

De *Homo Laborans* a *Homo Faber*: Criatividade e Equilíbrio Psicossomático no Trabalho¹

Miguel Antônio de Mello Silva

Resumo

O sistema produtivo separa economia e sociedade, produção e necessidade, trabalho e vida. Neste artigo, buscamos reconciliar teoricamente fato social e sujeito, analisando o trabalho do trabalhador num mundo tecnológico especializado e fora do controle normativo. Discutimos a dissociação entre mundo da vida e sistema como elemento adoecedor e enfatizamos a necessidade de restaurar a comunicação sem perder a dimensão da racionalidade e da universalidade. Ressaltamos, ainda, a necessidade de resgatar o conteúdo significativo na divisão do trabalho por meio da função criativa pessoal. Também discutimos diversos elementos organizacionais imbricados na saúde do trabalhador, que exigem do profissional de recursos humanos um papel que transcende o modelo habitual do psicólogo organizacional. Propusemos que a escuta clínica, o referencial psicanalítico e a formação interdisciplinar em Humanidades devem ser as características das ações do psicólogo em Recursos Humanos.

Palavras-chave: interdisciplinaridade, recursos humanos, psicossomática, psicologia social, psicanálise.

Abstract

The productive system divides economy and society, production and necessity, work and life. In this paper, we aimed to theoretically reconcile social fact and subject, analyzing actions of workers living in a world of specialization and that cannot be controlled by normative life. We discussed the dissociation between lifeworld and system as a sickening element and we stressed the need to restore communication without losing grips of the rationality and of the universality. We presented the need to rescue the meaningful content of labor division through personal creative function. We also discussed many organizational elements related to workers health and the urge for the human resources professional to stand beyond the usual role of a mere organizational psychologist. We suggested that the clinical hearing, the psychoanalysis framework and interdisciplinary formation should be the features of the psychologist's actions in Human Resources.

¹ Revisão teórica do material apresentado ao coordenar a mesa-redonda "Psicossomática e Trabalho", no II Congresso Paulista de Psicossomática da Associação Brasileira de Medicina Psicossomática (Silva, 2001).

Introdução

O sistema produtivo é marcado pelo divórcio entre economia e sociedade, produção e necessidade, trabalho e vida. Ao nos remetermos aos sistemas produtivos, corre-mos o risco de enfatizar o trabalho como um conjunto de atividades incessantes por força das quais o homem ganha seu sustento. Nessa concepção limitada por excessiva objetificação, o trabalho se converte numa atividade sem a

Miguel Antônio de Mello Silva, professor das Faculdades Integradas IPEP, doutor em Ciências Médicas e psicólogo.

dimensão e a qualidade da liberdade interior do trabalhador e em uma dimensão na qual não haveria a possibilidade de este criar sua obra dentro de um ritmo próprio.

O trabalho é um fato social inseparável do homem, que se remete a ele e é capaz de modificar a realidade. Podemos dizer que o trabalho emerge como um sintoma da Humanidade e, nessa condição de sintoma e contrário ao pensamento tradicional, nem sempre dignificaria o homem. Um dos grandes desafios humanos seria converter o trabalho-sintoma por meio de uma metamorfose alquímica através da qual ele desapareceria em suas formas tradicionais e ressurgiria em ações plenas de sentido do homem sobre a matéria (a substância).

Ao colocar o trabalhador na categoria de sujeito, inevitavelmente apontamos para a possibilidade de ruptura ou cisão, porque o sujeito sempre será constituído dos embates contra o estranho em si mesmo uma essência dividida, na qual existem várias possibilidades de simbolização do real. Isto é, sempre haverá um espaço sombrio da intersubjetividade dentro do qual se apreende (ou não) a vida em suas múltiplas nuances e que se descortina por meio da ação comunicativa legítima que possibilitaria ao homem surgir ou desaparecer enquanto ente autodeterminado.

A relação entre o trabalho enquanto fato social e o sujeito enquanto dimensão subjetiva exige que reconciliemos, pelo menos no campo teórico, duas grandes vertentes em princípio irreconciliáveis: a subjetivista e a objetivista. Conforme apontado por Alexander (1988) e por outros autores modernos, qualquer que seja o ângulo de análise subjetivista ou objetivista o fato social se mostrará sempre parcial. Se houvesse uma integração dessas duas vertentes, ocorreria um avanço no conhecimento.

Tal avanço conciliador foi realizado pelo filósofo Jürgen Habermas (1989) ao integrar a teoria da ação (significado e intencionalidade,

papéis e normas etc.) com elementos da teoria sistêmica funcionalista (estrutura e função, sistema e processo, diferenciação e adaptação etc.) por meio de uma teoria da evolução social inspirada na versão marxista do materialismo histórico. Ao mesmo tempo, a teoria habermasiana concebe o processo comunicativo como uma interação simultânea entre individual e coletivo, subjetivo e objetivo, ideal e empírico. Segundo essa teoria, as estruturas comunicativas, longe de serem transcendentais, empíricas ou lógicas, consistem em um *sentido compartilhado* que regula a ação, permanecendo dependente das interpretações variadas e flutuantes dos agentes históricos.

