

Psicologia do Trabalho como Psicologia da Ação: O Aporte das Teorias da Atividade

Pedro F. Bendassolli

Universidade Federal do Rio Grande do Norte
Natal, RN, Brasil

RESUMO

O trabalho é um gênero de atividade no qual a ação desempenha papel fundamental. Tal ação implica o confronto do sujeito com os objetos de sua atividade, bem como com outros sujeitos, em contextos semioticamente mediados. Porém, ao longo da história da Psicologia Organizacional e do Trabalho (POT), não raras vezes a ação foi reduzida à esfera do comportamento, seja na tradição comportamentalista propriamente dita, como também em versões cognitivistas – duas grandes influências nesse campo. O objetivo deste artigo é analisar o modo como a ação é conceptualizada nos modelos de desempenho no trabalho propostos na literatura da POT. Nossa hipótese é de que esses modelos, ao se debruçarem sobre o tema da ação, o fazem de modo restritivo e fragmentador. Como contrapartida a tais modelos, propomos a análise da ação a partir das teorias da atividade, as quais promovem deslocamentos teórico-metodológicos capazes de recuperar a dimensão mediada da ação no trabalho. Mostramos como as teorias da atividade em geral, e a clínica da atividade em particular, elevam a um outro patamar a discussão sobre o papel do trabalho no desenvolvimento psicológico e na saúde.

Palavras-chave: Ação no trabalho, clínica da atividade, psicologia do trabalho.

ABSTRACT

Work Psychology as Action Psychology: The Activity Theories Contribution

Work is an genre of activity to which action plays a central role. This action implies the agent's confrontation with the objects of his or her activity in semiotically mediated contexts. However, over the course of the history of Organizational and Work Psychology, action has often been reduced to the realm of behavior, whether in the behaviorist or cognitivist tradition, two major influences on the field. The purpose of this paper is to analyze how action is conceived in the job performance models advanced in Organizational and Work Psychology literature. Our hypothesis is that these models deal with the theme of action in a restrictive and fragmentary way. In opposition to these models, we propose analyzing action based on activity theories, which fosters theoretical and methodological shifts capable of recasting the mediated dimension of action in work. We show how activity theories in general, and clinic of activity in particular, take the discussion concerning work role in psychological development and health a step further.

Keywords: Action at work, clinic of activity; work psychology.

RESUMEN

Psicología del Trabajo como Psicología de la Acción: La Contribución de las Teorías de la Actividad

El trabajo es un género de actividad en el cual la acción desempeña un papel fundamental. Dicha acción implica la confrontación del sujeto con los objetos de su actividad, así como con otros sujetos, en contextos semióticamente mediados. No obstante, a lo largo de la historia de la Psicología Organizacional y del Trabajo, la acción fue reducida, con cierta frecuencia, a la esfera del comportamiento, sea en la tradición comportamentalista, sea en la tradición cognitivistas, dos grandes influencias en ese campo. El objetivo de este artículo es analizar el modo cómo la acción es conceptualizada en los modelos de desempeño en el trabajo propuestos en la literatura de la Psicología Organizacional y del Trabajo. Nuestra hipótesis es que esos modelos, al enfocar el tema de la acción, lo hacen de modo restrictivo y fragmentario. Como contrapartida a tales modelos, proponemos el análisis de la acción a partir de las teorías de la actividad, pues entendemos que ellas promueven ciertos desplazamientos teórico-metodológicos capaces de recuperar la dimensión mediada de la acción en el trabajo. propiciar un debate re-novado sobre el papel de este último en el desarrollo y salud psicológicos. Mostramos cómo las teorías de la actividad en general, y la clínica de la actividad en particular, elevan a otro nivel la discusión sobre el papel del trabajo en el desarrollo psicológico y la salud.

Palabras clave: Acción en el trabajo; clínica de la actividad; desempeño en el trabajo.

Nos finais dos anos de 1980, Guerreiro Ramos, expressivo crítico da ideologia gerencial, denunciava o que ele identificava como a síndrome comportamentalista nas organizações (Ramos, 1989). Tal síndrome consistia em reduzir a ação humana a eventos comportamentais – que eram, para Ramos, o resultado de pressões sociais internalizadas. Em contraposição ao comportamento, o autor distinguia a ação, vista por ele como genuína de um agente humano capaz de pensar conscientemente sobre as coisas, de tomar decisões com base no conhecimento das finalidades intrínsecas da ação. Para Ramos (1989), o comportamento seria “desprovido de conteúdo ético de validade geral”, sendo “avaliado como funcional ou efetivo” e situado inteiramente em um “mundo determinado apenas por causas eficientes” (p. 51).

Ramos (1989) observa que a síndrome comportamentalista decorre da internalização do “pensamento organizacional”. Um dos imperativos deste último é a racionalidade instrumental (Habermas, 1985): o comportamento, na qualidade de ação codificada em um sistema burocrático (no sentido weberiano), só interessa na medida em que consegue contribuir para o alcance de certos objetivos, como os de natureza econômica, por exemplo. Com isto, o comportamento (organizacional) é plasmado à idéia de resultado, produtividade, eficácia e eficiência.

Não podemos afirmar com segurança, mas é provável que Guerreiro Ramos tenha pensado na psicologia de sua época para delinear as características da síndrome comportamentalista. Isso porque, apesar de não ser a única ciência a debruçar-se sobre o comportamento, a psicologia certamente levou muito mais adiante do que outras ciências humanas e sociais a operacionalização de modelos no centro dos quais figurava a questão do comportamento. Ocorre que, tendo em vista a dispersão teórica da área, tais modelos são orientados por distintos propósitos. Tomemos, em específico, o campo da psicologia organizacional: ao menos em seus primórdios, quando ainda era chamada de psicologia industrial (Koppes e Pickren, 2007), seu propósito, publicamente assumido, era otimizar os processos produtivos por meio do controle do desempenho humano (da seleção de pessoas ao treinamento). Com o passar do tempo, e com a diversificação de teorias e métodos observada nesse campo, novos temas foram sendo acrescentados ao da produtividade.

