

IDENTIDADE, TRABALHO E SOFRIMENTO: a pesquisa qualitativa como instrumento de análise e compreensão⁸

Evaldo Piolli⁹

RESUMO

O propósito desse texto é discutir a centralidade do trabalho na constituição da identidade ao mesmo tempo que situa a importância da pesquisa qualitativa na compreensão desse processo. O objetivo é demonstrar que o estudo da relação trabalho/identidade oferece uma excelente oportunidade de desenvolvermos pesquisas que considerem a perspectiva do trabalhador sobre si próprio e sobre a organização do trabalho. Partimos de uma análise sobre os elementos do modo de produção capitalista e sua racionalidade que vieram contribuir para a efetivação do trabalho alienado como principal fonte de identificação dos sujeitos no campo social. Em seguida, discutimos as contingências do sofrimento psíquico no trabalho e seus efeitos na construção da identidade daqueles que vivem do seu trabalho. Para finalizar, apresentamos uma análise sobre a importância da história de vida e dos relatos orais como técnica de coleta de dados e da análise de conteúdo, além da construção de categorias como instrumentos para o tratamento dos dados.

Palavras-chave: Trabalho. Identidade. Pesquisa qualitativa.

⁸ Artigo em versão resumida do texto apresentado no IX Simpósio do Laboratório de Gestão Educacional da Faculdade de Educação da UNICAMP realizado em Abril de 2013. Foi referência para o mini-curso trabalho, saúde e subjetividade.

⁹ Professor da Faculdade de Educação e do Programa de Pós-Graduação em Educação da UNICAMP – epiolli@unicamp.br.

IDENTITY, WORK AND SUFFERING: qualitative research as a tool for analysis and understanding

ABSTRACT

The purpose of this paper is to discuss the centrality of work in the constitution of identity while siting the importance of qualitative research in understanding this process. The objective is to demonstrate that the study of the relationship between work / identity offers an excellent opportunity to develop research to consider the worker's perspective on itself and on the organization of work. We start from an analysis of the elements of the capitalist mode of production and its rationality that came to contribute to the realization of alienated labor as the main source of identification of subjects in the social field. Then we discussed the contingencies of psychological distress in the workplace and its effects in the construction of identity of those who live by their work. Finally, we present an analysis of the importance of life history and oral reports as a technique for data collection and content analysis and the construction of categories as tools for data processing.

Keywords: Work. Identity. Qualitative research.

1. A CONSTRUÇÃO DA IDENTIDADE A PARTIR DO TRABALHO

A identidade é construída socialmente e envolve contextos históricos e simbólicos. As identidades pessoais não se restringem, portanto, a designações singulares de si, mas são construções sociais partilhadas intersubjetivamente no campo social, ou mesmo na vida profissional. Elas são construções de linguagem acompanhadas por processos de racionalização nos quais dois elementos se fundem: de um lado a trajetória subjetiva (história pessoal) e de outro o contexto da ação determinado pela situação, em um espaço dado e culturalmente marcado.

Nosso pressuposto é o de que a identidade é constituída na relação dialética

com a sociedade, no processo de trabalho, que, dentro de relação capitalista, torna-se central nos processos de identificação dos sujeitos. Admitimos, pois, em nosso contexto, a centralidade do trabalho nas identificações profissionais e na vida social. Não se trata, contudo, de ressaltar o trabalho como a única forma de identificação pessoal, mas de destacar sua importância na constituição da própria imagem e na identificação com os outros.

O trabalho é fundamental nos processos de autoidentificação dos sujeitos na relação com a sociedade. Na direção do que estamos abordando, entendemos que a identidade do trabalhador, portanto, é constituída socialmente na relação dialética

com os papéis e as representações sociais precedentes e com o grupo de trabalho. Entende-se por grupo todos os sujeitos inseridos na organização do trabalho. Nessa perspectiva, acreditamos que o homem, ao mesmo tempo que é constituído, também constitui o processo de trabalho.

A identidade pessoal e social do indivíduo trabalhador aparece engendrada na relação de trabalho. As interações são intensas e ocorrem com uma gama variada de atores sociais que participam ativamente do cotidiano do trabalho. Tais atores são fundamentais, uma vez que participam ativamente do processo de reconhecimento e de autoidentificação do trabalhador.

No entanto, esta relação com a organização do trabalho nem sempre conduz o sujeito no sentido da autorrealização com a canalização de suas expectativas. Como qualquer outro trabalhador, o diretor submetido a um tipo de relação que se processa dessa maneira poderá, ao longo de sua trajetória profissional, vir a ter sua identidade afetada.

O trabalhador pode construir, ao longo de sua trajetória profissional, uma identidade deteriorada (GOFFMANN, 1975), ou ainda, como afirma Dejours (2007), pode repercutir uma imagem de indignidade pelo grau de objetivação imposta pela própria organização e condições de trabalho.

Pois é no âmbito das relações capitalistas de produção e no âmbito das formas organizacionais de dominação e controle

que o trabalho surge como uma categoria legítima de identificação, uma vez que emerge carregado de um significado simbólico que alia a história passada, o presente e a projeção de vida futura dos sujeitos. Essa tese é reforçada por Dubar (2005), ao destacar que a privação do trabalho, pelo desemprego em momentos de crise, comprova a hipótese, uma vez que esta situação desencadeia o sofrimento e um golpe na autoestima. Da mesma forma que o fato de ser reconhecido no trabalho e de estabelecer relações, ainda que conflituosas, tem efeitos na construção da identidade.