A inclusão da comunicação nesse esquema teórico como conciliação de campos antagônicos permite-nos repensar o lugar do homem e lançar luz sobre o espaço sombrio da subjetividade.

Para Habermas, a modernidade possibilitou a diferenciação estrutural entre o mundo da vida e o sistema: ao mesmo tempo em que trouxe uma racionalidade e um grau de especialização cada vez maior, trouxe também desequilíbrio pela falta de controle normativo do sujeito social em relação ao sistema político e econômico cada vez mais abstrato (Silva, 2004).

O mundo da vida fica presente como um pano de fundo inquestionável, em que os atos da comunicação estão inseridos. Compreende o nível cultural, social e individual, que funcionam como um estoque de convicções ou padrões interpretativos culturalmente transmitidos e lingüisticamente organizados, trazidos à tona em um processo cooperativo de interpretação.

De outro lado, existe o sistema representado pela ordenação política, econômica e administrativa. Isto é, uma instância de natureza abstrata sobre a qual os indivíduos agem sem qualquer necessidade de justificativa normativa de seu comportamento.

Queiroz (2003) ressaltou que para Habermas a ideologia da excelência técnico-lógica presente

a partir do período industrial transformou a razão em instrumento de pro-dução, reforçando o conhecimento tecno-lógico como supremo, ainda que legitimando injustiça, opressão e elitismo.

Habermas (1985) também afirmou que, da dissociação entre o mundo da vida e o sistema, que muitas vezes coloniza o pri-meiro, surge o esgotamento das energias utópicas, a alienação do sentido da vida, a fragmentação da realidade e a doença men-tal. Nessa óptica o estresse, por exemplo, representa as dores da evolução social em que dinâmismos tão diferentes como o da globalização econômica convivem lado a lado com a vida semi-rural, imprimindo um contexto dentro do qual surge a aculturação, a desintegração comunitária e social.

A grande questão sociológica, política e filosófica habermasiana (idem) foi a restauração da comunicação humana por meio do controle do sistema pelo mundo da vida, sem perder a dimensão da racionalidade e da universalidade introduzidas pelo primeiro. Nesse sentido se processa a conciliação da ação com a estrutura.

Com tal preocupação, Habermas pro-curou estabelecer uma síntese que pudesse reconstruir o funcional-estruturalismo, o interacionismo simbólico e o materialismo histórico. Ele considerou que a reprodução cultural depende, além dos estoques de conhecimento ou de interpretações simbólicas, de processos de integração funcional e de socialização (individação), processos que pressupõem um sentido evolutivo. A tarefa do conhecimento seria compor uma realidade que incluísse as dimensões evolutivas, estruturais e funcionais.

Destarte, a perspectiva evolucionária de Habermas surgiu-nos como um meio de integrarmos o indivíduo e seu mundo da vida cotidiana às esferas mais abstratas dos sistemas político e econômico. Serviu-nos, ainda, ao propósito de contextualizarmos nossa crítica ao positivismo objetivista e mecanicista

próprio da modernidade.

É essa crítica que lança as bases para uma pós-modernidade viável, assentada numa perspectiva holista e integradora dentro da qual a fragmentação cartesiana do real revela-se limitada e não consegue prosseguir.

Achamos ter sido importante nos deter-mos nessas perspectivas teóricas porque enfocaremos o espaço de interação entre a subjetividade do trabalhador dentro dos estruturantes sociais que condicionam as ações bem como as possibilidades do traba-lho criativo.

Nesse sentido, retomamos o que foi escri-to por Queiroz (2003): "A perspectiva da Nova Antropologia Social e Cultural contém uma dimensão social complexa e maleável, assentada em bases estruturais conflitantes entre si que permitem um equilíbrio social pre-cário. Os indivíduos são agentes que repro-duzem essas bases, mas o fazem através de uma interpretação subjetiva geralmente condicionada por interesses pessoais de ordem econômica, política ou meramente simbólica. Desse modo, em vez de perceber a sociedade como uma força co-atora incondicional em relação ao indivíduo, pro-duz-se um sistema que é muito mais dia-lético e equilibrado entre o indivíduo e a sociedade." (p. 43).

Sob esse enfoque, o sujeito poderia manter-se inserido dentro de um contexto sócio-histórico que tem seu modo de pro-dução sem, contudo, perder sua autonomia pessoal. Isto é, ao reconhecermos poderes relativos tanto para a dimensão normativa como para a estrutura, mantemo-nos afi-nados com a perspectiva conciliatória haber-masiana. Nessa dinâmica, o trabalhador criaria e recriaria sentido para suas ações, mantendo-se capaz de sobreviver psiquicamente.

Homo fabere homo laborans

Dentro do campo subjetivo dos traba-lhadores, destacamos a criatividade como um



eixo privilegiado. A partir dele, criei uma figura arquetípica que pudesse conter as qualidades da relação entre o homem e o trabalho que eu pretendia ressaltar. A função e o tipo de produção exercidas conduziram ao uso do termo latino *homo faber*.

