instrumento normativo. A escrita que informa sobre o trabalho prescrito. Ela nos informa sobre uma parte do trabalho realizado. Essa escrita prescreve normas de trabalho, é o trabalho prescrito, o trabalho na sua forma tarefa, pensado, planejado e determinado por outrem. Essa escrita prescreve a realização do trabalho e traz consigo as marcações de seu controle. Mas, apesar de nos aproximarmos do trabalho em execução, e, por isso, podermos entrever os usos da escrita, o texto do mineiro apenas nos oferece um plano ainda distante do que seria o trabalho real em função das normas escritas, pois, se o trabalho real contém, em certa medida, o trabalho prescrito, ele não se esgota nele. O Guia Operacional representa trabalho morto, pensado por outrem para guiar a execução *pari pasu* das atividades do trabalho vivo do mineiro. Sobre sua atividade viva, real, o mineiro não conta muita coisa, assim como não podemos saber que outros usos ele faz da escrita em sua atividade de trabalho. Seria necessário analisar o trabalho do mineiro em condições concretas para encontrar escritos de outra natureza, mais finos, e que signifiquem escritas de um uso bem pessoal, e, claro, para encontrar traços de uma atividade que se constrói e se organiza na esteira das prescrições normativas do Boletim Operacional. Considerada do ponto de vista do uso, a escrita não apenas constrange, ordena, controla; ela organiza, libera, esconde, revela a atividade real, o trabalho vivo.

Mas o relato acima também nos convida a pensar o processo de juridicização da escrita,¹¹ decorrente do aumento de pressão e controle sobre os trabalhos realizados, no caso da mineração, estreitamente vinculado às questões de segurança no trabalho. Quando falamos aqui de juridicização da escrita, estamos

falando da vontade de controlar e de rastrear o trabalho humano – criar traçabilidade, característica da escrita industrial na atualidade. Essa escrita aparece reforçada pela *démarche* Qualidade e pela adequação das empresas às normas internacionais ISO 9000, e se orienta no sentido da fabricação de provas sobre o trabalho realizado. Para Fraenkel (2001), há uma função testemunhal que se diversifica em funções do tipo de registro e implica a escrita de normas, estimulando o fantasma de uma escrita onipotente e onipresente em situações de trabalho.

Esse rastreamento, essa traçabilidade do trabalho possibilitada pela escrita, nos envia, de acordo com a autora, a problemas de natureza múltipla:

incertezas às quais são confrontados os técnicos face a objetos industriais imprecisos, e que eles não estão autorizados a descrever finamente fazem eco às reflexões desenvolvidas por numerosos programadores (Frege, 1971; Russel, 1950): problemas relativos às relações entre o signo e seu referente. A observação dos escritos de trabalho revela a necessidade de colocar em andamento funções descritivas e denominativas da linguagem, mas também as funções demonstrativas, de esquematização próprias à língua escrita e a seus recursos gráficos. (Fraenkel, 2001, p. 129).

No entanto, o crescente valor jurídico dos usos da escrita em situações de trabalho, nos reenvia às transformações socioeconômicas em curso em nossas sociedades mercantis e de direito, as quais produzem diversificações nas formas de contrato/emprego, com progressiva individualização, flexibilização de direitos¹² e responsabilização pelo trabalho executado. A notória individualização nas relações de trabalho volta a interrogar a pertinência do campo “direitos do trabalho”, e os debates que permeiam os conflitos jurídicos em torno dos acidentes de trabalho elucidam bem a que ponto podem chegar tais contradições. (Salin, 2005).