Como resultado, um balanço da psicologia das organizações na atualidade atesta grande diversidade temática e uma aparente diluição da síndrome comportamentalista. Contudo, supomos que alguns reflexos de tal síndrome ainda persistam. Por exemplo,

a psicologia organizacional ainda hoje é apontada por críticos como demasiadamente preocupada com questões de eficiência e produtividade, em detrimento de outras dimensões fundamentais da experiência humana com o trabalho. Como uma forma de resposta a essa crítica, podemos notar um importante crescimento nas últimas décadas, especificamente no âmbito da psicologia do trabalho, de uma preocupação com questões sobre sofrimento, saúde e bem-estar no trabalho. O problema é que tanto os modelos psicológicos que enfatizam o lado produtivo e instrumental do comportamento no trabalho, quanto os que realçam temas de sofrimento e saúde, podem contribuir para perpetuar um esquecimento, cujos riscos já haviam sido intuídos por Guerreiro Ramos – o risco de ocultar uma dimensão fundamental da experiência humana com o trabalho: a ação. Reduzida a comportamento, a ação é desconectada de seu contexto e fragmentada a ponto de, no extremo, ser confundida com o simples movimento do corpo; na questão sobre sofrimento e saúde, é muitas vezes diluída nas discussões sobre afetos e sentimentos mobilizados pelo e no trabalho. Em ambos os casos, perde-se de vista a natureza instituinte da ação humana e sua conexão com a atividade trabalho.

Nossa expectativa, neste artigo, é contribuir para o resgate da discussão sobre a ação no contexto de teorização e pesquisa da psicologia organizacional e do trabalho – daqui em diante POT. Para tanto, adotaremos, como objeto de análise, o desempenho no trabalho. Isso porque, na história desse campo, o desempenho é um constructo que mais diretamente parece lidar com a ação no trabalho. Nossa hipótese é de que o tratamento que é dado a este conceito é similar ao tratamento que é dado à ação: de um lado, o desempenho é por vezes reduzido a um conjunto de comportamentos cujo objetivo é a eficiência (geração de valor econômico); de outro, ele é excluído como foco de atenção porque a prioridade, muitas vezes, é a discussão sobre sofrimento, saúde e bem-estar, como se desempenho não tivesse qualquer relação com estes estados. No primeiro caso, trata-se de uma visão comportamentalista (estrita) de desempenho; no segundo, de uma visão que busca expurgar da experiência do trabalho sua dimensão ativa, erroneamente confundida com produtividade.

Para analisar a questão proposta, realizamos neste artigo uma aproximação das teorias da atividade. Adotamos a premissa de que tais teorias podem trazer importantes contribuições à literatura sobre desempenho e, por extensão, à literatura sobre a ação no trabalho. Em primeiro lugar, pois elas nos ajudam a entender esta última como algo dependente

da estrutura da atividade, introduzindo importantes deslocamentos teórico-metodológicos com relação a abordagens tradicionais da ação/desempenho no âmbito da POT. Em segundo lugar, pois elas tomam o trabalho como operador do desenvolvimento psicológico, e isto num sentido amplo: tanto a ação/desempenho quanto a saúde são dois elementos intrinsecamente ligados um ao outro.

O artigo é estruturado em quatro partes. Na primeira, situamos algumas abordagens do desempenho no trabalho presentes na literatura da POT, e sugerimos alguns de seus riscos ou limitações para a conceptualização da ação no trabalho. Na segunda parte, propomos uma visão alternativa à abordagem do desempenho no trabalho, a qual se baseia nas teorias da atividade. Para isso, descrevemos alguns conceitos centrais propostos por estas últimas. Na terceira parte sinalizamos para alguns deslocamentos teórico-metodológicos resultantes da utilização das teorias da atividade para uma discussão sobre a ação no trabalho. Por fim, na última seção fechamos o artigo com uma reflexão sobre a relação entre ação, saúde e desenvolvimento psíquico tal qual proposta no enquadre das teorias da atividade, em particular na clínica da atividade (Clot, 2006a, 2008), o que pode apontar para um novo olhar sobre esse assunto, na medida em que se defende a indissociabilidade, ao nível da ação, entre desempenho e saúde.

DESEMPENHO E AÇÃO

A reflexão sobre o que seja desempenho, sobre suas origens e modo de avaliação, sobre as melhores formas de desenvolvê-lo, prevê-lo e controlá-lo são pontos vitais para a POT. Se considerarmos a história desta disciplina (especialmente na versão “psicologia organizacional”, embora tentaremos evitar a polêmica em torno das delimitações de fronteiras neste artigo – a esse propósito ver, por exemplo: Sampaio, 1998), veremos que a questão do desempenho esteve sempre presente, direta ou indiretamente. E por quê? Porque o desempenho é uma das principais formas de as pessoas contribuírem para o alcance dos objetivos das organizações e de seus próprios objetivos, com implicações significativas sobre sua carreira, bem-estar e saúde.