Acreditei que tinha descoberto o arquétipo de *homo faber*, mas, consultando a literatura, deparei com o artigo de Célio Garcia (1998) que já utilizara o mesmo nome e refletira sobre questões análogas por meio da oposição dessa construção arquetípica ao seu reverso, o *homo laborans*.

Assim, aproveitei o que Garcia já desenvolvera de forma um tanto impessoal sobre a relação entre homem e trabalho com o uso das figuras de *homo faber* e *homo laborans* e acrescentei minhas contribuições para aprofundar na subjetividade do trabalhador por meio da trama composta de fios interdisciplinares.

Podemos distinguir "trabalho" de "obra".

A palavra *trabalho* tem sua origem no nome de um instrumento medieval de tortura, o *tripallium*, formado por três estacas entrecruzadas. Duas se cruzam ao centro, e uma terceira atravessa verticalmente as primeiras, para empalar os condenados.

A palavra *obra*, por sua vez, remete-se à criação e à atividade criadora.

Faber vem da palavra latina *facere*. Logo, *homo faber* tem seu ofício marcado pela fabricação de infinita variedade de peças cujas somas constituem o artifício humano. Essa atividade é realizada fora do mercado e não tem compromisso imediato com a produtividade. Assim, *homo faber* pode inventar seus instrumentos e com eles construir novos objetos.

Oposta a essa dimensão está a atividade de *homo laborans*. Ao contrário das de *homo faber*, as ações de *homo laborans* exigem ritmo, pois esse sujeito está submetido a uma sociedade em que a troca de produtos tornou-se a principal atividade pública e suas atividades estão

sempre em confrontação com os proprietários de dinheiro e valores isto é, aqueles que forçosamente se apresentam como proprietários de força de trabalho. É nesse ponto que aparece a noção marxista de alienação e de degradação dos homens em mercadorias que não são encontráveis nas ações de *homo faber* visto que este último emprega sua força de trabalho como um meio que visa a um fim que não passa pela relação valor de uso e valor de troca.

Essa perspectiva impõe uma certa dicotomização do problema, que pôde ser diminuída com o proposto por Karel Kosik (1985) ao afirmar que a divisão do agir humano em trabalho (esfera da necessidade *homo laborans*) e arte (esfera da liberdade *homo faber*) capta a problemática do trabalho.

Criatividade: re-criando o trabalho

O trabalho que promove a saúde humana tem a ver com o ato criativo cujas bases foram lançadas psicologicamente muito antes de a pessoa ingressar no mercado.

Uma das principais expressões da criatividade é a comunicação plena de sentido que possibilita, por exemplo, a resolução de conflitos. Nesse contexto, o que está em cena não é o dispêndio de energia de *homo laborans*, mas a qualidade e a possibilidade de criação elementos ligados à possibilidade da existência enquanto atividade subjetiva que vão além da mera necessidade de sobrevivência atributos típicos de *homo faber*.

Essa circunscrição criativa do trabalho de *homo faber* pressupõe também a capacidade de satisfação das necessidades pessoais (e não as de outrem), e isso requer a presença de um sujeito capaz de se perceber enquanto tal, situado num ambiente facilitador que lhe permita expressar-se.

Dentro da Psicologia do Trabalho, tornaram-se famosos os escritos sobre a psicopatologia do trabalho de Christophe Dejours. Dentro da

Psicanálise, são igualmente importantes as formulações de Donald Woods Winnicott sobre a criatividade.

Ao discutir o adoecimento pelo trabalho, Dejours (1992) afirmou que a somatização é um processo pelo qual um conflito que não consegue encontrar uma resolução mental desencadeia, no corpo, desordens endócrino-metabólicas, ponto de partida de uma doença somática. Para Dejours, a somatização é encontrada em sujeitos com falta de vida onírica ou de atividades fantasmáticas cujo funcionamento mental é momentaneamente colocado fora de circuito.

Por outro lado, Winnicott trouxe uma formulação nova para a psicanálise tradicional na qual a mente é vista apenas como uma forma particular de funcionamento da psique (e não como um apanágio central da vida subjetiva). Ao mesmo tempo, valorizou o que chamou de elaboração imaginativa das partes, sentimentos e funções somáticas do estar vivo fisicamente (Winnicott, 2000, p. 333).

Também foi Winnicott quem melhor definiu o sentido de criatividade. Segundo ele, a criatividade está a serviço do contato com a realidade e relaciona-se a estar vivo e sentir-se real. Isso guarda relação com a maneira pela qual o indivíduo permite à realidade aparecer, pela qual recepciona os acontecimentos, e com o modo como olha para algo ou realiza alguma coisa. Essa criatividade não requer qualquer talento especial, não é sinônimo de criação artística e tampouco é uma sublimação do conflito pulsional como querem os freudianos (Dias, p. 242).

Assim, para nós e para Winnicott (1990, p. 130), "a criatividade é reconhecida não tanto pela originalidade da produção, mas pelo senso individual da realidade da experiência". Ela é tão importante que o contato do sujeito com a realidade depende fundamentalmente dela, sem a qual nenhuma realidade, nem mesmo a externa, pode ser alcançada ou ter significado. Por realidade entendemos o sentimento de real

que está fundado na ilusão de que ela foi criada por nós.