O trabalho não pode ser reduzido, portanto, a uma mera troca econômica (tempo contra salário) ou a uma simples dimensão estatutária relacionadas a questões de autoridade, ou às prescrições da atividade, ou seja, por questões exteriores à subjetividade.

A interação do sujeito com o trabalho não se dá de um modo estritamente técnico, físico ou cognitivo. Na abordagem da psicopatologia do trabalho, as relações com as pressões técnicas aparecem envolvidas num contexto intersubjetivo. As questões de ordem técnica são sempre secundárias, pois estão mediatizadas pelas relações hierárquicas, “relações de solidariedade, relações de subordinação, relações de formação, relações de reconhecimento, relações de luta e relações conflituais”. (DEJOURS, 1994, p.138)

Parte significativa da nossa identidade é determinada pelo olhar do outro nos

processos interativos, principalmente pelo reconhecimento que somos capazes de provocar nos outros. Pois, na medida em que o trabalho assume, cada vez mais, a centralidade na vida do indivíduo, o pertencimento a um grupo, no qual possa demonstrar sua capacidade de criação e realização, torna-se crucial.

Conforme aponta Habermas (1989), a colonização do mundo da vida (razão comunicativa) pelo mundo sistêmico (razão instrumental) promove alterações na atribuição do sentido, perturbações e patologias. O trabalho, pois, é uma importante expressão disso. Sua centralidade, como principal fonte de reconhecimento, gera a dependência dos indivíduos, sem o qual podem até mesmo sucumbir.

Os papéis como categorias legítimas são vivenciados intensamente pelos indivíduos. O trabalho vai impondo permanentemente transformações identitárias para acompanhar as modificações no mercado de trabalho e na estrutura do emprego que são impulsionadas pelo processo permanente de transformação das forças produtivas.

A formação é um dos elementos que expressa muito bem essa relação, pois intervém nas dinâmicas identitárias por muito tempo e para além da formação escolar, ao longo dos processos de socialização secundária.

Dubar (2005) irá dizer que a saída do sistema escolar e o enfrentamento do mer-

cado de trabalho constituem um momento essencial da construção de uma identidade autônoma. As escolhas feitas por meio das orientações escolares, ou ainda forçadas, permitem uma antecipação do *status* social dos sujeitos, no futuro. Podemos dizer que, desde o aparelho escolar, as orientações profissionais a um tipo de especialização constituem-se como algo significativo na construção da identidade virtual.

Dubar (2005) diz ainda que:

[...] hoje em dia, é na confrontação com o mercado de trabalho que, certamente, se situa a implicação identitária mais importante dos indivíduos na geração de crise. Essa confrontação assume formas sociais diversas e significativas conforme os países, os níveis de escolaridade e as origens sociais. Mas é de seu resultado que dependem tanto a identificação por outrem de suas competências, de seu *status* e de sua carreira possível, quanto na construção de si, de seu projeto, de suas aspirações e de sua identidade possível. (DUBAR, 2005, p.148-49).

A confrontação com a incerteza afeta a construção da identidade na medida em que, num contexto econômico e sob determinadas condições históricas, aprofunda-se o desemprego, bem como se modificam os esquemas organizacionais e a base tecnológica nas empresas (organização do trabalho), na administração pública e no setor de serviços. A identidade dos sujeitos, a projeção de vida futura fundada no trabalho pode ser profundamente abalada pelas angústias, tanto pela falta do trabalho como pela convivência com a instabilidade. Os

ajustes e as estratégias de identidade, tanto as objetivas como as subjetivas, podem exigir um esforço muito grande.

No trabalho, são os elementos simbólicos que estão em movimento. Contudo, o descompasso entre o que se deseja e o que está instituído, entre as potencialidades do trabalhador e as possibilidades objetivas de desenvolvê-las ou utilizá-las, é gerador de tensões, conflitos e sofrimento psíquico. O bloqueio da energia profissional ou seu subemprego, em função da rigidez ou mesmo das imposições da organização do trabalho, é fonte do sofrimento psíquico ou mesmo do adoecimento do trabalhador. A autoimagem idealizada, narcisística, tende a ser substituída pela identidade deteriorada (GOFFMANN, 1975).

2. SIGNIFICADOS DO TRABALHO E A IDENTIDADE: MANIPULAÇÃO, ALIENAÇÃO, DETERIORAÇÃO E SOFRIMENTO

Toda organização, seja ela privada ou pública, submetida a racionalidade do capital, constitui-se de um conjunto dinâmico de respostas às contradições por meio da mediação.

O desenvolvimento das organizações e seu aparato técnico-burocrático se deu com o propósito de promover o processo de produção e reprodução ampliada do capital. O próprio avanço da teoria das organizações (teoria da administração) são expressões disso. Ela reproduz as condições de opressão do homem sobre o

homem, cuja função mediadora visa ocultar as contradições e, em seu discurso de enunciados parciais, naturaliza as formas históricas hierárquicas de burocracia da empresa capitalista.

As organizações medeiam de forma constante as contradições dos grupos sociais internos e externos que delas participam. Os dirigentes, por sua vez, se tornam sujeitos necessários e estratégicos à reprodução e à perpetuação dessas organizações. Eles são de fato agentes mediadores contingentes das contradições, pois a própria capacidade de encobrir, ocultar, faz parte da sua ação mediadora. A eficácia das mediações reside na própria capacidade de antecipar conflitos. Essa é uma característica das organizações hipermodernas.

