

## TRÊS REGISTROS DA LINGUAGEM NO TRABALHO\*

Leda Leal FERREIRA (*Fundacentro*)

*ABSTRACT: O autor desenvolve os conceitos de linguagem em três registros. Baseado em sua experiência profissional, mostra que em cada um deles a linguagem aparece de forma diferente e, portanto, exige uma abordagem diferenciada.*

### 0. Introdução

Agradeço o convite para participar deste evento e a oportunidade que ele me forneceu de refletir um pouco mais sobre minha experiência profissional.

Há vários anos, trabalho em uma instituição pública- a Divisão de Ergonomia da Fundacentro-, como pesquisadora no campo das condições de trabalho. Minha atividade consiste essencialmente em analisar situações de trabalho em fábricas, usinas, escritórios e procurar descobrir como trabalham os seus operários, operadores, empregados, isto é, os problemas que encontram e como os enfrentam. Meu objetivo de estudo, meu tema é, portanto, o trabalho, que tento abordar usando vários métodos e técnicas.

Ora, o tema que me foi proposto, me colocou frente a um outro objeto, tão complexo quanto o trabalho e como ele tão especificamente humano: a linguagem. Com a diferença de que, neste caso, não havia de minha parte nenhuma formulação mais sistemática. Resolvi, então, a partir de minha experiência, encontrar pontos de confluência entre estes dois campos: o do trabalho e o da linguagem.

Um primeiro limite que me impôs foi o de só tratar da linguagem verbal, deixando deliberadamente de lado outras formas de linguagem como a dos gestos, tão importantes no trabalho.

A partir daí, resolvi trabalhar em três registros:

- 1- a linguagem como instrumento de trabalho,
- 2- a linguagem como instrumento de compreensão do trabalho,
- 3- a linguagem como instrumento de controle do trabalho.

\* Este trabalho foi apresentado na mesa de abertura.

Em cada um destes registros a linguagem aparece de modo diferente e, de meu ponto de vista, exige uma abordagem diferenciada.

#### 1. A linguagem como instrumento de trabalho

Não é difícil se encontrar situações profissionais onde a linguagem aparece como um dos mais importantes instrumentos de trabalho. É o caso de todas as profissões que lidam com público e onde a comunicação é uma das tarefas a serem desempenhadas.

Para os professores, por exemplo, a linguagem oral ou escrita é um dos mais importantes instrumentos de trabalho.

Também não é difícil reconhecer a presença da linguagem em outros tipos de profissão: as telefonistas ou atualmente as/os operadores que vendem serviços ou produtos por telefone, têm na fala o seu mais importante instrumento de trabalho. Nestes casos, não se trata de uma fala livre: existe uma linguagem bem definida e codificada, a "fraseologia", que devem seguir estritamente. Há poderosos sistemas de controle para verificar se esta fraseologia está sendo seguida e em caso negativo, punir os infratores.

O que é muito mais desconhecido é o uso da linguagem como instrumento de trabalho em profissões que não tem diretamente a ver com um público. A linguagem a que me refiro é uma linguagem interna à profissão.

Logo no início de minhas atividades como ergonomista, nos fins da década de 70, participei de um estudo sobre condições de trabalho na indústria de confecção na França (CGT, 1984). Um dos pontos mais reveladores para mim foi constatar o papel da linguagem na regulação do trabalho. Operárias de uma fábrica onde a divisão de trabalho era extrema a ponto de existirem 19 postos de trabalho para confeccionar uma calça - um para o cóis, outro para a braguilha, outro para o zíper, etc-, se comunicavam constantemente entre si, sobre a qualidade das peças, o funcionamento e o ritmo das máquinas, através de uma linguagem codificada, para garantirem a coordenação e assim o bom funcionamento do sistema.

Também um tipo de linguagem codificada é utilizado por pilotos de avião para se comunicar com as torres de controle. Um estudo que fiz com estes profissionais (Ferreira, 1992) revelou que a competência na fraseologia- geralmente em inglês- é um ponto importantíssimo para eles tanto é que adquiriam fitas gravadas de fraseologias de vários aeroportos mundiais, para seu treinamento particular.