Contudo, o desempenho tem sido, na literatura da POT e da gestão, considerado sobretudo do ponto de vista do resultado, e não do processo. Isto trouxe consequências negativas para o desenvolvimento de uma compreensão psicológica mais ampla deste fenômeno, quadro cuja reversão é um desafio vivo para os pesquisadores do campo (Campbell, 1990;

Campbell, McCloy, Oppler e Sager, 1993; Sonnentag e Frese, 2002; Sonnentag, Volmer e Spsychala, 2008). Adicionalmente, a grande preocupação com questões de saúde no trabalho, especialmente na psicologia brasileira nas últimas décadas, contribuiu também para uma menor atenção ao tópico do desempenho, muitas vezes associado exclusivamente à produtividade e aos interesses das organizações, sendo deixado, muitas vezes, a cargo exclusivo de profissionais de Recursos Humanos, nem sempre psicólogos. Vejamos as diferenças entre desempenho como processo e desempenho como resultado.

Do ponto de vista do resultado, o desempenho refere-se às consequências das ações do indivíduo. Isto é, quando alguém faz alguma coisa, isso gera alterações no ambiente, em outras pessoas ou em estados de coisas. Tais alterações podem ser – e o são frequentemente – avaliadas. Avaliar significa, primeiro, aferir o resultado em função de determinados parâmetros (por exemplo, número de peças produzidas ou de contratos fechados) e, segundo, comparar esse resultado com algum critério previamente estabelecido (por exemplo, metas de vendas e de fechamento de contratos, ou mesmo metas pessoalmente estabelecidas). Na história da POT, como dissemos, a dimensão avaliativa do desempenho é, de longe, a mais estudada, popularizando-se nas diversas ferramentas de avaliação de desempenho utilizadas pelas organizações para determinar a aderência do desempenho dos indivíduos a padrões de produtividade estipulados como desejáveis. Só muito recentemente, considerando a história do campo, o desempenho passou a ser estudado como um processo dinâmico, multinível e complexo (Campbell, 1990, 1999; Campbell et al., 1993; Sonnentag e Frese, 2002; Sonnentag, Volmer e Spsychala, 2008).

Como processo, o desempenho é analisado em termos comportamentais, ou seja, daquilo que as pessoas fazem enquanto estão trabalhando, e a discussão é inserida em uma tradição bastante estabelecida na própria psicologia, concernente à compreensão do porquê de as pessoas se comportarem do modo como o fazem, quais forças agem na determinação do comportamento, quais relações existem entre este último e aspectos afetivos, cognitivos e situacionais, e assim por diante. Portanto, ao discutir nessa linha, a POT é influenciada pelas diversas teorias e modelos de análise do comportamento humano presentes na psicologia.

Do exposto, na perspectiva do desempenho como processo, a ação é, em geral, tratada como sinônimo de comportamento. Mais especificamente, comportamentos que contribuem com os objetivos da organização ou do próprio indivíduo – por meio

da execução proficiente de tarefas. Nesse sentido, uma discussão intensa na literatura é sobre quais os comportamentos/ações se deve considerar no desempenho tendo em vista o alcance daqueles objetivos (Campbell, 1990; Campbell, et al., 1993; Sonnentag e Frese, 2002; Viswesvaran e Ones, 2000). Em torno desta discussão é possível observar alguns conflitos entre autores, e uma das soluções provisórias para o debate tem sido a proposição de novos modelos de desempenho que ampliem o domínio deste último de maneira a incorporar comportamentos que, apesar de nem sempre contribuírem diretamente para os objetivos organizacionais, ainda assim exercem alguma influência sobre eles (por exemplo, Borman e Motowidlo, 1993, 1997).

Tratar a ação como sinônimo exclusivo de comportamento pode implicar em alguns riscos, como o de a fragmentar e individualizar (Bedny e Karwowski, 2007; Clot, 2006a; Engeström, 1999; Nardi, 1996). Fragmentar, pois a ação é analisada em função de eventos comportamentais discretos, notadamente os considerados pertinentes para o alcance de objetivos previamente estipulados – que, por sua vez, geram certos resultados. Trata-se, aqui, de uma orientação em que ação é comportamento manifesto disparado por estímulos (em sentido amplo) provenientes do ambiente. Por exemplo, consideremos o conceito de desempenho adaptativo, proposto, na literatura da POT, por Pulakos, Arad, Dpmavam e Plamondon (2000) e Pulakos, Schmitt, Dorsey, Arad, Hedge e Borman (2002). Os autores consideram que o desempenho é uma ação situacional e adaptativa baseada em oito dimensões comportamentais. Por exemplo, lidar com o estresse no trabalho, resolver problemas criativamente, lidar com emergências. Todas estas categorias reúnem comportamentos classificados em função de um constructo teórico previamente elaborado pelos autores, no qual os comportamentos são operacionalizados como comportamentos manifestos, sem uma discussão sobre se tais comportamentos dependem ou não da atividade específica sob investigação, e, caso sim, de que maneira. Este e outros modelos semelhantes (Beal, Weiss, Barros e MaCdermid, 2005; Borman e Motowidlo, 1993, 1998; Campbell, 1990, 1999; Campbell et al., 1993) baseiam-se em taxonomias de comportamentos, cujos fatores compõem o domínio do que se define como desempenho – baseados, em geral, numa perspectiva das diferenças individuais (Sonnentag, Volmer e Spychala, 2008).

Já o risco de individualizar a ação ocorre na medida em que o sujeito que age é tomado a partir de uma perspectiva cognitivista, segundo a qual a ação/

comportamento depende de processamentos internos – por exemplo, de mapas mentais, representações sobre como agir, de conhecimentos teóricos e procedimentais sobre como agir, de esquemas cognitivos, e de dimensões “invariantes”, tais como personalidade, temperamento, potencial, perfil, traços, disposições. Nessa perspectiva, a ação, ao depender de *savoir-faire* ou *know-how*, pode ser definida como algo precedido pela cognição.