Para Winnicott, a saúde é uma conquista do amadurecimento e depende da boa unidade psicossomática, fruto do desenvolvimento pessoal num ambiente suficientemente bom. Segundo Dias (2003), a partir da temporalidade primitiva do bebê (que é a do próprio corpo), cabe à psique no início da vida não apenas a elaboração imaginativa das experiências corpóreas de todos os tipos, como o armazenamento e a reunião das memórias dessas experiências. E, à medida que o amadurecimento prossegue, estas vão se tornando cada vez mais sofisticadas e a psique, gradualmente, vai interligando "as experiências passadas, as potencialidades, a consciência do momento presente e a expectativa do futuro" (Winnicott, 1990, p. 37). É essa operação que fornece sentido ao sentimento de si-mesmo e justifica "nossa percepção de que dentro daquele corpo existe um indivíduo" (Dias, 2003; Winnicott, 1990, p. 46).

Freqüentemente, o adoecimento ocorre pela quebra do sentido pessoal decorrente de uma realidade que atravessa implacavelmente o sentido de continuidade e de realidade pessoais do sujeito, modificando a qualidade de sua existência.

Para Habermas, isso representaria uma quebra da comunicação e um desequilíbrio decorrente da falta de controle do sujeito sobre o campo normativo, ao mesmo tempo que representaria uma ameaça à individualização.

Na psicossomática psicanalítica, há contribuições a respeito de certas formas de funcionamento mental que favoreceriam a somatização. Marty (1993, 1998) contribuiu com a idéia de pessoas com más mentalizações, Sifneos (1974) com os tipos alexitímicos e externamente orientados e Joyce McDougall (1996a, 1996b) com a descrição das pessoas desafetadas. Ainda que cada um desses autores da psicanálise se baseie em teorias

metapsicológicas distintas, há em comum em suas proposições a questão da possibilidade de a pessoa sentir-se real, poder responder autenticamente aos eventos da vida usando de uma comunicação evoluída, fruto do amadurecimento emo-cional, e sendo capaz de capturar tanto a dimensão da experiência corpórea como a da experiência psíquica da existência.

Assim, tanto pelo ângulo do amadurecimento como pelo do adoecimento do homem, podemos atestar de sua existência psicossomática e de sua inserção numa dimensão êmica social e também que a doença, ao contrário de natural, é psicossocial e decorre das falhas do amadurecimento (história pessoal do sujeito) e das condições ambientais quer iniciais quer tardias.

Por esses recortes teóricos, a doença ocupacional, física ou mental, se mostra como a expressão ou sintoma de um divórcio interno e impossibilidade de conciliação por parte do trabalhador que teve de se submeter a uma realidade que é externa demais para ser vivenciada como produto da criação pessoal e que lhe solapa as possibilidades existenciais de sentido. Como resultado, o verdadeiro si mesmo (*self* verdadeiro) cede lugar a um si mesmo falso (*falso self*) que, embora funcional, é uma construção defensiva desvitalizada e patológica, fruto da alienação do sujeito sobre suas reais necessidades.

O contexto organizacional

Os contextos de trabalho cujo sistema colonizou o mundo da vida de seus agentes favorecem o divórcio interno pessoal e impõem ao sujeito a submissão a uma ordem sem sentido para ele. Isso ocorre por meio das formas patológicas de organizar o trabalho em sua divisão, distribuição e ritmo (Beerh & Newman, 1978; Singh, 1997; Sundstrom, 1994; Manning, Jackson e Fusilier, 1996).

Essa perspectiva, já visitada por Dejours (1992, p.127), implica que quanto mais profunda for a divisão do trabalho mais res-tritos se

tornarão seu conteúdo significativo e seu conteúdo ergonômico, isto é, os gestos, a postura e os ambientes físicos e químicos que visam à economia do corpo em situações de trabalho.

Ainda para Dejours (1992), quando o trabalhador realiza uma tarefa, espontaneamente procura arrumá-la numa ordem e numa seqüência de gestos, de instrumentos adequados, executando de certa forma uma organização de trabalho de compromisso, ou seja, há uma personalização do modo operatório do trabalhador, e a mesma tarefa que um realiza pode ser feita diferentemente por outro. Essa livre organização leva em consideração as atitudes individuais, as necessidades da personalidade em que cada gesto se harmoniza espontaneamente com as defesas comportamentais e caracteriais por meio de aspectos variados como, por exemplo, as fases de trabalho e de descanso que respeitam as necessidades da economia psicossomática e protegem o corpo contra uma sobrecarga comportamental que poderia ser prejudicial.

Assim, ainda segundo Dejours, a livre organização do trabalho torna-se uma peça essencial do equilíbrio psicossomático e da satisfação do empregado, e é preciso que sua organização facilite o livre jogo do funcionamento mental, pois a produção de fantasias ainda é a melhor válvula de escape à tensão imposta à economia psicossomática.