Como aponta Pagès et alii (1987), diante da 'organização poderosa', o indivíduo pode vir a identificar-se plenamente com ela. O medo inconsciente e a culpa possibilitam a plena identificação dos indivíduos com os fins organizacionais, na expectativa do reconhecimento e da recompensa (amor). O mesmo autor fala que o jogo, comandado pela organização, infantiliza os indivíduos pela oferta e retirada do amor. Ou, ainda, as contradições entre as expectativas traçadas pelos sujeitos em sua dimensão desejante, confrontadas com as normas interiorizadas e as condições reais e objetivas do trabalho, são o fermento do comportamento patológico e estereotipado. Diante do jogo ao qual são submetidos

os trabalhadores da educação e saúde, em alguns casos, podemos encontrá-lo conformatado com as “regras do jogo”.

As mediações, de acordo com Pagès (1987), aprimoram os sistemas de controle. As mediações de caráter econômico (salários e carreiras) substituem os laços familiares e comunitários. Esse tipo de mediação contribuiu para a imposição de um sistema de autonomia controlada e de interiorização dos controles. O projeto de vida e de mobilidade social vinculado ao trabalho tornou a organização um lugar autônomo de uma produção ideológica, que está apoiada nos aparelhos ideológicos da sociedade global, principalmente por intermédio do Estado, procurando influenciar sua orientação, integrar as escolas, as universidades, os universitários.

A organização torna-se o lugar privilegiado da produção ideológica conformista. Ela produz conceitos e valores que são absorvidos pela sociedade. As organizações desenvolvem a dominação psicológica (manipulação do inconsciente) sobre os seus trabalhadores. Elas modelam a fundo as estruturas de personalidade, pois se tornam máquinas de prazer e de angústias, oferta e retirada do amor. A organização torna-se o lugar privilegiado da identificação, da projeção e da introjeção.

É com ela que os trabalhadores mantêm relações infantis de submissão e revolta. Trata-se, pois, de uma alienação explorada pela organização do trabalho,

pelo jogo da motivação e do desejo. Uma alienação no sentido psiquiátrico, também, de substituição da vontade própria do sujeito pela do objeto.

Neste caso trata-se de uma alienação, que passa pelas ideologias defensivas, de modo que o trabalhador acaba por confundir com seus desejos a injunção organizacional que substitui o arbítrio. Vencido pela vontade contida na organização do trabalho, ele acaba por usar todos seus esforços para tolerar esse enxerto contra sua natureza, ao invés de fazer triunfar sua vontade. Instalado o circuito, é a fadiga que assegura sua perenidade, espécie de chave, necessária para fechar o cadeado do círculo vicioso. (DEJOURS, 1999, p.137).

A ideologia da organização é bem mais aceita quanto mais se inscreve nas práticas econômicas. A mobilidade social e a progressão na carreira são atreladas, principalmente, às políticas de recursos humanos, pois facilitam a adesão ideológica e psicológica que reforçam o poder da empresa e demais organizações modernas. Essas práticas facilitam a interiorização, pelos indivíduos, das normas dos valores da organização.

Da mesma forma que a adesão aos “grandes princípios” faz aceitar a ideologia da empresa. E mais, o prazer que se tem pelo trabalho, do qual não se aprende abdicar. Inversamente ao salário, as alegrias do poder que cada um à sua maneira desfruta, de uma forma ou de outra, a seu nível amenizam as dúvidas, os escrúpulos morais que possam nascer; fazem com que se suportem os conflitos inerentes ao sistema psicológico, a angústia permanente, o vazio interior, a pobreza da vida particular e das relações pessoais. Trata-se de uma organização sistêmica, em que os diversos tipos de mediação se relacionam

mutuamente, vem tapar os buracos sufocando as contradições nascentes. Porque sua lógica é comum, trata-se de um sistema coerente, orientado para a subordinação, para o enquadramento do indivíduo no seio de uma ordem global econômica-políticapsicológica definida centralizada. (PAGÈS, 1987, p. 29).

As contradições vivenciadas pelos trabalhadores ficam, portanto, latentes e inconscientes. Elas são transformadas e absorvidas na política contraditória da organização que individualiza os conflitos coletivos. O indivíduo isola-se dos demais trabalhadores interiorizando ou mesmo introjetando as restrições, as coerções e os estímulos transformados em angústia e prazer.

A idealização do eu e as projeções narcísicas são canalizadas para o âmbito do trabalho dentro das organizações. A busca do reconhecimento e de proteção é canalizada para o trabalho e forja um novo sentido, um sentido alienado da vida, o que Antunes (2002), baseando-se em Lukács¹⁰, denominou de “subjetividade inautêntica”.

¹⁰ Sobre a subjetividade humana no trabalho, Lukács diz que “a contradição que aqui se manifesta entre a subjectividade e a objectividade dos sistemas formais modernos e racionalistas, o emaranhado e os equívocos contidos nos seus conceitos de sujeito e objecto, a incompatibilidade entre a sua essência de sistemas por “nós” “produzidos” e a sua necessidade fatalista estranha ao homem e dele afastada são apenas a formulação lógica e metodológica do estado da sociedade moderna: porque, por um lado, os homens quebram, dissolvem e abandonam cada vez mais as ligações simplesmente “naturais”, irracionais “efectivas”, mas, por outro lado e simultaneamente, levantam em redor de si, nesta realidade criada por eles próprios, “produzida” por eles “próprios”, uma espécie da segunda natureza cujo desenrolar se lhes opõe com a mesma impiedosa conformidade às leis que outrora os tornavam forças naturais irracionais (mas precisamente: relações sociais que lhes apareciam sob essa forma)”. (LUKÁCS, 1989, p.145).