O APORTE DAS TEORIAS DA ATIVIDADE

Existe uma possibilidade teórica alternativa de abordar a ação no trabalho e o desempenho, e é em torno dela que desenvolvemos nossos argumentos nesta seção. Ela se inspira nas teorias da atividade, para as quais a ação não é sinônimo de comportamento, mas sim considerada como parte da estrutura da atividade – esta última definida como o contexto de mediação (semiótica) entre o sujeito e o objeto desta ação. Como veremos mais à frente, a mediação ocorre por meio de artefatos, tanto simbólicos (linguagem) quanto físicos (instrumentos, tecnologia, insumos, etc).

As teorias da atividade remetem a uma tradição própria, associada à psicologia russa, notadamente a Vygotsky, Rubinshtein, Leontiev e Luria (Bedny e Karwowski, 2007). Mais recentemente, a psicologia do trabalho francesa também se aproximou e se apropriou das teorias da atividade, especificamente a denominada clínica da atividade, abordagem proposta, entre outros, por Yves Clot (Clot, 1995, 2001, 2006a, 2006b, 2008) e que começa a se fazer notar na POT brasileira (voltaremos a ela na última seção do artigo). A título de curiosidade teórica, é igualmente possível encontrar um diálogo interessante, e, a nosso ver, com grande potencial para ser explorado pela POT brasileira, entre as teorias da atividade e certas teorias pós-cognitivistas da ação (Bedny, 1996), tais como a teoria da ação situada (Suchman, 1987; Lave, 1988), a da cognição distribuída (Cole e Engeström, 1993; Hutchins, 1991; Salomon, 1993), a psicologia cultural (Cole, 1998, 1999; Martin, Nelson e Tobach, 1995), a teoria sociocultural da ação (Wertsch, del Rio e Alvarez, 1995) e a teoria da regulação da ação (Frese e Zapf, 1994).

A unidade de análise das teorias da atividade é o conceito de sistema de atividade. Este sistema é considerado como objeto-orientado, de natureza coletiva e socialmente mediado. Mais especificamente, como o apresentam Bedny e Karwowski (2007), trata-se de um sistema em que:

[...] cognição, ação e motivação são integrados e organizados pelo mecanismo da autorregulação,

o qual é direcionado à realização de um objetivo consciente (a atividade possui uma estrutura organizativa recursiva, na forma de um *loop* sobre ela mesma) (p. 1).

Cada atividade possui um objeto que a define. Esse objeto pode ser físico ou imaterial (por exemplo, uma idéia). Dizer que a atividade é um sistema objeto-orientado significa reconhecer sua dimensão prática, o que a afasta de certa tradição idealista segundo a qual o desenvolvimento cognitivo é independente dos vínculos materiais e intersubjetivos que os sujeitos estabelecem com o mundo e com os outros sujeitos. De fato, há uma tradição na psicologia em geral, e na psicologia cognitiva em particular, em considerar que o conhecimento está “dentro da cabeça” das pessoas (para uma crítica, considerar autores tais como: Cole, 1998, 1999; Costall e Leudar, 1996; Grossen, 2001; Nardi, 1996; Norman, 1993; Scribner, 1997; Shanon, 1987; Whitson, 1997). Esta visão do desenvolvimento cognitivo possui antecedentes que remontam ao conceito de esquema utilizado por Piaget em seus trabalhos (Coll e Martí, 2001). A ação é vista a partir de estruturas cognitivas subjacentes, e o conhecimento é tratado como um conjunto de representações estocadas mentalmente. O foco volta-se para a identificação dos invariantes que estruturam o comportamento, independentemente da diversidade, da descontinuidade das situações, da cultura e dos aspectos históricos que servem de pano de fundo às ações humanas.

As teorias da atividade, ao insistirem na natureza objeto-orientada desta última, procuram se colocar em contraposição à visão cognitivista de inspiração mentalista. A cognição se desenvolve a partir da prática. Como dizem Bedny e Karwowski (2007), a cognição “não é apenas uma representação mental do mundo, mas também um sistema de ações mentais e operações intimamente ligado às ações externas” (p. 37). Não se trata, porém, de migrar para o pólo oposto, afirmando ser o empírico, a prática ou a cultura o elemento determinante do desenvolvimento das funções mentais superiores. O conceito de mediação semiótica (social ou cultural) é uma das formas de as teorias da atividade evitarem essa polarização (Engeström, 1999).

O conceito de mediação, tanto semiótica quanto social, foi desenvolvido por Vygotsky (1934/2001) e recuperado teoricamente por Leontiev (1978). Para o primeiro, a forma e o conteúdo do pensamento humano diferem profundamente conforme o sistema semiótico considerado (por exemplo, Valsiner, 1997, psicólogo do desenvolvimento de inspiração vygotskyana e bakhtiniana, discute a relação intrínseca entre este último e a cultura em que nasce e vive a criança).

Entre o sujeito e o objeto, há uma mediação efetuada por artefatos, sendo estes ferramentas e signos. As ferramentas fazem a mediação entre o sujeito e os objetos materiais, ao passo que os signos seriam os mediadores de atividades nas quais encontramos dois sujeitos. Neste último caso, os signos seriam de natureza eminentemente simbólica, como a linguagem, e assumiram a característica de uma mediação expressiva, comunicacional.