Em contrapartida, o sistema taylorista é a caricatura máxima da organização do trabalho e é capaz de neutralizar completamente a vida mental. Tendo sua inspiração teórica no mecanicismo, o taylorismo tenta conciliar a empresa com o empregado em termos de produtividade e salário, implantando sistemas de simplificação das tarefas e de movimentos executados pelos empregados, dando maior especialização a cada funcionário sem se preocupar, em absoluto, com a satisfação que o empregado poderia experimentar se executasse um trabalho no qual pudesse acompanhar o processo de produção.

No sistema taylorista, houve o esfacelamento do processo produtivo, incapaz de transformar salários melhores em satisfação porque reduziu o homem em um maquinário diferenciado facilmente substituível e concebido como alguém atrelado apenas à dimensão material da existência.

Em jogo estão as prerrogativas sistêmicas do capitalismo e de seus instrumentos de sustentação. Existe, por exemplo, de um lado, uma Medicina medicalizante sem cam-po para a saúde (Dejours, 1986) e que toma como peça central a doença em vez do sofrimento do paciente (Nardi, 1996) e o reduz a uma unidade de força de trabalho que tem de ser reabilitada rapidamente (Neto, 1985) para participar da produ-tividade capitalista (Wickert, 1999). Também há os instrumentos gerenciais, de outro lado, capazes de reduzir as pessoas a meros objetos de exploração desprovidos da possibilidade de traçarem caminhos pessoais e originais em busca do bem-estar físico, psíquico e social (Silva, 2004).

Por esse prisma, ao trabalhador resta submeter-se a sanções de sua criatividade; ameaça de dispensa; baixa remuneração; tarefas subdimensionadas para suas competências e que tornam o trabalho desmotivador; tarefas de ações mecânicas repetitivas que o reduzem à condição de ma-quinário; culturas organizacionais desestimulantes; cerceamento de seus agrupamen-tos naturais na organização; conflitos interpessoais em um ambiente que não facili-ta suas resoluções; insuficiência de reconhe-cimento de progressos e de premiações; indução à anomia e à desobjetivação do empregado. Também há as organizações de tipo primário, em que os laços de amizade influenciam avaliações de desempenho e obstaculizam progressões em carreiras pela criação de tetos de vidro. Como se a exis-tência de tais obstáculos ao desenvolvimento saudável do trabalhador não bastasse, para referendar tais práticas pode haver uma gestão de recursos humanos muito fraca ou até mesmo inexistente; ausência de

padrões de cidadania organizacional; mau uso do poder, corrupção e barganha; abuso no uso do tempo do trabalhador em detrimento de sua vida familiar, de lazer e ócio, bem como condições insalubres de trabalho e estru-turas altamente burocratizadas.

Habermas (1989) diria que a comunica-ção nesses contextos não é legítima porque o mundo da vida foi colonizado pelo sistema, enquanto Winnicott (1989) afirmaria que ela está a serviço da submissão e alicerçada num falso *self* talvez não instrumental mas pato-lógico porque por ele o sujeito *não é* mas o sujeito apenas *faz*. Tais condições de esgota-mento utópico são desfavoráveis à saúde fisi-ca e mental e capazes de criar insatisfação, absenteísmo, prejuízo da produtividade e acidentes de trabalho e um grande abalo do equilíbrio psicossomático dos trabalhadores.

O quadro se agrava mais quando essas condições do trabalho se aliam ao histórico pessoal do trabalhador e de seu funcio-namento psíquico desafetado segundo McDougall, alexitímico ou externamente orientado segundo Sifneos ou, ainda, mal mentalizado segundo Marty.

Conclusão

O sistema produtivo é marcado pelo divórcio entre economia e sociedade, pro-dução e necessidade, trabalho e vida.

A análise da relação entre o fato social representado pelo trabalho e o sujeito enquanto dimensão subjetiva foi enriquecida pela reconciliação teórica das vertentes subjetivista e objetivista empreendida pelo filósofo Jürgen Habermas, para quem a modernidade possibilitou a diferenciação estrutural entre o mundo da vida, trazendo uma racionalidade e um grau de especia-lização cada vez maior, ao mesmo tempo em que trouxe também desequilíbrio pela falta de controle normativo do sujeito social em relação ao sistema político e econômico cada vez mais abstrato. A ideologia da excelência tecnológica pós-industrial transformou a razão em instrumento de



produção, reforçando o conhecimento tecnológico como supremo, ainda que legitimando injustiça, opressão e elitismo.

Nesse contexto, surge dissociação entre o mundo da vida e do sistema, que muitas vezes coloniza o primeiro, e esgotamento das energias utópicas, alienação do sentido da vida, fragmentação da realidade, doença mental e estresse frutos das dores da evolução social com dinamismos diferentes coexistindo e gerando aculturação, desintegração comunitária e social. Tal problemática requer a restauração da comunicação humana por meio do controle do sistema pelo mundo da vida, sem perder a dimensão da racionalidade e da universalidade introduzidas pelo primeiro. Nesse sentido, processa-se a conciliação da ação com a estrutura.

A sociedade não é uma força co-atora incondicional em relação ao indivíduo, e os indivíduos são agentes que reproduzem as bases estruturais conflitantes da sociedade, mas o fazem por meio de uma interpretação subjetiva geralmente condicionada por interesses pessoais de ordem econômica, política ou meramente simbólica. Sob esse enfoque, o sujeito poderia manter-se inserido dentro de um contexto sócio-histórico que tem seu modo de produção sem, contudo, perder sua autonomia pessoal.