Conforme afirma Enriquez (2007, p.72),

O mundo burguês do trabalho, da economia passará então a ser o único mundo sobre o qual poderão exercer um certo domínio, um certo poder. Poder de criar objetos, bens e riquezas. Sem poder exercer controle sobre sua vida, resta-lhes então a ilusão da vida através do trabalho ordenado.

Weber (2004) analisa o desencantamento do mundo pela racionalidade. As empresas adotam o cálculo econômico, a técnica, a previsão, o planejamento que se tornam elementos estruturantes da organização do trabalho. Esta, por sua vez, torna-se o elemento-chave das mediações do homem com a organização.

Na perspectiva weberiana, o Estado assume o monopólio institucionalizado do poder e da violência. No entanto, concordamos com a teorização feita por Foucault (1990) sobre o que ele chama de microfísica do poder, produzida nas insituições e organizações específicas, como os locais de trabalho, que envolve os sujeitos em estruturas, deveres, obrigações, rotinas e agressões, e por que não dizer, angústias e sofrimento.

Vale aqui destacar que, na perspectiva marxista, o sentido do trabalho está posto como objetivação que tem para o capitalista a função de criar valor, de ampliar o excedente e aumentar lucros. O trabalhador, nesse processo, foi sendo privado de exercer a criatividade, controlar o tempo,

ou seja, como algo que se impõe como uma força exterior. O trabalho, sob tais condições, é objetivado, criado e organizado por outras pessoas e nele há sujeição e alienação humana. Para que ele funcione plenamente, é preciso que seja aceito como parte da natureza das coisas e não como produto da ação histórica dos homens. Já o significado simbólico varia porque é individual e está associado às possibilidades de autorrelização e de confluência da dimensão desejante no âmbito da organização do trabalho. Esse significado está associado à representação social do trabalho do sujeito no resultado da tarefa, ao pertencimento ao grupo pelo reconhecimento do esforço empregado e pela visibilidade do trabalho pela sociedade por desempenhar um trabalho útil e de importância social destacada.

Os fatores que operam os significados e as contingências do sofrimento psíquico no trabalho ficam, portanto, identificados na condição de trabalho alienado e estranhado.

Nesse sentido é que a abordagem da psicodinâmica do trabalho vem contribuir, ao permitir uma compreensão do sujeito no trabalho para além das questões técnicas ou dos problemas de autoridade e de gestão. Ela situa esses sujeitos como envolvidos num contexto intersubjetivo. Parte do pressuposto de que o indivíduo, na condição de trabalhador, constrói a imagem de si e sua identidade de forma mediada pela organização do trabalho.

O acesso ao real não é, nunca, imediato: supõe sempre uma instrumentalização, ou seja, um trabalho. O que o sujeito procura fazer reconhecido é o seu fazer e não o seu ser. Portanto, o reconhecimento da identidade no campo social é mediado. Somente depois de ter reconhecida a qualidade de meu trabalho é que posso, em um momento posterior, repatriar esse reconhecimento para o registro da identidade (DEJOURS, 1999, p. 21).

O trabalhador pode repercutir uma imagem de indignidade, ao executar uma tarefa pouco significativa, sem envolvimento material ou afetivo. A falta de “significação, a frustração narcisística, a inutilidade dos gestos, formam, ciclo por ciclo, uma autoimagem pálida, feia e miserável” (DEJOURS, 2007, p.49). Executar uma tarefa sem o envolvimento afetivo ou material exige “esforço de vontade” que será suportado, em determinadas circunstâncias, num jogo de motivação e desejo.

A imagem de si repercute no trabalho. Tanto mais honroso se a tarefa é complexa, tanto mais admirada pelos outros se ela exige *know how*, responsabilidade e riscos.

Durante o trabalho, alguns elementos contam na formação da imagem de si, isto é, do narcisismo. Um desses elementos, segundo Dejours (2007), pode ser identificado quando o nível de qualificação, de formação, não é, via de regra, suficiente em relação às aspirações do sujeito trabalha-

dor. Neste caso, o sofrimento se acentua, quando ocorre o bloqueio das aspirações. Um outro elemento é o da adaptação do conteúdo da tarefa às competências reais do trabalhador. O trabalhador pode encontrar-se em situação de subemprego de suas capacidades ou, ao contrário, em situação muito complexa, correndo assim o risco do fracasso.

No que diz respeito à relação do homem com o conteúdo do trabalho, pode-se considerar, esquematicamente, dois componentes: o conteúdo significativo em relação ao sujeito e o conteúdo significativo em relação ao objeto. No conteúdo significativo do trabalho em relação ao sujeito, entra a dificuldade prática da tarefa, a significação da tarefa acabada (noção que contém a ideia de aperfeiçoamento e de evolução pessoal) e o *status* da tarefa ligado ao posto de trabalho.

O conteúdo significativo do trabalho em relação ao objeto comporta uma significação narcisística que pode suportar investimentos simbólicos e materiais destinados a um outro, isto é, ao objeto. A tarefa veicula uma mensagem simbólica. E “a natureza no encadeamento destes símbolos depende, ao mesmo tempo, da vida interior do sujeito, isto é, do que ele introduz de sentido simbólico para o que o rodeia e para o que ele faz”. (DEJOURS, 2007, p.50)

A significação em relação ao objeto coloca em questão a vida passada e presen-

te do sujeito, sua vida intensa e sua história pessoal de maneira que, para cada trabalhador, essa dialética do objeto é específica e única. A complexidade do problema provém do fato de que, em grande parte, o essencial da significação do trabalho é subjetivo.