Para Schwartz (2000), o direito do trabalho é um aspecto intermediário e revelador das circulações e/ou dos conflitos de valores entre as organizações de trabalho e as esferas política e jurídica. Ele diz respeito às relações de uso da força de trabalho, se inscrevendo entre as requisições do mercado e as novas normas e valores presentes nas políticas sociais que regulamentam as formas de uso dos trabalhadores, mas ultrapassa em muito os problemas relacionados ao interesse em torno da codificação das relações profissionais. Ultrapassa porque, tomado em sua especificidade, o direito do trabalho tem uma contradição fundamental, herdada, por um lado, de seu enraizamento no direito comercial (alguém compra e alguém vende a força de trabalho) e, por outro lado, no direito fundamental pelo qual o ser humano é considerado mercadoria não comercializável. O direito do trabalho é a tentativa de encontrar um equilíbrio entre essas duas contradições e a relação de forças entre grupos sociais e seus interesses. Há aqueles que argumentam que compramos uma força de trabalho e não um ser humano. Essa argumentação funda no campo do direito do trabalho a idéia de subordinação jurídica – contrato entre duas pessoas, pelo qual

uma delas se coloca sob comando de uma outra para a execução de uma atividade remunerada. (Supiot, 1994). Essa subordinação jurídica do trabalhador coloca-se, muitas vezes, em contradição com os demais direitos de cidadania.

Em outro momento, num relato sobre como resolveu um problema que havia parado a produção na Mina da Alegria (Mariana), outro mineiro mostra como o texto escrito intermedia a passagem à ação, podendo revelar-se um instrumento de responsabilização jurídica em caso de acidentes. O exemplo elucidado como o instrumento denominado Análise Preliminar de Tarefas (APT),¹³ através do qual trabalhadores, às vezes, com a anuência de supervisores (como no caso que apresentamos a seguir), obtêm salvo-conduto para passar do trabalho prescrito ao trabalho real (transporte de um reagente fora das normas regulamentares de segurança), na resolução do problema de uma bomba pneumática. Por esse instrumento, o trabalhador deve planejar sua atividade prevendo, antecipando sua ação, estabelecendo passos e identificando perigos, riscos e impactos ambientais que podem advir do trabalho a ser realizado e as medidas de segurança que serão observadas para evitá-los:

Era noite, a bomba pneumática do tanque 1, passou a não bombear o reagente para um segundo tanque que alimentava a flotação. Naquele momento, não havia como requisitar o pessoal da manutenção. Para arrumar o funcionamento da bomba do tanque 1 era necessário retirar o ar nela existente. Tal procedimento exigia roupas especiais de proteção e uma chave mecânica acondicionada nos domínios do pessoal da manutenção. O mineiro avaliou a situação e vislumbrou uma maneira de executar a retirada de ar sem interromper a produção. Para tanto, requisitou de seu supervisor a expedição de uma APT. Na APT constou a permissão para o acesso a uma chave mecânica, e para o transporte, manual, do reagente para o tanque 2 em quantidade suficiente que permitisse a retirada do ar do tanque 1. O reagente, ao contato, poderia causar queimaduras, optou-se por transportá-lo numa liteira munida de tampa e alças. O transporte envolveu o abastecimento da liteira na bomba 1 e o deslocamento com a mesma até a bomba 2 incluindo a subida da escada. (Cunha, 2007, p. 159)

Essa escrita, que é prescritiva das ações no trabalho, traz consigo uma traçabilidade para remontar parâmetros de qualidade e segurança, tão importantes no mundo produtivo da mineração na atualidade. Esse instrumento escrito (APT) revela mais sobre o trabalho na atualidade: a empresa reconhece as necessidades de ajustes no trabalho real, reconhece o papel regulador do funcionário sobre o que está prescrito e a demanda real, e, fazendo isso, sabe da inteligência operária no cotidiano de trabalho, mas se protege legalmente, eximindo-se da responsabilidade, ao impor um instrumento de verificação da correção das ações em caso de acidentes. Tal como no uso de instrumentos como a APT, o uso da escrita em situações de trabalho traz novas contradições e objetos a serem tratados no campo do direito do trabalho.

Mas são muitos outros os usos e as formas da escrita de trabalho. Em pesquisas realizadas desde os anos de 1980, Daniel Faïta (2001) mostra uma escrita do ponto de vista do uso que se apresenta na forma de símbolos e abreviações, e, somente quando contextualizados, situados, tais escritos ganham sentido. Nessa perspectiva, é interessante observar os usos da escrita como articuladora da memória no trabalho; é a escrita auto-ordenando e organizando o trabalho real. Ela aparece como instrumento para se compreender a ação no trabalho, pois é mais um artefato manuseado pelos trabalhadores no uso de si que fazem no trabalho. A ação escrita de trabalho pode revelar sentidos e significados dos atos dos sujeitos socioculturais presentes nas situações laborais, bem como outras dimensões importantes da atividade de trabalho.