Esta situação, longe de ser uma exceção, é uma regra nas situações de trabalho e mostra uma das características mais importantes do trabalho: seu aspecto coletivo.

Em todas as atividades profissionais a linguagem é um instrumento de trabalho necessário para o cumprimento das tarefas. Esta linguagem é, em geral, uma "linguagem operativa", para usar a expressão de um ergonomista francês (Falzon, 1987) e tem suas próprias regras sintática e léxicas, diferentes da linguagem comum.

Aliás, uma parte importante das intervenções em situações de trabalho consiste em tentar compreender esta linguagem.

## 2. A linguagem como instrumento de compreensão do trabalho

Completamente diferente do primeiro registro é o papel da linguagem como instrumento de compreensão do trabalho. Estou me referindo à linguagem dos próprios trabalhadores sobre sua própria atividade de trabalho.

Este, aliás, é objeto de uma linha de pesquisas que venho desenvolvendo há alguns anos , com diversos colaboradores, sob a denominação de **Análise Coletiva do Trabalho** e que já originou estudos em várias situações profissionais: pilotos de avião, operadores de refinarias de petróleo, operárias metalúrgicas, funcionários de um centro de reabilitação profissional e cortadores de cana.(Ferreira, 1992,93,95,96a,b)

Trata-se de um método onde um grupo de trabalhadores, voluntários, participa de reuniões, fora de seu local e horário de trabalho, onde o objetivo é o de se compreender o seu trabalho, a partir da descrição de sua atividade feitas por eles mesmos. A questão condutora **O que você faz no seu trabalho?** deve ser respondida o mais exaustivamente possível, com a ajuda dos pesquisadores.

O essencial é como esta pergunta condutora determina a escolha e o encadeamento de uma série de pequenas questões intermediárias a partir das quais ela vai sendo respondida: *em que tipo de máquina você trabalha? como ela é?, onde ela fica? de onde vêm as peças? como você controla a produção? quais regras têm que ser cumpridas?, de que colega você depende? o que acontece quando erra?* etc. É do **diálogo** instaurado, que se constrói a descrição do trabalho. O objetivo comum é compreender o trabalho realizado. Por isso, há um esforço considerável dos trabalhadores de transformar a linguagem operativa em uma linguagem comum, que possa ser entendida por não especialistas, isto é, os pesquisadores que participam da Análise Coletiva do Trabalho.

E o que aparece? Do que se fala nas reuniões?

Fala-se do conteúdo da atividade, das exigências da produção, das regras de trabalho, do ambiente físico do trabalho, das relações com os colegas e com a hierarquia, dos pequenos acontecimentos do dia a dia. Cada um destes temas é não só descrito objetivamente como também valorizado, isto é, considerado bom ou ruim, justo ou injusto, útil ou inútil, feio ou bonito, sujo ou limpo, enfim, fonte de prazer ou de sofrimento, de reconhecimento ou de desprezo, de respeito ou de humilhação.

As pesquisas de Análise Coletiva do Trabalho revelam que as pessoas têm muito a dizer sobre o seu trabalho e gostam disto. Em todas as nossas reuniões a participação foi grande e o interesse nítido: todos queriam dar a sua opinião. O tempo verbal utilizado era sempre o presente, como se vivesse a situação descrita no momento.

Mas este processo não é espontâneo - é preciso ajudar as pessoas a falarem e oferecer para isto determinadas condições.

A meu ver a principal dificuldade é o acesso aos trabalhadores, que, em geral, desconfiam dos pesquisadores; ora, num clima de desconfiança não é possível haver um diálogo. É por isso que a principal condição metodológica para a realização de uma pesquisa com a ACT é haver uma solicitação dos próprios trabalhadores ou de seus representantes. Em quase todos os nossos estudos, trabalhamos com sindicatos de trabalhadores. Pelo mesmo motivo, o método também exige voluntariado e anonimato dos trabalhadores participantes e sujeição do relatório final da pesquisa ao grupo, antes de sua eventual divulgação. No entanto,

embora indispensáveis, estes cuidados não são suficientes: a confiança é algo que se constrói ao longo de toda a pesquisa, desde a sua negociação inicial até o resultado final. Nas reuniões, o comportamento dos pesquisadores está na mira dos participantes e de sua avaliação depende muito do sucesso ou do insucesso de cada reunião. Quando falam sobre seu trabalho estão falando de algo muito importante e têm todo o cuidado de saber como o seu relato está sendo aprendido e compreendido. O respeito e o interesse dos pesquisadores, que se revelam na sua escuta atenta, é fundamental.