Dejours (2007) afirma que a situação, em um determinado posto de trabalho, tem seu impacto no narcisismo, pois, adquire um significado em relação aos colegas, não só em relação à produtividade, mas também em relação à manutenção da disciplina e da ordem no local de trabalho.

O salário é um elemento fundamental e determinante das relações fora do trabalho. Assume, portanto, numerosas significações: primeiramente concretas (sustentar a família etc), mas também mais abstratas, na medida em que o salário contém sonhos, fantasias e projetos de realizações possíveis. No caso inverso, o salário pode veicular todas as significações negativas que implicam as limitações materiais que ele impõe.

Dejours (2007) discute ainda a relação entre fadiga, carga de trabalho e insatisfação, fazendo uma reflexão sobre os “custos” para o trabalhador dessa insatisfação. As frustrações que resultam de um conteúdo significativo inadequado às potencialidades e à personalidade do trabalhador podem resultar em grandes esforços de adaptação. Para ele, o sofrimento começa, justamente, a partir deste ponto, quando

a relação homem-organização do trabalho está bloqueada, quando o trabalhador usou o máximo de suas faculdades intelectuais, psicoafetivas de aprendizagem e de adaptação. Ou ainda, quando um trabalhador usa de tudo que dispunha de saber e de poder na organização do trabalho e quando ele não pode mais mudar de tarefa, isto é, quando foram esgotados os meios de defesa contra as exigências da tarefa.

[...] A insatisfação resultante de uma inadaptação do conteúdo ergonômico do trabalho ao homem está na origem não só de numerosos sofrimentos somáticos de determinismo físico direto, mas também de outras do corpo mediatizadas por algo que atinge o aparelho mental. (DEJOURS, 2007, p.53)

Voltemos a Goffmann (1975). Numa situação de desacordo entre a identidade real e a virtual, o indivíduo desenvolve estratégias identitárias no propósito de reduzir a distância entre essas duas identidades. Essas transações permitem ao indivíduo construir uma identidade para si e outra identidade para o outro. No entanto, sob determinadas condições de trabalho e organização, esse esforço pode traduzir-se em muito sofrimento. A autoimagem idealizada, narcisística, tende a ser substituída pela identidade deteriorada.

As exigências da tarefa é o que Dejours (2007) designa sob o nome de conteúdo ergonômico. Por outro lado, é preciso considerar, a partir da estrutura de personalidade de cada indivíduo, o que represen-

ta para ele o confronto com essa tarefa. O conflito não é outro senão o que opõe o homem à organização do trabalho, na medida em que o conteúdo ergonômico do trabalho resulta da divisão do trabalho. Diante de tal situação é que os trabalhadores desenvolvem suas estratégias defensivas.

A insatisfação em relação ao conteúdo significativo da tarefa engendra um sofrimento, cujo ponto de impacto é, antes de tudo, mental em oposição ao sofrimento resultante do conteúdo ergonômico da tarefa. Todavia, o sofrimento mental resultante de uma frustração, no âmbito do conteúdo significativo, pode igualmente levar a doenças somáticas.

A insatisfação proveniente de um conteúdo ergonômico inadaptado à estrutura da personalidade não é outra coisa que uma carga de trabalho psíquico. Os inúmeros efeitos desta carga e o sofrimento estão no registro mental que ocasionam desordens no corpo e não são equivalentes às doenças diretamente infligidas ao organismo pelas condições de trabalho.

No entanto, Dejours (1999) afirma que o sofrimento é mais amplo, pois é herdeiro do sofrimento dos pais e, portanto, anterior ao trabalho. Ele é o elemento que impulsiona os indivíduos ao mundo em busca de autorrealização, de alívio e quietude. Essa busca assume a forma específica de uma luta pela conquista da identidade no campo social. Entretanto, o sujeito não constrói sua própria identidade somente a

partir de si mesmo. Ele necessita do olhar, do julgamento do outro, e isso demanda o pleno engajamento dos sujeitos no mundo intersubjetivo.

Em outras palavras, a insatisfação propiciada pelo conteúdo significativo da tarefa a ser executada – e das expectativas que o sujeito projeta no trabalho – transforma-se em um sofrimento particular, que tem como alvo a subjetividade do trabalhador, ou seja, sua saúde mental.

Isso ocorre porque, ao inserir-se em uma área específica da organização do trabalho, o indivíduo irá deparar-se com o real do trabalho. Esse real é composto pelas relações organizacionais e pelos procedimentos da atividade que irá desenvolver. Esses elementos emergem como uma resistência aos ditames: são situações desconhecidas impostas pelas pressões e condições de trabalho que desafiam as indicações iniciais do indivíduo. Para trabalhar, ele se vê acometido a dar um “jeitinho”, “trapacear”, elaborar “quebra-galhos”.

As atitudes que transgridem são elaboradas de forma consciente, mas “o indivíduo não tem a certeza da justeza da solução adotada” (HELOANI; USHIDA, 2007, p.186). A superação dessa angústia fica na dependência do julgamento do outro. O olhar do outro, conforme já abordamos no tópico anterior, torna-se crucial no processo de constituição da identidade dos indivíduos.

O indivíduo tem a expectativa de um retorno pela contribuição que ele oferece à

organização do trabalho. Essa retribuição ultrapassa o plano do salário e das premiações pela produtividade para adentrar no campo moral do reconhecimento, o qual vem sob a forma do julgamento que o outro faz do trabalho.