Em seu trabalho, Leontiev (1978) recupera o modelo triádico da ação mediada proposto por Vygotsky, no qual encontramos os elementos descritos acima: sujeito > artefato mediador (ferramenta ou signo) > objeto (ou outro sujeito). Porém, Leontiev amplia esse modelo no sentido de incorporar mais enfaticamente a questão da mediação pelas relações sociais implicadas na atividade trabalho. Para esse autor, este último é uma atividade mediada por natureza, pois sua realização depende do uso de ferramentas, tais como máquinas, equipamentos, tecnologia, e outros recursos do ambiente. E o trabalho depende igualmente de uma imersão do sujeito numa tradição composta por regras, normas, valores, significados e modos aceitos de operar com os objetos – em suma, cultura (a qual é internalizada, via socialização, e externalizada, via processos criativos e de transformação).

Outra contribuição importante de Leontiev (1978) é a distinção que ele estabelece, a partir de sua análise do trabalho, entre os conceitos de atividade, ação e operação. A atividade diz respeito ao campo do motivo, o qual fornece o componente energético das ações do sujeito, servindo como seu contexto. As ações, por sua vez, são a unidade básica da atividade, e articulam-se em função de um sistema auto-organizado e autorregulado cujo ponto de partida é aceitação ou formulação, por parte do sujeito, de um objetivo a ser alcançado. As ações são, de acordo com Leontiev, conscientes e visam à consecução de objetivos intermediários dentro da estrutura da atividade. Sendo conscientes, as ações dependem de planejamento, sequenciamento e decisão – em outras palavras, dependem de uma fase de orientação, durante a qual o sujeito cria planos e modelos que lhe auxiliam como recursos para a ação. Quando as ações tornam-se automáticas ou inconscientes, elas passam a ser chamadas de operações, sendo direcionadas pelas condições e ferramentas de ação disponíveis. Neste nível, o sujeito simplesmente as executa sem necessidade de planejamento prévio, o que em geral empresta um caráter fluido, proficiente, a seu comportamento. Uma operação transforma-se novamente em uma ação quando há alguma forma de impedimento – por exemplo, quando as mudanças

da situação realinham a própria atividade e exigem novas ações a fim de suportá-la.

Duas implicações importantes podem ser derivadas deste modo de conceptualizar a ação. Em primeiro lugar, e reforçando argumento anterior, a ação não será compreendida fora do contexto de referência criado pela atividade correspondente (Nardi, 1996). Em segundo lugar, o desenvolvimento implica em transformações nos três níveis distinguidos por Leontiev (1978): no da atividade, pois o sujeito questiona a todo momento seus motivos; no da ação, pois novas ações são criadas como resposta às novas situações e possibilidades de transformação do objeto da atividade; e no nível operações, uma vez que novas ações necessitam de novos automatismos e sistemas operatórios de sustentação.

Por fim, as teorias da atividade operam alguns importantes deslocamentos teórico-metodológicos no estudo da ação/desempenho no trabalho, os quais são comentados na próxima seção.

DESLOCAMENTOS TEÓRICO-METODOLÓGICOS

O primeiro deslocamento é afastar-se do individualismo metodológico encontrado em análises funcionalistas da ação/comportamento (Shanon, 1987). O segundo, afastar-se de estratégias de análise centradas em um único nível da ação. E terceiro, afastar-se da tendência a hipervalorizar os aspectos verbais da ação (em detrimento dos não-verbais).

Em linhas gerais, o primeiro deslocamento, referente ao individualismo metodológico presente em investigações sobre desempenho na literatura da POT, implica, no âmbito dos estudos sobre a ação e o agir no trabalho, evitar de reduzir estas últimas a comportamentos discretos efetuados pelos indivíduos em função de demandas das situações. Nesta forma de reducionismo, a unidade de análise são os comportamentos de um indivíduo colocados em um meio reificado. O contexto é então considerado como uma realidade independente do sujeito, composto por estímulos, pressões, demandas, sinais e variáveis antecedentes, moderadoras ou consequentes (Zinchenko e Gordon, 1981). Nessa perspectiva, haveria o indivíduo, com suas questões singulares, de um lado, e o ambiente ou o contexto com seu conteúdo a ser apreendido ou adquirido pelo sujeito, na forma de competências, recursos, conhecimentos, etc., de outro (Lave, 1997).

As teorias da atividade, como destacamos, propõem uma abordagem em que a atividade não é vista como uma resposta ou um mero agregado de respostas efetuadas por um indivíduo. Em vez disso, a atividade

é um sistema com uma estrutura própria, com suas leis internas e processos de transformação e desenvolvimento (Leontiev, 1978). Como tal, a atividade é o próprio contexto de interação e mediação. O contexto não é visto como um conjunto de invariantes (Béguin e Clot, 2004), mas como a sobreposição de aspectos pessoais, interpessoais, transpessoais, impessoais e materiais. Ele combina, ao mesmo tempo, aspectos absolutamente emergentes e situacionais com grandes parâmetros que precedem e estruturam a atividade mas que, ainda assim, estão em contínua transformação. Este modo de compreender o contexto implica na necessidade de se desenvolverem técnicas de coleta de dados alternativas, as quais consigam romper com a visão tradicional de um indivíduo fechado em si mesmo, disposto a um monólogo com o pesquisador.