Respeitadas estas condições, a Análise Coletiva do Trabalho apresenta resultados extremamente ricos. Primeiro, para os próprios trabalhadores participantes: levados a descrever sua atividade, têm que se recordar dela e pensar sobre ela. Ora, esta situação de pensar sobre a atividade é absolutamente inusitada, sob vários aspectos. Em primeiro lugar porque tudo é feito para não se pensar no trabalho e sim para realizá-lo: o que vale são os resultados e não os meios que o geraram, isto é, a atividade. Em segundo lugar, porque é difícil: a atividade de trabalho é muito mais vivida do que pensada, muito mais intuitiva que reflexiva. No processo de descrição, esta percepção intuitiva vai se transformando em reflexiva e várias coisas que se fazia de modo "automático" se tomam conscientes. Além disso, como o processo se passa em grupo, se comparam experiências e assim pontos comuns, relevantes das situações de trabalho, emergem. O trabalho real, através da linguagem, fica em foco e pode ser analisado.

Além da ACT, há um outro tipo de situação onde a linguagem é extremamente importante para a compreensão do trabalho: estou me referindo à validação, uma das etapas da Análise Ergonômica do Trabalho, um método de estudo do trabalho criado e desenvolvido por ergonomistas franceses (Wisner, 1994).

Trata-se fundamentalmente da apresentação das observações, feitas pelos pesquisadores numa situação de trabalho, aos trabalhadores que foram analisados. O objetivo é saber se os problemas existentes foram retratados nas análises dos pesquisadores e se as explicações dadas a eles eram sustentáveis. Nas reuniões de validação, se confrontam as observações (e suas interpretações) dos técnicos com as explicações dos trabalhadores sobre elas.

Em uma de nossas pesquisas, promovemos, dois colaboradores e eu, uma reunião de validação com operadores de uma refinaria de petróleo, depois de termos, durante um longo período, analisado suas atividades. Queríamos esclarecer alguns pontos que tinham ficado obscuros em nossa análise e também apresentar para o grupo o resultado final a que ela nos tinha levado. Um dos pontos explorados foi a diferença entre o trabalho prescrito pelas chefias e o trabalho realizado pelos operadores: o primeiro era muito mais simples que o segundo. Para detectar esta diferença registramos, durante várias horas, algumas atividades realizados por diferentes operadores em diferentes funções e em diferentes momentos e comparamos estes registros com um registro teórico, prescrito pela chefia. Para melhor visualizar esta diferença, fizemos uma representação gráfica, onde diferentes tarefas eram mostradas em função do tempo. Quando mostramos estes gráficos aos trabalhadores, ficamos surpreendidos com a sua reação; sem qualquer explicação, eles imediatamente identificaram nos gráficos, as situações descritas e nos deram explicações adicionais sobre elas: por que tinham feito esta e não aquela manobra, o que estava acontecendo naquele momento, etc. Além disso, manifestaram uma viva satisfação por termos compreendido que o seu trabalho era efetivamente muito mais complexo e difícil do que o que a chefia dizia. Este era, sem dúvida, um ponto crucial para eles. E foi fundamental também para a conclusão do nosso estudo.

Além de ajudar os pesquisadores a entenderem várias de suas observações, esta técnica ajuda os próprios trabalhadores a tomarem consciência das atividades que fazem.

### 3. A linguagem como instrumento de controle sobre o trabalho

Nos dois registros anteriores, tratei da linguagem de trabalhadores. No primeiro caso, eles falavam para realizar seu trabalho e no segundo, falavam sobre seu próprio trabalho.

Agora vou tratar de uma linguagem totalmente diferente: da linguagem sobre o trabalho dos outros.