São dois tipos de julgamento destacados por Dejours (1992): o julgamento de utilidade e o julgamento considerado de beleza. O julgamento de utilidade, que é essencial e tem que ser enfrentado pelo trabalhador, está relacionado à utilidade social, econômica e técnica do trabalho. Ele é, como destaca Dejours (1992), formulado pelos superiores hierárquicos e, casualmente, pelos clientes, ou seja, ocorre no sentido vertical. O julgamento considerado de beleza é feito pelo coletivo do trabalho, ou seja, no sentido horizontal. É emitido pela equipe de trabalho ou pela comunidade da qual o indivíduo participa e é fundamental para a construção da identidade do trabalhador. Trata-se de um julgamento bastante severo, que dá ao trabalhador um sentido de pertencimento e de contribuição à obra comum. Com ele, o sujeito tem o reconhecimento de todas as suas habilidades e qualidades pelo coletivo de trabalho, ou seja, de quem faz o trabalho e que o faz sentir-se um igual aos demais. Esse reconhecimento de conformidade é o que permite o reconhecimento das diferenças, da originalidade do trabalho pelos pares.

Dejours (1992) afirma que, quando isso ocorre, há o fortalecimento da

identidade do sujeito e o crescimento da maturação do indivíduo. Mas se esse julgamento for desfavorável, “este não poderá usufruir o reconhecimento e no limite poderá ser estigmatizado, no sentido que Goffmann (1975) empresta ao termo”. (HELOANI; USHIDA, 2007, p.187)

A identidade é o que torna o indivíduo único, singular, diferente dos outros. Ela é construída na relação com o outro, no processo de alteridade. “O julgamento, nesse sentido, é capital. E diz respeito ao trabalho e não ao sujeito, sobre o fazer e não o ser. O saber. Por seu lado, envia ao ter, isto é, à posseção do saber-fazer, do *métier*, das regras etc. O julgamento sinaliza, somente em um segundo momento, para o reconhecimento do ser. Na sublimação – ao menos como sugere a clínica em psicodinâmica do trabalho – o reconhecimento da identidade passa pela mediação do trabalho. Ela jamais é direta. (HELOANI; USHIDA, 2007, p.192).

3. HISTÓRIA DE VIDA E RELATOS ORAIS PARA O ESTUDO DA IDENTIDADE NO TRABALHO

Os estudos sobre a identidade e sua constituição a partir do trabalho tem oferecido grande contribuição para elucidação e compreensão aprofundada das novas relações do trabalho em nosso contexto. O tipo de pesquisa recorrente para esses casos são as de natureza qualitativa, tendo com re-

ursos principais os relatos orais e as histórias de vida.

É no trabalho, portanto, e nas expectativas em torno dele, que os sujeitos constroem seus projetos de autorrealização e de construção da identidade no campo social. Portanto, o sofrimento em torno da questão do trabalho é o que move esses sujeitos para o mundo na busca por “alívio de quietude” (DEJOURS, 2000, p. 20), de reconhecimento do outro, de sentir-se útil e que, por isso, constitui-se um debate que não pode ser secundarizado (HELOANI; PIOLLI, 2005).

É no real do trabalho, expressado pela organização do trabalho que extrai os elementos simbólicos que ele repatria para o registro de sua identidade. Ou seja, é no contexto do trabalho que os sujeitos confrontam o desejo e identificam as possibilidades e os limites para sua canalização.

A percepção da trajetória de vida e de trabalho e as contingências do sofrimento são fruto do esforço para atender as expectativas, a busca do reconhecimento e o significado que retira deste.

Portanto, ao adotarmos os relatos orais e as histórias de vida dos trabalhadores, estamos também estabelecendo uma conversação, um diálogo, traduzido pela escuta autêntica entre o pesquisador e o pesquisado. As histórias de vida e os relatos orais, enfim, possibilitam um dialogar que permite capturar os aspectos subjetivos

dos sujeitos no trabalho. Esse dialogar envolve dois aspectos essenciais:

Em primeiro lugar para a violência implícita no procedimento que envolve a imposição aos informantes, de categorias que não lhes dizem respeito, vindas do exterior a eles ou ao conjunto de valores próprios do pesquisador. Em segundo lugar, para a importância de darmos condições aos informantes de nos levar a ver outras dimensões e a pensar de maneira mais criativa a problemática que através deles, podemos analisar (DEBERT, 1986, p.141).

Também permite a elaboração de uma nova documentação do trabalho, introduzindo a perspectiva do trabalhador sobre as condições de trabalho e as relações nas quais estão imersos. A organização do trabalho surge aí como sendo o espaço real que envolve os meios de produção (base tecnológica e organizacional) e as relações sociais, um sentido objetivado com o qual o trabalhador se defronta.

A utilização dessas técnicas em diferentes estudos de caso permite ao pesquisador levantar um rico material que lhe poderá permitir apurar os aspectos tanto dos sentidos como também do significado do trabalho, conforme o escopo de sua pesquisa. Trata-se, pois, conforme nos propusemos ao longo desse texto, de destacar a importância desse recurso metodológico para todos aqueles que querem se dedicar ao estudo da identidade individual da pessoa em sua concretude, a partir do trabalho como categoria central.

Segundo Queiroz (2008, p.96), a história de vida é uma técnica que captura o que sucede na encruzilhada entre a vida individual e social. No caso do viés sociológico, serão procuradas nos informantes marcas de seu grupo social refletidas no seu interior. Numa análise psicológica, serão buscadas particularidades que singularizam o indivíduo e que têm relação com a formação da personalidade. Há, nesse tipo de relato, pouca interferência do pesquisador, e os relatos são mais longos e conduzidos pelos sujeitos. Embora o pesquisador possa dirigir sutilmente a entrevista, é o narrador que detém o fio condutor do que está sendo narrado, como os acontecimentos, fatos e episódios de sua vida.