Portanto, o segundo deslocamento diz respeito a uma ampliação dos níveis de análise. Clot (2005, 2006a, 2008), por exemplo, propõe que a atividade seja analisada à luz de quatro níveis: o pessoal, interpessoal, transpessoal e o impessoal. A ação se “distribui” nesses níveis, contando com objetos, coletivos de trabalho, tradições e regras, “preocupações” trazidas no contexto da atividade pelo indivíduo quando este se lança em sua realização. O ponto em comum com as demais teorias da atividade é a insistência de Clot sobre a natureza coletiva e dialógica da atividade – o que deve refletir-se no método, na medida em que, quando responde ao pesquisador, o sujeito está na verdade respondendo a diversos destinatários: ele próprio (enquanto sujeito que fala), ao pesquisador como outro imediato (relação intersubjetiva), ao outro distante (colegas de trabalho não presentes fisicamente, aos usuários finais do produto de sua atividade, etc.), e também a um outro anônimo, representado pelas regras impessoais do ofício em questão. Em uma perspectiva clínica (Lhuillier, 2006), é da dialogicidade estabelecida entre sujeito e pesquisador que emergem as condições, não só para a produção do conhecimento, como também (na linha da pesquisa-ação) para a transformação da experiência com o trabalho.

Por último, o terceiro deslocamento ocorre em relação à centralização, feita por pesquisas sobre desempenho no trabalho, no *savoir-dire* (saber-dizer), ou seja, nos aspectos verbalizáveis e representacionais da atividade do sujeito. Com isto, a dimensão operatória de sua atividade (Leontiev, 1978), a qual lhe escapa da verbalização, fica relegada a um segundo plano. Como nos lembra Bruner (2000), e de resto uma longa tradição de estudos sobre desenvolvimento cognitivo baseados nas teorias da atividade, em perspectivas sócio-culturais e sócio-históricas (Cole, Engeström e

Vasquez, 1997; Hutchins, 1995; Lave, 1988; Scribner, 1997; Valsiner, 2007), o conhecimento, como recurso que nos ajuda a controlar e a operar sobre o mundo e nós próprios, não se limita à representação cognitiva, mas inclui o conhecimento operatório (não verbalizável, posto que ao nível da operação automática) e o conhecimento icônico (por imagens). Nas teorias da atividade, encontramos esforços no sentido de ampliar, ao nível dos métodos e das técnicas, a consideração por essas outras formas de conhecimento e, conseqüentemente, de desenvolvimento cognitivo.

AÇÃO NO TRABALHO: ENTRE DESEMPENHO E SAÚDE

Nesta seção final, nosso propósito é fechar o texto retomando uma hipótese que lançamos logo em seu início, concernente à polarização que podemos às vezes observar em certas conceptualizações da ação no trabalho: de um lado, a restrição da ação a comportamentos que geram valor (visão instrumental ou síndrome comportamentalista – Ramos, 1989); de outro, a hipervalorização da discussão sobre sofrimento ou saúde e bem-estar – desconsiderando (ou minimizando) a dimensão instituinte da ação no trabalho. De fato, gostaríamos de sugerir, embasados especificamente na perspectiva da clínica da atividade, que não parece pertinente, seja ao nível teórico como metodológico, reduzir a ação no trabalho a um ou outro desses pólos.

Como dissemos, a abordagem da clínica da atividade foi desenvolvida principalmente pelo filósofo francês Yves Clot (Clot, 1995, 2001, 2006a, 2006b, 2008, 2010), dentro da tradição mais ampla das teorias da atividade comentadas neste artigo. Para Clot, o trabalho é considerado como uma atividade triplamente orientada: para o real da atividade, isto é, seu objeto (aquilo que “escapa e resiste” na atividade); orientada para o próprio sujeito (seus planos, projetos, preocupações e suas ações); e orientada para a atividade dos outros (pela mediação do que Clot, baseando-se nos trabalhos do filósofo da linguagem Mikhail Bakhtin, denomina de gênero profissional). Assim, a atividade no trabalho é o que se faz no universo dos outros, seja para nele se inserir como para dele se separar. É nesse mesmo universo coletivo que o sujeito desenvolve um estilo, sendo este uma forma singular de apropriação do gênero profissional em que está engajado (Clot, 2008; Clot e Faïta, 2000).

Além de recorrer às teorias sócio-históricas da atividade, particularmente as de Vygotsky e Leontiev, a clínica da atividade se apropria de elementos da

ergonomia francesa – em particular, a distinção entre tarefa, aquilo que é normativamente prescrito pela organização do trabalho, e atividade, aquilo que é efetivamente feito pelo sujeito durante seu trabalho e que não coincide com o que foi prescrito ou demandado. Apropria-se, também, da tradição de psicopatologia do trabalho francesa (por exemplo, Le Guillant, Sivadon), da psiquiatria social francesa (por exemplo, Tosquelles), da psicologia histórica (Meyerson, Wallon) e, como já dissemos, da filosofia da linguagem de Bakhtin. Clot (2006a, 2006b) introduz uma particularidade em sua abordagem quando estipula que o domínio da atividade não se restringe às atividades realizadas, mas inclui o que não se faz, ou o que se tenta fazer sem sucesso, o que poderia ter sido feito, ou ainda o que foi feito para não se fazer o que deveria ou se esperaria fosse feito. Segue, neste sentido, a observação de Vygotsky (1934/2001), segundo a qual o sujeito é pleno de possibilidades de ação em cada momento, mas, em função de sua inscrição numa situação concreta, acaba por dar à vida uma, e não a outras possíveis.

Em trabalhos recentes (Clot e Lhuillier, 2010a, 2010b), os pesquisadores filiados à clínica da atividade vêm demonstrando que o sofrimento no trabalho está associado ao bloqueio da atividade, quando o “poder de agir” (Clot, 2006a, 2008) do sujeito é suspenso, diminuído ou impedido. Considerando, como o fazem as teorias da atividade, que o sujeito é um agente, que se afirma à medida que transforma a realidade mediante sua atividade, qualquer bloqueio nesta última levará a um bloqueio em sua capacidade de agir e, conseqüentemente, em seu desenvolvimento psicológico e na manutenção de sua saúde. Ao mesmo tempo, tais bloqueios convocam a capacidade inventiva do sujeito a fim de superá-los, e a clínica do trabalho busca contribuir no sentido de fortalecê-la.