Nesse diálogo entre pesquisadores e mineiros, todos aprendemos. Os mineiros foram produzindo relatos orais e convidados a registrá-los através da palavra escrita: o vivido foi solicitado a passar pelo crivo do texto escrito, ainda que se soubesse ser essa uma tarefa árdua, penosa, impossível, no mais das vezes. Por outro lado, essa convivência foi treinando nossa escuta; estivemos atentos às relações de sentido e significado das palavras e dos enunciados (combinação de palavras) na fala dos mineiros: *passar o turno; peão de trecho, gata, nó, pó azul, matar a peça, matraco, pulo do gato*. Fomos convocados a fazer uma arqueologia dos sentidos e significados das palavras e dos enunciados para compreender o trabalho desses sujeitos. Reconstruir o sentidos das palavras com os trabalhadores foi, por excelência, uma via de entendimento entre pesquisadores e a experiência de trabalho dos mineiros.

Dessa confrontação, onipresente no projeto Conexões, com as demandas de expressão e reflexão daquilo que é o homem em situação de trabalho nas minas, dessa experimentação de múltiplas linguagens nas situações de trabalho e dos desafios para expressá-la, emergem outros questionamentos que nos reenviam à relação entre atividades simbólicas e atividades industriais.

Os dramas de se colocar em palavras e os dramas de se colocar em escrita abrem-se a questões do tipo: o que é a experiência de trabalho? Até que ponto ela pode ser verbalizada e/ou escrita? Em que medida verbalizar a experiência de trabalho e/ou escrevê-la é apropriar-se dela? Em que medida a experiência de verbalização da atividade de trabalho pode ser fonte de consciência, por parte do trabalhador, dos seus próprios engajamentos e potencial experimentados no trabalho? Em que medida esse trabalho de formalização de saberes e valores, através da linguagem, pode acarretar uma transformação dos próprios trabalhadores e das situações de trabalho nas quais se inserem?

Recoloca-se, aqui, o problema da formação do trabalhador pela análise do próprio trabalho. Busca-se compreender qual o papel desempenhado pela análise das atividades de trabalho e da produção verbal na tomada de consciência e no desenvolvimento dos atores da ação verbalizada sobre as situações de trabalho que vivenciam. Dito de outra forma, interroga-se sobre as

potencialidades das muitas técnicas de análise do trabalho que apareceram, recentemente, em pesquisas sobre situações laborais (autoconfrontação simples e cruzada, instrução ao sócio, entrevistas de explicitação, histórias de vida e outras técnicas) para a formação e o desenvolvimento de adultos em situação profissional. Em que medida, via análise do trabalho, pode haver ganho de consciência pelos próprios trabalhadores representando seu desenvolvimento pessoal? Que relação podemos estabelecer entre tomada de consciência, através da verbalização da atividade em situação de trabalho, e o desenvolvimento humano?

A experiência humana (de trabalho) entre o industrial e o linguístico

Nos estudos da atividade de trabalho desenvolvidos no Departamento de Ergologia da Universidade de Provence, há uma reflexão de mais de vinte anos sobre as relações entre as atividades simbólicas e as atividades industriais.

Não há como compreender o trabalho sem considerar também essa dimensão linguística que codifica as normas prescritas para o exercício do trabalho, parte das normas antecedentes. Essa dimensão linguística atravessa o trabalho, veiculando conceitos em manuais e códigos normativos, em linguagens técnicas, científicas, organizacionais, gerenciais, jurídicas, políticas, etc. Entretanto, se as normas antecedentes, expressas em vários tipos de linguagens, são uma orientação para o trabalho vivo, não são, suficientes para assegurar qualidade, eficiência e eficácia.