A problemática do trabalho está presente na divisão do agir humano em trabalho (esfera da necessidade *homo laborans*) e arte (esfera da liberdade *homo faber*). Quanto mais profunda for a divisão do trabalho, mais restrito se tornará seu conteúdo significativo.

As prerrogativas do capitalismo e de seus instrumentos de sustentação valorizam a doença em vez do sofrimento do paciente, ao mesmo tempo que reduzem a pessoa a uma unidade de força de trabalho que tem de ser rapidamente reabilitada para continuar a produzir, e a esfera das gerências organizacionais é o campo em que essas ações se efetivam.

A somatização decorre da impossibilidade de

resolução mental de conflitos e da impossibilidade de uma vida saudável que tem a ver com a possibilidade de existir enquanto um sujeito que habita de forma real e autêntica um corpo e é capaz de se relacionar com um sentido de realidade fundada na ilusão de ter sido criada pelo sujeito. Nessa óptica, o adocimento ocorreria pela ruptura do sentido pessoal decorrente de outra realidade que atravessa implacavelmente o sentido de continuidade e de realidade pessoais do sujeito, modificando a qualidade de sua existência: uma ruptura da comunicação para Habermas e uma impossibilidade de exercer a criatividade para Winnicott em que, para sobreviver (física e psicicamente), o sujeito cria um falso *self* desvitalizado e doente, fruto tanto da alienação como da impossibilidade de satisfação de suas reais necessidades.

Como pudemos perceber, elementos organizacionais complexos que se imbricam sobre a condição de saúde do trabalhador exigem do profissional de recursos humanos um papel que transcende o modelo habitual do psicólogo organizacional.

Cada vez mais, a escuta clínica, o referencial psicanalítico e uma formação interdisciplinar em Humanidades apresentam-se como importantes elementos do fazer-psicológico.

O espaço de intervenção do psicólogo organizacional que antes era restrito às atividades psicométricas de recrutamento e seleção, funcionando como um chancelador da alienação, atualmente possui o vigor teórico para ir bem além, graças àquilo que é único aos psicólogos: a Psicanálise como operador clínico e teórico e a Psicossomática. Nesse sentido, devemos incluir também aquilo que todo profissional dessa área de atuação deve possuir: a capacidade de ver e de agir interdisciplinarmente, levando em conta a dimensão polissêmica da existência do homem. Os resultados obtidos nos dados de identificação dos alunos permitem verificar que 58,3% dos participantes são do sexo feminino, e 41,7%, do sexo masculino. No que diz respeito a



celular, constata-se que 75% dos entrevistados possuem o aparelho. Com relação à telefonia fixa, 87,5% dos entrevistados têm telefone residencial. Em se tratando de comunicação via *e-mail*, percebe-se outra característica presente nos últimos dez anos na comunicação pessoal de pro-fissionais recentemente graduados e univer-sitários: cerca de 95,8% dos alunos fazem uso desse recurso; apenas 4,2% dos entrevistados afirmam não possuir endereço eletrônico. Um importante ponto observado em dados curriculares está na questão de cursos básicos de informática: apenas 30% dos entrevistados confirmam ter cursado, a grande maioria é autodidata, e um per-centual de 30% não tem nenhum conhe-cimento básico na área.

Podemos observar na tabela 1 que a maio-ria dos entrevistados conhece os equipa-mentos tradicionais de vídeo, gravador de áudio e filmadora, mas um percentual signifi-cativo não sabe usar e possui. Já os moder-nos (projeto multimídia, *notebook*, *scanner* e filmadora digital) são conhecidos por mais de 75% dos entrevistados; no entanto, a grande maioria não possui, e mais da metade dos entrevistados não sabe usar. Um dado interessante da pesquisa está relacionado às tecnologias recentes, o celular e o uso do *e-mail*: os altos percentuais demonstram o crescimento exponencial desses recursos de comunicação nos últimos anos se comparados à telefonia fixa e ao correio respectivamente. Outro dado que nos chama atenção na tabela são os equi-pamentos DVD e a máquina fotográfica digital, com altos percentuais: os que pos-suem e sabem usar representam mais de 75%. Quando comparamos esses dados com os de equipamentos com funções similares, como o vídeo (fita VHS) e a máquina fotográfica (filme químico), observamos que os equipamentos modernos estão crescendo de forma rápida na aceitação do público, em razão da qualidade do produto e preços atrativos. Por sua alta capacidade de arma-zenamento de informações e qualidade de imagem, quando usados de maneira correta eles podem fazer a diferença em cursos presenciais e a distância.