É precisamente em torno do conceito de poder de agir que entendemos haver um salto teórico na abordagem de Clot (2006a, 2008) e que nos ajuda a superar a polarização sinalizada no início deste artigo. Tal poder refere-se à capacidade do sujeito em superar as contradições, os bloqueios, os impedimentos, as resistências impostos pelo real da atividade ou ainda pela organização e divisão (prescritas) do trabalho. Clot, inspirando-se em Tosquelles, observa que agir, ao contrário de simplesmente se pôr em movimento (versão comportamentalista), é apropriar-se psicologicamente da atividade. Como consequência, para que a ação no trabalho se torne subjetivada, e, portanto, adquiria uma função psicológica, ela deve ser enraizada num campo de significações tanto individual, o significado da atividade para o sujeito, considerando sua própria

biografia, como coletiva, a inscrição, o legado, da atividade/trabalho para um gênero profissional, para a história do ofício.

Nessa perspectiva, portanto, não se trata de separar, na ação, um registro produtivo, de natureza objetiva, e outro subjetivo, sendo este o pólo do sujeito, em relação ao qual se poderiam discutir temas como significado, saúde, sofrimento, bem-estar. Ao entrar em atividade, ao agir no trabalho, o sujeito já está exercitando seu poder sobre si, os outros (presentes e ausentes, próximos ou distantes) e os objetos desta atividade; a ação se distribui nas dimensões pessoal, interpessoal, impessoal e transpessoal da atividade. A saúde é consequência de uma potência afirmatória, da capacidade de “instituir normas vitais” (Canguilhem, 1966). Inspirando-se justamente em Canguilhem, Clot (1995) observa que a saúde

[...] se vincula à atividade vital de um sujeito, ao que ele consegue ou não mobilizar de sua atividade no universo das atividades do outro e, inversamente, ao que ele consegue ou não introduzir das atividades do outro no seu próprio mundo (p. 96).

É importante lembrar que esta visão sobre ação/desempenho como afirmação do poder de agir inscreve-se numa perspectiva específica sobre o papel do trabalho no desenvolvimento psicológico. Clot (2004b, 2008) observa que este desenvolvimento alterna duas exigências psicológicas, a saber: eficiência e significado. A ação eficiente no trabalho não diz unicamente respeito à produtividade e à racionalidade instrumental, mas também ao domínio de ferramentas, à invenção de novas formas de realizar a atividade (sentido de economia da ação) e à qualidade do trabalho feito (Clot, 2010). A pressão por eficiência, por sua vez, é complementada pela pressão por significado, pois o trabalho é uma atividade intencional, cuja realização se inspira em desejos, objetivos e motivos por parte do sujeito (significado, aqui, sendo sinônimo de direção). Assim, desenvolver-se no trabalho envolve a geração ininterrupta de novos objetivos, de novos impulsos para a ação, e o controle sobre artefatos (signos/linguagem e ferramentas, além do próprio resultado da atividade).

CONCLUSÃO

Para encerrar, supomos que talvez uma lacuna nos modelos “comportamentalistas” de desempenho tenha a ver com a pouca atenção que eles dão ao papel da ação no desenvolvimento psicológico do sujeito. Ainda mais grave, a nosso ver, é a ausência de uma reflexão que leve em conta os diversos níveis

de mediação presentes no encontro do sujeito com sua atividade. Para melhor compreender sua ação, é preciso reconstruir a história dessa atividade, das normas e valores que a constituem. Será também preciso analisar os impedimentos desta atividade, suas contradições internas e o modo como o sujeito as supera dentro dos coletivos de trabalho em que toma parte e com os quais dialoga. Do ponto de vista das questões de saúde, as teorias da atividade em geral, e a clínica da atividade em particular, nos estimulam a considerar o sujeito como um ser ativo, capaz de afirmar-se, criativamente, contra o real do trabalho e suas resistências. É a incapacidade de agir, ou sua impossibilidade, que leva ao sofrimento (Clot e Lhuillier, 2010a, 2010b). Portanto, cabe ao psicólogo do trabalho cuidar do trabalho (Fernandez, 2009), e não apenas do sujeito no trabalho, a fim de que o trabalho se torne contexto dinâmico de ação a serviço do desempenho e da saúde.