A linguagem tem, então, uma dupla face. Por um lado, tenta antecipar as atividades, regulando a forma como serão executadas, através das normas que antecedem ao trabalho; por outro lado, expressa a riqueza da atividade que ultrapassa o prescrito em termos de normas antecedentes, pois tanto não se restringe ao prescrito como também pode ser fonte fecunda para o exame de seu funcionamento, fonte de seu aprimoramento e comprovação *sine qua non* de que essa experiência mobiliza saberes diversos, alguns não verbalizáveis.

Das confrontações do trabalho com os meandros da linguagem, a ergologia interroga duas pressuposições muito frequentes, que tentam explicar as dificuldades para dizer ou escrever sobre a experiência do trabalho, afirmando:

- que tais dificuldades estariam relacionadas ao fato de que não há nada a dizer sobre o mesmo, pois ele seria simples demais (lugar da repetição, do enfadonho, do fazer sem pensar) e/ou;

- que tais dificuldades estariam relacionadas ao fato de os trabalhadores não possuírem/dominarem os recursos linguísticos necessários para expressar tal experiência humana.

A linguagem é, ao mesmo tempo, uma atividade linguística e uma dimensão da atividade de trabalho, uma atividade que reflete os usos feitos pelos

trabalhadores dos recursos linguísticos disponíveis (ajustamento inteligente à configuração de sua própria atividade),¹⁴ portanto, lugar de expressão de criatividade no trabalho, de conceitos, de saberes, de técnicas, de uma leitura das situações de trabalho. Para Schwartz e Durrive (2007, p, 138), as práticas languageiras estão prenches dos usos que o trabalhador faz delas para regular sua atividade:

procura-se compreender tais construções languageiras – que, à primeira vista, são surpreendentes – como sendo subversões da linguagem, invenções mais ou menos bem ajustadas às situações locais e que, portanto, as acompanham e permitem sua eficácia, ainda que sejam com frequência estritamente incompreensíveis para quem não se encontre na referida situação – o que é normal: incompreensíveis, justamente porque estão sendo criadas em função da singularidade da situação e dos problemas singulares colocados pela situação (Schwartz e Durrive, 2007, p. 136)

A linguagem do trabalhador expressa um uso individual dos recursos linguísticos, mas também expressa coletivos dos quais participa e partilha valores e saberes nas situações de trabalho nas quais se insere.

A perspectiva do trabalho, a partir da abordagem ergológica, coloca no horizonte amplos problemas no cruzamento entre as dimensões simbólicas e industriais, como, por exemplo, o problema do reconhecimento da experiência de trabalho (Schwartz; Durrive, 2007).

De um lado, está a necessidade de reconhecimento dessa riqueza presente na experiência de trabalho, pelos gestores e/ou os profissionais do conceito. Experiência que não pode ser totalmente expressa em palavras, gestos ou verbalizações. Esse problema traz à tona a questão da validação das experiências adquiridas no e fora do trabalho, mas também coloca em evidência a questão das competências que necessitam ser verbalizadas para serem reconhecidas.

Nem tudo na atividade pode ser conhecido ou expresso em palavras (escritas ou verbalizadas), pois, no centro do trabalho, opera um corpo-si – um sujeito biológico, histórico e sociocultural, portador de um patrimônio vivido, cuja experiência não pode ser completamente verbalizada, que dirá, escrita.

Essa dificuldade de verbalização da atividade industrial tem relação direta com o fato de que, mesmo quando verbalizada, ela antecipa apenas parcialmente o que ocorrerá nas situações de trabalho, pois a atividade sempre resingulariza seu meio e transgride o que foi antecipado na linguagem codificada dos manuais, das prescrições, das normas antecedentes do trabalho a ser executado. Se a linguagem antecipa a ação por meio de normas, esta supera e transgride a primeira, sendo sua fonte de reatualização.

As dimensões inconscientes da atividade são muitas; algumas nos lembram o corpo em suas dimensões bio-psíquicas, outras são relativas mais especificamente ao inconsciente freudiano.

Outras dificuldades, ainda, estão relacionadas aos aspectos e aos impactos decorrentes da dimensão ético-política do trabalho: verbalizo (e escrevo) sobre o quê? Para quem? Em que circunstâncias?