Uma primeira manifestação desta linguagem é o que chamaria de "*linguagem do trabalho prescrito*".

Um dos conceitos mais criativos que a escola de ergonomia francesa estabeleceu foi o da diferença entre o trabalho real e o trabalho prescrito

(Daniellou,1989). O primeiro seria a atividade executada pelos trabalhadores para dar conta das exigências das tarefas a eles destinadas. O outro, o prescrito, seria aquele que os organizadores do trabalho dão aos trabalhadores, em forma de regras e tarefas.

Este trabalho prescrito tem uma linguagem própria: a *dos procedimentos operacionais*, isto é, das etapas que teoricamente se deveriam cumprir para se realizar um tipo de operação ou de tarefa.

Os manuais de "Tempo e Movimentos", utilizados amplamente pelos organizadores do trabalho, estão cheios destas descrições de trabalho prescrito. Em geral, a atividade é descrita como a justaposição de uma série de movimentos ou operações, descritos por verbos no infinitivo: pegar uma peça, posicioná-la sobre a bancada, inserir um componente, testar o relê, etc...

Também podemos achá-los nas descrições de cargos elaborados por profissionais de Recursos Humanos e que são usados em programas de seleção e treinamento de pessoal.

No mundo da produção, os procedimentos operacionais são extremamente importantes porque definem as operações e tarefas que devem ser feitos. Entretanto, eles são apenas indicações, são trabalho morto, para usar uma feliz expressão de Llory (1996). Para realmente realizar as suas tarefas os operadores não podem se ater aos procedimentos, por mais perfeitos que eles sejam, porque têm que fazer face às variações que a realidade impõe; variações de produtos, de tempos, de funcionamento da maquinaria, variações também no seu estado fisiológico. A atividade real é, portanto, sempre diferente da atividade prescrita.

Ora, uma das tendências atuais das novas formas de organização da produção é exatamente a da procedimentalização, ou seja, a de exagerar a importância deste trabalho prescrito e confundi-lo com o trabalho real. No extremo, tende-se a culpar os trabalhadores pelo não cumprimento de um procedimento, sempre que há uma disfunção ou um acidente na produção.

É interessante comparar as diferenças que existem entre o trabalho prescrito, geralmente em forma de procedimentos escritos e o trabalho realizado.

Ao outro tipo de controle exercido sobre o trabalho através da linguagem eu daria o nome de "*logomaquia empresarial*".

Estava procurando um termo que significasse ao mesmo tempo um discurso pomposo e vazio de significado. A palavra logomaquia, que vem do grego *logomachía*, 'luta de palavras', foi a que me pareceu mais indicada, principalmente considerando o seu segundo significado, abonado no Aurélio como *palavreado inútil*. Já Lalande (1951), em seu vocabulário de filosofia, abona logomaquia como "argumentação puramente verbal sobre termos mal definidos".

Diferentemente da linguagem dos procedimentos operacionais, a logomaquia empresarial é mais abstrata porque não trata da produção mas sim de filosofias e comportamentos. É a linguagem ideológica das empresas.

Como exercício de análise, apresento aqui algumas das características desta linguagem:

- a- é moda, isto é, um produto perecível que está em constante mudança.
- b- emprega termos extremamente vagos e abstratos : qualidade, flexibilização, modernização, globalização, estratégia, criatividade, etc
- c- recorre a termos de língua estrangeira: management, kanban, just in time, marketing, etc
- d- apela a metáforas, principalmente as de caráter científico. energia, espaço, quântico, etc
- e- tem palavras proibidas: trabalhador, luta, reivindicação, etc
- f- se dirige ao Homem (com agá maiúsculo), ser abstrato.
- g- visa os comportamentos, as atitudes, a personalidade dos trabalhadores
- h- está em contradição com a realidade vivida nos locais de trabalho.

i- silencia sobre o trabalho real, como se ele não existisse.

Deixo a vocês, como uma sugestão, testarem estas diferentes características, em textos onde a linguagem logomáquica empresarial aparece, e que podem ser encontrados tanto na literatura interna das empresas como numa prolixa linha de livros sobre organização do trabalho, com títulos em geral também logomáquicos, e mesmo em artigos veiculados na imprensa comum.