Já os equi-pamentos tradicionais no ensino presencial, como retroprojeto e *slides*, são conhecidos da maioria, mas o retroprojeto é o mais utilizado, e um percentual pequeno possui o projeto de *slides*. Este, por sinal, já está fora de mercado em razão do uso da imagem digital (o computador e a internet). No geral, podemos observar que existe um número significativo dos que possuem certos equipamentos, principalmente os modernos (digitais), mas não sabem usar. Isso talvez ocorra pela alta velocidade com que esses equipamentos se tornam ultrapassados, não havendo tempo para assimilar o conhecimento técnico de uso. Os dados da amostra indicam um bom perfil de conhecimento tecnológico para exercer atividades docentes no ensino de comunicação; no entanto, são necessários cursos de capacitação com uso das novas ferramentas de mediação e das estratégias de aprendizagem para os novos suportes.

Ao analisar a tabela 2, temos de nos reportar a dois dados significativos da tabela 1, com fortes implicações em nossa análise do perfil do aluno (futuro professor de comunicação). O primeiro diz respeito a seu conhecimento de informática, mais especificamente de *softwares* utilitários. O segundo dado nos informa que mais da metade dos entrevistados possui e sabe usar o computador; destes, 30% se consideram autodidatas e aproximadamente 30% tiveram a oportunidade de participar de cursos básicos na área.

Em nossa pesquisa, direcionamos as perguntas para as ferramentas do sistema operacional Windows, em razão de sua forte presença na maioria dos computadores nos últimos cinco anos. Constatamos, então, que mais de 80% dos entrevistados conhecem e sabem usar o sistema operacional. É o editor de texto Word a ferramenta mais conhecida e utilizada por 70% dos entrevistados. Utili-tários como planilha eletrônica Excel, banco de dados Access e *software* de apresentação Power Point apresentam dados interes-san-tes: um percentual significativo dos entrevis-tados



possui mas não sabe usar. Programas importantes para formação do profissional de comunicação, como Corel Draw (programa gráfico), Photoshop (criação de imagens, tanto para produção gráfica quanto para o desenvolvimento de produtos para web) e Page Maker (editoração gráfica em produção de revistas, jornais, livros), são conhecidos por mais de 75%, porém menos de 45% sabe utilizar e possui. No que diz respeito aos *softwares* importantes para navegação na rede internet, destacamos na pesquisa o navegadores Internet Explorer e Netscape, que mais de 70% conhece, sabe usar e possui. Outro dado significativo é o *player* de vídeo (Windows Media Player, Real Player e Quicktime), *software* importante para todo navegador de internet que queira assistir a um vídeo e/ou ouvir som. Na pesquisa, observamos que são conhecidos por 58,3% dos entrevistados, e apenas 25% possui esse programa, considerado livre para baixar na rede. Com o crescimento da banda larga na internet, o uso dessa ferramenta será de grande importância para os cursos *on-line*, pois permite a apresentação de vídeo em tempo real. Programas utilitários com função de consulta (pesquisa), tais como tradutores (Babylon e o Translator Pro), são conhecidos por 50% dos entrevistados, 79,2% deles não sabem utilizá-lo, e menos de 34% possui. Constata-se, também, que 58,3% dos entrevistados conhecem os dicionários eletrônicos (Aurélio, Michaelis), enquanto 41,7% possui *softwares* dessa natureza. As enciclopédias (Encarta, Almanaque Abril) são conhecidas por 54,2%. Um dado importante a ressaltar é que esse tipo de tecnologia existe há mais de oito anos, o que significa que ela foi absorvida pelo serviço da internet, atualizado e barato, por meio dos *sites* de busca (Google, Alta Vista e outros). O item que mais chamou a atenção na tabela 2 está relacionado aos *softwares* de autoria multimídia (Director, Flash, Visual Class, Everest, Toolbook). O percentual abaixo de 5% dos que possuem e sabem usar demonstra o desconhecimento nos aplicativos de desenvolvimento multimídia (DVD, CD-ROM e

web sites), importantes hoje em projetos de ensino a distância, considerados suportes de apoio em sistemas híbridos (internet e CD-ROM).

A justificativa para traçar um perfil do novo educador diante das rápidas transformações informático-midiáticas está na diversidade hoje disponível da informação (textos, imagens, sons, animação), que pode ser direcionada para um público específico (crianças, adolescentes, adultos, profissionais), conforme planejamento dos conteúdos (suportes) para os modelos de cursos na forma presencial e a distância (*on-line*). Diferente de décadas passadas, o educador hoje precisa ter o conhecimento desses recursos (equipamentos) e ferramentas de produção (conhecimento técnico e pedagógico no uso dos *softwares* utilitários). Hoje, um bom curso, com bons professores não é suficiente para satisfazer um aluno que aprende a distância. Mais que um curso, ele busca adquirir um ambiente de aprendizagem que inclui, além dos conhecimentos, da tutoria e da aprendizagem colaborativa, a motivação para o aprendizado. Nesse sentido, suportes e estratégias de ensino são diferenciais para o resultado do curso.