Ao abordar as atividades de trabalho nos deparamos com questões relacionadas aos estudos de linguagem. E, pelo pequeno recenseamento acima, constatamos que o campo de estudos denominado Trabalho e Linguagem aborda questões tais como análise e elaboração de um modelo de organização interna dos textos circulando no trabalho, técnicas de análise do funcionamento discursivo em situações de trabalho, e, mais recentemente, vem se interrogando sobre o estatuto do agir humano e das condições de sua interpretação num diálogo com os textos falados e/ou escritos de/no trabalho.

As reflexões da abordagem ergológica do trabalho, considerando a experiência humana numa trama entre o industrial e o linguístico, contribui nesse debate reprocessando os saberes dos campos disciplinares a partir da experiência laboral e trazendo novas pistas para repensarmos as relações entre as palavras, as coisas e os gestos em situações de trabalho. Tentando pensar a linguagem a partir de seu uso, emergem novas questões epistemológicas, filosóficas e políticas que interrogam os campos disciplinares e os gestores no que sabem sobre a experiência de trabalho; mas, também, surgem questões relacionadas ao ato de verbalização dessa experiência e em que medida essa conversão de experiência em palavras pode transformar o *sujeito do discurso*, bem como as situações laborais nas quais se encontra.

Como vimos, os problemas que decorrem da problematização da atividade linguageira, ou desta como dimensão da atividade de trabalho, nos remete a questões mais amplas relacionadas à própria *condição de possibilidade* das ciências humanas, uma vez que, em última instância, o que está em debate são as teorias da ação e da atividade humana e o que podemos entrever delas, bem como transformá-las, pelo uso das palavras.

Recebido em outubro de 2009 aprovado em novembro de 2009.

Notas

- 1 Disponível em: <<http://www.ergologie.com>>.
- 2 Em geral a alfabetização é compreendida enquanto aquisição da tecnologia *ler-escrever*. Por seu turno, letramento refere-se ao desenvolvimento de competências no uso dessa tecnologia em práticas sociais que envolvem leitura e escrita: “conjunto de práticas sociais ligadas à leitura e à escrita em que os indivíduos se envolvem em seu contexto social” ou “conjunto de práticas socialmente construídas que envolve a leitura e a escrita, geradas por processos sociais mais amplos” (Coutinho, 2005, p. 83). Coutinho diferencia ainda “nível de letramento” e “grau de instrução” e se pergunta se o nível de letramento responde pelo grau de inserção na sociedade. Entretanto, para Paulo Freire todos devem ser considerados letrados, na medida em que são

portadores de uma leitura de mundo, mesmo quando não são portadores de uma leitura da palavra, esse entendimento permite acolher a riqueza das estratégias desenvolvidas por jovens e adultos trabalhadores analfabetos e semi-analfabetos para realizar seu trabalho (Freire, 2000).

- 3 A obra de Daniel Augusto Moreira (2003), **Analfabetismo funcional**: o mal nosso de cada dia, traz aportes interessantes para uma reflexão sobre o assunto.
- 4 Cottureau *apud* Fraenckel, 2001, p. 113.
- 5 Aqui, *corpus* refere-se ao conjunto delimitado de enunciados reais, tendo em vista o estudo de um fenômeno lingüístico.
- 6 Citados por Fraenckel, 2001, p. 119.
- 7 Projeto de Pesquisa, Ensino e Extensão financiado pelo CNPq, FAPEMIG e Ministério do Trabalho, disponível em: <<http://www.fae.ufmg.br/trabalhoesaberes>>.
- 8 Importante ressaltar que todos os trabalhadores que participam desse projeto são provenientes de grandes empresas do setor mineral; não foi possível, ainda que assim o desejássemos, integrar trabalhadores da mineração informal.
- 9 Os textos dos mineiros estão publicados na Coletânea de textos **Conexões de Saberes sobre Trabalho** (Vieira et al., 2007).
- 10 Diomêdes, Mina do Morro Agudo, In: Cunha, 2007, p. 109.
- 11 Cf. Nicolas Dodier; Jacques Girin *apud* Fraenckel, 2001.
- 12 Cf.: David Harvey (1989), *A condição pós-moderna*, para compreender a fragmentação da força de trabalho; Robert Castel (1998), *As metamorfoses da questão social* – uma crônica do salário, sobre a nova desfiliação social a que são submetidos aqueles que vivem do trabalho ou desempregados; Maria Cristina Cacciamali (2001), *Informalidade, flexibilidade e desemprego* – necessidade de regras e de políticas públicas para o mercado de trabalho e o exercício da cidadania, para verificar formas heterogêneas de inserção no mercado de trabalho brasileiro.
- 13 AAPT é um instrumento de gestão que guarda estreita relação com a NR22 destinada ao setor mineral.
- 14 Schwartz e Durrive, 2007, p. 138.