#### 4. Conclusões

Até aqui, tentei apresentar, através de vários exemplos tirados de minha experiência, como a linguagem, ou a fala, aparece nos estudos sobre o trabalho. Na verdade, a fala está sempre presente, é indissoluvelmente ligada ao trabalho. Não existe trabalho sem linguagem.

Mas esta linguagem aparece sob diferentes registros ou dimensões, para voltar ao tema desta mesa redonda, de acordo com a sua finalidade.

Às vezes, ela é o próprio instrumento ou ferramenta de trabalho. Se fala para se conseguir realizar um trabalho.

Outras vezes, se fala para se compreender um trabalho e aí a linguagem é um instrumento de compreensão.

Finalmente, se fala para controlar o trabalho de outrem. É o terceiro registro da linguagem.

É lógico que nestes diferentes registros os interlocutores mobilizados são diferentes. No primeiro caso, o da linguagem operativa, trata-se de trabalhadores falando entre si. No caso da linguagem como compreensão, os interlocutores são trabalhadores e pessoas externas à sua relação de trabalho. Enfim, no caso da linguagem dos procedimentos ou da logomaquia empresarial, é a hierarquia falando com seus subordinados.

Se insisto nestas diferentes dimensões da linguagem é porque sei que para estudá-las precisamos usar métodos e teorias diferentes.

Mas é também para mostrar a enorme riqueza e variedade de temas a serem aprofundados no campo das relações entre linguagem e trabalho e provocar o público de lingüistas aqui presente para se aventurar nele.

Estou convencida de que as pesquisa e o conhecimento só avançam quando confrontamos diferentes modos de apreensão da realidade, dominados por disciplinas diferentes. Como em alguns outros países, as cooperações entre ergonomistas e lingüistas podem dar excelentes resultados. Que elas também cresçam no Brasil.

#### REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- CGT/Centre Confédéral d'Études Economiques (I 984) *Le travail des ouvrières de l'habillement, conditions de travail et qualification*. ISSN 0184-489X- Études et documents économiques, Paris.
- DANIELLOU, F., LAVILLE, A. & TEIGER, C. (I 989) Ficção e realidade do trabalho operário. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, n 68, vol 17, out/dez, 7-13.
- FALZON, P. (1987) Langages opératifs et compréhension opérative. *Le Travail Humain*, tome 50, n 3, 281-86.
- FERREIRA, L.L.(1993) Análise Coletiva do Trabalho. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, n 78, vol 21, abril/junho,7-19.
- FERREIRA, L. L., BUSSACOS, M.A., SCHLITHLER, C.R.B., MACIEL, R.H. & MIYASMTA, R. (1992) *Voando com os pilotos: condições de trabalho dos pilotos de uma empresas de aviação comercial*. Projeto conjunto de pesquisa realizado pela FUNDACENTRO e APVAR. São Paulo, APVAR.
- FERREIRA, L.L., DONATELLI, S. & SCHLITHLER, C.R.B.( 1995) *Análise Coletiva do Trabalho entre funcionários de um Centro de Reabilitação Profissional da Previdência Social em São Paulo*. Relatório, FUNDACENTRO.
- FERREIRA L.L. & IGUTI, A.M.(1996a) *O trabalho dos petroleiros:'perigoso, complexo, contínuo e coletivo*. São Paulo, Scritta.
- FERREIRA, L.L., GONZAGA, M. C. & DONATELLI, S. (I 996b) *Análise Coletiva do Trabalho dos contadores de cana da região de Araraquara, São Paulo*. São Paulo, FUNDACENTRO (no prelo).

- LALANDE, A. (1951) *Vocabulaire technique et critique de la philosophie*. Paris, PUF.
- LLORY, M (1996) *Accidents industriels: le coût du silence. Opérateurs privés de parole et cadres introuvables*. Paris, Edition l'Harmattan.
- WISNER, A. (1994) *A inteligência no trabalho: textos selecionados de ergonomia*. Tradução de Roberto. L. Ferreira. São Paulo, FUNDACENTRO.