5. Considerações Finais

As inovações tecnológicas estão num processo gradativo de incorporação, para atender às constantes transformações na sociedade contemporânea. Fazem parte de um processo muito rápido de inovação, de modo que nem todos se sentem preparados para lidar com suas potencialidades e limitações. Em paralelo a essas observações, é visível a forma lenta como a instituição de ensino incorpora essas tecnologias, principalmente as de comunicação e informação, que são hoje a base do processo de mediação entre as pessoas e empresas. Esta pesquisa está consciente dos diversos problemas relacionados ao uso das novas tecnologias de comunicação e informação nas instituições de ensino no Brasil,

principalmente as públicas, pela falta de recursos, professores com baixos salários e sem a capacitação devida para uso das novas ferramentas de trabalho. No entanto, este estudo de caso tem como propósito contribuir para mostrar que o conhecimento do perfil de nosso aluno ajuda na preparação dos currículos de cursos, no tocante aos suportes e estratégias de aprendizagem em cursos semipresenciais com uso de ambientes virtuais de ensino. Embora se saiba que é o professor quem define quando, por que e como utilizar o recurso tecnológico a serviço do processo de ensino e aprendizagem, o banco de dados da instituição com informações sobre o perfil dos alunos pode ser um elemento importante no uso das tecnologias (suportes) e estratégias de ensino e aprendizagem a ser aplicadas pelos professores no decorrer do curso. Outro ponto importante no demonstrativo do perfil dos alunos está na possibilidade de a instituição se programar na aquisição dos equipamentos, na montagem de seus laboratórios e programas de educação *on-line* que têm um custo alto na gestão do empreendimento educacional. É de nosso interesse disponibilizar via internet ou intranet o banco de dados (questionário) que possa auxiliar as instituições a captar essas informações relacionadas ao perfil de seus alunos, contribuindo nesse sentido em projetos educacionais de uso dos suportes digitais (*on-line*) para o ensino presencial e a distância.

Bibliografia

- BEERH, Terry; NEWMAN, John. Organizational stress, employer health and organizational effectiveness: a factor analysis, model and literature review. *Personnel Psychology* (31) 1978.
- DEJOURS, Christophe. *A loucura do trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho*. 5ª. ed. ampliada. São Paulo: Cortez-Oboré, 1992, p. 126-7.
- . Por um novo conceito de saúde. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*. 14 (54) 7-11, 1986.
- DIAS, Elsa O. *A teoria do amadurecimento de D. W. Winnicott*. Rio de Janeiro: Imago, 2003, p. 242.

GARCIA, Célio. O trabalho, sintoma do homem na "clínica do social". In: GOULART, Íris B.; SAMPAIO, Jáder R. (orgs.). *Psicologia do Trabalho e gestão de recursos humanos: estudos contemporâneos*. São Paulo: Casa do Psicólogo, 1998, p. 83-104.

HABERMAS, Jürgen. *The theory of communicative action*, v. 2: Lifeworld and system: a critique of functionalist reason. Boston: Beacon Press, 1989.

KOSIK, Karel. *Dialética do concreto*. São Paulo: Paz e Terra, 1985.

MANNING, Michael; JACKSON, Conrad; FUSILIER, Marcelline. Occupational stress, social support and the costs of health care. *Academy of Management Journal*. (39) 3: 738-750, 1996.

MARTY, Pierre. *A psicossomática do adulto*. Porto Alegre: Artes Médicas, 1993.

——— *Mentalização e psicossomática*. São Paulo: Casa do Psicólogo, 1998.

MCDOUGALL, Joyce. Afetos: dispersão e desafetação. In: McDougall, Joyce. *Teatros do corpo*. São Paulo: Martins Fontes, 1996a.

——— A desafetação em ação. In: MCDOUGALL, Joyce. *Teatros do corpo*. São Paulo: Martins Fontes, 1996b.

NARDI, H. C. *Medicina do Trabalho e saúde do trabalhador: o conflito capital/trabalho e a relação médico-paciente*. Dissertação de mestrado. Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 1996.

NETO, A. M. Q. F. *Família operária e reprodução da força de trabalho*. Petrópolis: Vozes, 1982.

QUEIROZ, Marcos S. *Saúde e doença: um enfoque antropológico*. Bauru: Edusc, 2003.

SIFNEOS, Peter E. A reconsideration of psychodynamic mechanisms in psychosomatic symptom formation in view of recent clinical observations. *Psychotherapy and Psychosomatics* 24: 151-55, 1974.

SILVA, Miguel A. M. Anais do II Congresso Paulista de Psicossomática. 31 de maio a 2 de junho de 2001. FEA USP-SP. ABMP-SP, p. 34.

——— *Migração e adoecimento: a cultura e o espaço de simbolização da doença*. Tese de doutoramento. Unicamp, 2004.

SINGH, Shailendra. Managing stress through empowerment: a brief literature survey. *Management and Labor Studies* (22) 1: 26-32, 1997.

SUNDSTROM, Eric et al. Office noise, satisfaction and performance. *Environment and Behavior* (2) 195-222, 1994.

WINNICOTT, Donald Woods. *Natureza humana*. Rio de Janeiro: Imago, 1990, p. 130.

——— "On the split-off male and female elements". In: Winnicott, Clare; Sheperd, Ray; Davis, Madeleine. *Psycho-analytic explorations*. Cambridge: Harvard University Press, 1992.

——— A mente e sua relação com o psicossoma. In: WINNICOTT, Donald Woods. *Da Pediatria à Psicanálise: obras escolhidas*. Rio de Janeiro: Imago, 2000, p. 333.