Referências

- CACCIAMALI, Maria Cristina. **Informalidade, flexibilidade e desemprego**: necessidade de regras e de políticas públicas para o mercado de trabalho e o exercício da cidadania. v. 10, p. 77-90. São Paulo: GEOSP-FFLCH/USP, 2001.
- CASTEL, Robert. **As metamorfoses da questão social**: uma crônica do salário. Rio de Janeiro: Vozes, 1998.
- COUTINHO, Ana Carolina Faria. **Práticas e eventos de letramento de jovens e adultos**: um estudo com porteiros em Maceió. Maceió: Centro de Educação/Universidade Federal de Alagoas, 2005.

CUNHA, Daisy (Org.) **Trabalho**: minas de saberes e valores. Belo Horizonte: NETE-UFMG/MTE, 2007.

MELO, Diomedes. Mina do Morro Agudo. In: CUNHA, Daisy (Org.) **Trabalho**: minas de saberes e valores. Belo Horizonte: NETE-UFMG/MTE, 2007, P. 109.

FAÍTA, Daniel. Genres d'activité et styles de conduite. In: BORZEIX, Anni; FRAENKEL, Béatrice (Org.). **Langage et travail** : communication, cognition, action. Paris: CNRS Editions, 2001. P 263-284.

FRAENKEL, Béatrice. La résistible ascension de l'écrit au travail. In: BORZEIX, Anni; FRAENKEL, Béatrice (Org.). **Langage et travail** : communication, cognition, action. Paris: CNRS Editions, 2001.

FREIRE, Paulo. **Pedagogia da indignação**: cartas pedagógicas e outros escritos. São Paulo: UNESP, 2000.

GOODY, Jack. **La raison graphique**: la domestication de la pensée sauvage. Paris, Editions de Minuit, 1979.

HARVEY, David. **A condição pós-moderna**. São Paulo: Loyola, 1989.

MOREIRA, Daniel Augusto. **Analfabetismo funcional**: o mal nosso de cada dia. São Paulo: Pioneira-Thomson Learning, 2003.

SALIN, Adib Pereira Netto. A teoria do risco criado e a responsabilidade objetiva do empregador em acidentes de trabalho. **Revista do Tribunal Regional do Trabalho**: 3ª. Região, n. 71, jan./jun., 2005.

SCHWARTZ, Yves. Prevenir, Soigner: le langage à l'ouvrage. In: SCHWARTZ, Yves. **Le paradigme ergologique ou un métier de philosophe**. Toulouse: Octarès Editions, 2000.

SCHWARTZ, Yves; DURRIVE, Louis. **Trabalho e ergologia**: conversas sobre a atividade humana. Niterói: EdUFF, 2007.

SUPIOT, Alain. **Le droit du travail**. Paris: PUF, 1994.

VIEIRA, Carlos Carrusca; CUNHA, Charles Moreira; CUNHA, Daisy Moreira; REIS, Paula Grazielle Vianna; ALVES, Vanessa Aparecida. **Coletânea de textos Conexões de Saberes sobre Trabalho**. Belo Horizonte: NETE-UFMG/MTE, 2007.

Daisy Moreira Cunha é doutora em Filosofia pela Universidade de Provence – França. É professora adjunta do Departamento de Administração Escolar e do Programa de Pós-Graduação em Educação da Faculdade de Educação da UFMG. E-mail: daisycunha@uol.com.br