A história de vida vem combinar com os relatos orais, uma vez que os dois tipos de intervenção poderão ser adotados. A história de vida poderá ser utilizada como recurso do pesquisador para capturar a trajetória pessoal e profissional desses sujeitos, as referências, as estratégias, as influências que culminaram com a entrada e permanência no trabalho. Esse é o aspecto que a história de vida vai permitir ao pesquisador capturar e, para isso, deve procurar deixar os sujeitos narrarem essa história pessoal destacando momentos que, segundo seu próprio julgamento, foram relevantes para a sua vida, sem a preocupação em estabelecer uma ordem cronológica rígida, para permitir aos entrevistados uma maior liberdade e descontração.

Ainda segundo Queiroz (2008), os relatos orais são uma importante fonte que permite ao pesquisador analisar as representações do sujeito acerca da vida e de seu papel social, e da maneira como ele se apropria do espaço social e histórico. Para essa tarefa, o pesquisador poderá lançar mão de um roteiro semi-estruturado de pesquisa. Nesse tipo de entrevista, o pesquisador interfere conduzindo a pesquisa para os pontos que interessam diretamente aos objetivos da pesquisa.

Concluída esta primeira fase, cabe ao pesquisador debruçar-se sobre o material coletado. Para tratamento qualitativo do material empírico, é recomendável ao pesquisador que sejam utilizados procedimentos que permitam a construção de categorias analíticas. Essas categorias emergem em função dos objetivos estabelecidos e da convivência do pesquisador com esse material. Em muitos casos, leituras e releituras do material se farão necessárias.

Dentro do conjunto de técnicas da pesquisa qualitativa, a “análise de conteúdo” é a mais antiga e a mais utilizada, pois funciona por operação de desmembramento do texto em unidades, ou melhor, em categorias segundo reagrupamentos analíticos. Dentre as diferentes possibilidades de categorização, a investigação dos temas, ou análise temática, é rápida e eficaz na condição de se aplicar a discursos diretos (significações manifestas) e simples (BARDIN, 1977).

A proposta metodológica de Bardin (1977) considera três momentos fundamentais: a) pré-análise; b) exploração do material; c) tratamento dos dados obtidos e interpretação. A partir da leitura atenta das entrevistas e levando em consideração os objetivos do estudo e as questões teóricas apontadas, ordena-se e classifica-se o conteúdo do texto final em categorias analíticas (decomposição do texto).

As categorias analíticas devem ser estruturadas a partir da frequência e intensidade dos enunciados presentes em cada um dos diferentes relatos. Isso para que possam ser analisados e comparados entre si.

Um último aspecto é o da demanda que envolve a relação do pesquisador com o pesquisado. A análise dos depoimentos dos trabalhadores, cujo objeto principal é o sofrimento e as angústias, nos remete a uma questão metodológica fundamental, que é a do comprometimento. Segundo Dejours (1999), tal comprometimento acaba por ocorrer “quer se queira ou não”, pois, ao exporem seus sofrimentos, os sujeitos o fazem sempre com esperança de uma resposta, com esperança de sofrer menos, numa perspectiva de mudança da sua condição.

[...] Atrás do sofrimento está a questão da vida e da morte, problema que, absolutamente, não se coloca para a maioria dos pesquisadores. [...] Devemos nos preocupar, sobretudo, em não mexer no sofrimento de homens e mulheres, movidos, unicamente,

por nosso interesse pessoal de pesquisadores, para sermos reconhecidos pela comunidade científica. No caso da psicodinâmica do trabalho, seria profundamente desonesto. (DEJOURS, 1999, p. 167).

As demandas apuradas junto aos sujeitos requisitam respostas de caráter “terapêutico” que, como pesquisadores, não temos condições de dar. Conforme aponta Dejours (1999, p. 167),

“[...] antes de aceitar uma demanda, é preciso dizer que os pesquisadores não são peritos e que não são capazes de encontrar todas as soluções”. É importante firmar a noção, de acordo com Dejours (1999), de que são os próprios trabalhadores as pessoas mais indicadas para encontrar soluções e oferecer sugestões para suas expectativas e sua defrontação com as situações de trabalho a eles impostas. Para o autor, a dificuldade poderá ser superada quando estes não mais se sentirem incapacitados de analisar e compreender a situação em que se encontram. “Neste caso, cabe-nos propor que tentem compreender essa situação; apresentar hipótese de que, se conseguirem entender melhor os dados da situação, eles mesmos terão idéias de como transformar [sua realidade] [...]. Em termos mais gerais, pode-se dizer que nós não interviríamos se não tivéssemos certeza de que os próprios trabalhadores conseguirão encontrar respostas” (DEJOURS, 1999, p.168).

Reiteramos, nesse aspecto, que os sujeitos são produto e produtores da organização do trabalho. Pois a identidade é constituída socialmente na relação dialética com os papéis e as representações sociais precedentes e com o grupo de trabalho, entendendo-se por grupo todos os sujeitos inseridos na organização do trabalho. Assim, acre-

ditamos que o trabalho deve ser analisado como uma ocupação que se constrói no diálogo com as ações, os eventos e os produtos que expressam sua trajetória e seu presente. Vemos aqui uma total compatibilidade dessa afirmação com a abordagem da psicopatologia do trabalho de Dejours (2001), que nos mostra como os sujeitos são produzidos num contexto intersubjetivo.

A alienação no trabalho está relacionada com a alienação psíquica, isso porque, diante do cotidiano do trabalho, as pressões e a objetivação posta, os sujeitos desenvolvem defesas.

Essas defesas são constituídas na relação que os indivíduos estabelecem com as formas de mediação construídas pelas organizações e a organização do trabalho. As mediações envolvem as relações hierárquicas, relações de solidariedade, relações de subordinação, relações de formação, relações de reconhecimento, relações de luta e relações conflituais. Pois, inseridos nessa relação, os indivíduos atribuem ao trabalho um significado e um sentido, e isso tem relação com a história pessoal, com as projeções do ser e com a idealização do EU (narcisismo) em relação ao OUTRO (sociedade). Constitui-se, portanto, expressão de identidade.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O propósito desse trabalho foi demonstrar que o estudo da identidade pode oferecer a oportunidade de desenvolver-

mos pesquisas sobre o trabalho que considerem a perspectiva do trabalhador sobre si próprio e sobre a organização do trabalho. O uso dos recursos da história de vida e dos relatos orais, combinado com a análise de conteúdo e construção de categorias, pode permitir ao pesquisador capturar diferentes significados que os trabalhadores retiram do seu trabalho, assim como levantar uma documentação mais complexa e profunda sobre as condições e as relações estabelecidas no espaço laboral.

As técnicas aqui apresentadas são recursos essenciais para todos os que pretendem compreender os aspectos relativos às contingências do sofrimento psíquico, as relações de reconhecimento e a saúde no trabalho. São, enfim, instrumentos que oferecem um suporte às pesquisas que pretendem analisar os elementos que envolvem a subjetividade humana no trabalho.

Recebido em: Fevereiro de 2014

Aceito em: Março de 2014

REFERÊNCIAS

- ANTUNES, R. **Os sentidos do trabalho**. São Paulo: Boitempo, 2002.
- BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 1977.
- CIAMPA, A. C. **A estória do Severino e a história da Severina**. São Paulo: Brasiliense, 1990.
- BERGER, P; LUCKMANN, T. **A construção social da realidade**. Petrópolis: Vozes, 2004.
- DEBERT, G. G. Problemas relativos à utilização da história de vida e história oral. In: DURHAM, E. R.; CARDOSO, R. C. L. (Orgs.). **A Aventura Antropológica: Teoria e Pesquisa**. São Paulo: Paz e Terra, 1986.
- DEJOURS, C. **A banalização da injustiça social**. 4.ed. Rio de Janeiro: FGV, 2001.
- DEJOURS, C. **A loucura do trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho**. São Paulo: Cortez/Oboré. 5.ed. 2007.
- DEJOURS, C. **Conferências brasileiras: identidade, reconhecimento e transgressão no trabalho**. São Paulo: FGV/Fundar, 1999.
- DEJOURS, C. **O fator Humano**. Rio de Janeiro: FGV, 1994.
- DUBAR, C. **A socialização: construção das identidades sociais e profissionais**. São Paulo: Martins Fontes, 2005.
- ENRIQUEZ, E. **As figuras do poder**. São Paulo: Via lettera, 2007.
- FOUCAULT, M. **Microfísica do poder**. Graal. RJ, 1990.
- GOFFMANN, E. **Estigma: notas sobre a manipulação da identidade deteriorada**. Rio de Janeiro: Zahar, 1975.
- HABERMAS, J. Para uso pragmático, ético e moral da razão prática. **Revista Estudos avançados**. São Paulo: USP, 1989.

- HABERMAS, J. Crítica de la razón funcionalista. In: **Teoria de la acción comunicativa**. v.II. Madrid: Tauros, 1987a.
- HABERMAS, J. **Para a reconstrução do materialismo histórico**. São Paulo: Brasiliense, 1983.
- HELOANI, R; USHIDA, S. Psicodinâmica do trabalho, sociologia e identidade. In: MATIAS; ABIB (Orgs.). **Sociedade em Transformação**: estudo das relações entre trabalho, saúde e subjetividade. Londrina: Eduel, 2007. p.181-204.
- HELOANI, R; CAPITÃO, C. Identidade como grupo, o grupo como identidade. **Revista Aletheia**, n.26. Canoas: ULB, 2007. p.50-61.
- HELOANI, R; PIOLLI, E. A falácia da qualificação. **Revista USP**, n.64. São Paulo: USP, 2005. p. 201-11.
- LINHART, D. O indivíduo no centro da modernização das empresas: um reconhecimento esperado mas perigoso. **Trabalho & Educação** (NETE), n.7, jul./dez., 2000. p. 24-37.
- MEAD, G. H. **Espiritu, persona y sociedad**. Buenos Aires: Paidós, 1972.
- MINAYO, M. C. S. (Org.). **Pesquisa social**: teoria, método e criatividade. Rio de Janeiro: Vozes, 2000.
- MINAYO, M. C. S. (Org.). **O desafio do conhecimento**: pesquisa qualitativa em saúde. São Paulo/Rio de Janeiro: Hucitec/Abrasco, 1992.
- PAGÈS, M. et al. **O poder nas organizações**. São Paulo: Atlas, 1987.
- QUEIROZ, M. I. P. Histórias de vida e depoimentos pessoais. In: LUCENA C. T; CAMPOS, M. C. S. S; DEMARTINI, Z. B. F. (Orgs.). **Pesquisa em Ciências Sociais**: olhares de Maria Isaura Pereira de Queiroz. Textos CERU. Série 2, n.10. São Paulo: CERU/Humanitas. 2008.
- WEBER, M. **Economia e sociedade**. Brasília. Ed. UnB, 2004.