REFERÊNCIAS

- Beal, D.J., Weiss, H.M., Barros, E. & MacCdermid, S. M. (2005). An episodic processmodel of affective influences on performance. *Journal of Applied Psychology*, 90(6), 1054-1068.
- Bedny, G. & Karwowski, W. (2007). A systemic-structural theory of activity. Florida: Taylor & Francis Group.
- Béguin, P. & Clot, Y. (2004). L'action située dans le développement de l'activité. *@ctivités*, 1(2), 27-49. [Online] <<http://www.activites.org/v1n2/beguिन.fr.pdf>>. Retrieved in: 20 July 2010.
- Borman, W.C. & Motowidlo, S.J. (1993). Expanding the criterion domain to include elements of contextual performance. In N. Schmitt & W. Borman (Eds.). *Personnel selection in organizations* (pp. 71-98). New York: Jossey-Bass.
- Borman, W.C. & Motowidlo, S.J. (1997). Task performance and contextual performance. *Human Performance*, 10(2), 99-109.
- Bruner, J. (2000). *Cultura da educação*. Trad. A. Queirós. Lisboa: Edições 70 (Original publicado em 1996).
- Campbell, J.P. (1990). Modeling the performance prediction problem in industrial and organizational psychology. In M.D. Dunnette & L.M. Hough (Eds.). *Handbook of industrial and organizational psychology* (pp. 687-732). Palo Alto: Consulting Psychologists Press.
- Campbell, J.P., McCloy, R.A., Oppler, S.H. & Sager, C.E. (1993). A theory of performance. In E. Schmitt & W. C. Borman (Eds.). *Personnel selection in organizations* (pp. 35-70). San Francisco: Jossey-Bass.
- Canguilhem, G. (1966). *Le normal et le pathologique*. Paris: PUF.
- Clot, Y. (1995). *Le travail sans l'homme?* Paris: La Découverte.
- Clot, Y. (2001). Psychopathologie du travail et clinique de l'activité. *Éducation permanente*, 146, 7-17.
- Clot, Y. (2005). L'autoconfrontation croisée en analyse du travail: l'apport de la théorie bakh-tinienne du dialogue. In L. Fillietaz & J.P. Bronckart (Eds.). *L'analyse des actions et des discours en situation de travail* (pp. 37-55). Louvain-la-Neuve: Peeters.
- Clot, Y. (2006a). *La fonction psychologique du travail*. Paris: PUF.
- Clot, Y. (2006b). Clinique du travail et clinique de l'activité. *Nouvelle revue de psychosocio-logie*, 1, 165-179.

- Clot, Y. (2008). *Travail et pouvoir d'agir*. Paris: PUF.
- Clot, Y. (2010). *Le travail à coeur*. Paris: La Découverte.
- Clot, Y. & Faïta, D. (2000). Genres et styles en analyses du travail: concepts et méthodes. *Travailler*, 4, 7-43.
- Clot, Y. & Lhuillier, D. (2010a). *Agir en clinique du travail*. Toulouse: Érès.
- Clot, Y. & Lhuillier, D. (2010b). *Travail et santé*. Toulouse: Érès.
- Cole, M. (1998). *Cultural psychology*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Cole, M. (1999). Cultural psychology: some general principles and a concrete example. In Y. Engeström, R. Miettinen, & R.L. Punamäki (Eds.). *Perspectives on activity theory* (pp. 87-106). Cambridge: Cambridge University Press.
- Cole, M. & Engeström, Y. (1993). A cultural-historical approach to distributed cognition. In G. Salomon (Ed.). *Distributed cognitions* (pp. 1-46). Cambridge: Cambridge University Press.
- Cole, M., Engeström, Y. & Vasquez, O.A. (1997). *Mind, culture, and activity*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Coll, C. & Martí, E. (2001). Médiation sociale et sémiotique dans la construction des con-naissances. In J.P. Bernié (Ed.). *Apprentissage, développement et significations* (pp. 43-57). Bordeaux: PUB.
- Costall, A. & Leudar, I. (1996). Situating action: truth in the situation. *Ecological psychology*, 8(2), 101-110.
- Engeström, Y. (1999). Activity theory and individual and social transformation. In Y. Engeström, R. Miettinen & R.L. Punamäki (Eds.). *Perspectives on activity theory* (pp. 19-38). Cambridge: Cambridge University Press.
- Fernandez, G. (2009). *Soigner le travail*. Toulouse: Érès.
- Frese, M. & Zapf, D. (1994). Action as the core of work psychology. In H.C. Triandis, M.D. Dunnette, M.D. & L.M. Hough (Eds.). *Handbook of industrial and organizational psychology* (pp. 271-340). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Grossen, M. (2001). La notion de contexte: quelle définition pour quelle psychologie? In J.P. Bernié (Ed.), *Apprentissage, développement et significations* (pp. 59-76). Bordeaux: PUB.
- Habermas, J. (1985). *The theory of communicative action*. Boston: Beacon Press.
- Hutchins, E. (1995). *Cognition in the wild*. Cambridge, MA.: MIT Press.
- Koppes, L.L. & Pickren, W. (2007). Industrial and organizational psychology: an evolving science and practice. In L.L. Koppes (Org.). *Historical perspectives in industrial and organizational psychology* (pp. 3-36). New Jersey: Lawrence Erlbaum.
- Lave, J. (1988). *Cognition in practice*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Lave, J. (1997). The culture of acquisition and the practice of understanding. In D. Kirshner & J.A. Whitson (Eds.). *Situated cognition: social, semiotic, and psychological perspectives* (pp. 17-36). Cambridge: Cambridge University Press.
- Leontiev, A.N. (1978). *Activity, consciousness, and personality*. Englewood Cliffs: Prentice-Hall.
- Lhuillier, D. (2006). *Cliniques du travail*. Toulouse: Érès.
- Martin, L.M.W., Nelson, K. & Tobach, E. (1995). *Sociocultural psychology: Theory and practice of doing and knowing*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Nardi, B.A. (1996). Studying context: a comparison of activity theory, situated action models, and distributed cognition. In B.A. Nardi (Ed.). *Context and consciousness: activity theory and human-computer interaction* (pp. 35-52). Boston: MIT Press.
- Norman, D.A. (1993). Cognition in the head and in the world. *Cognitive Science*, 17, 1-6.
- Pulakos, E.D., Arad, S., Donovan, M.A. & Plamondon, K.E. (2000). Adaptability in the workplace. *Journal of Applied Psychology*, 85(4), 612-624.
- Pulakos, E.D., Schmitt, N., Dorsey, D.W., Arad, S., Hedge, J.W. & Borman, W.C. (2002). Predicting adaptive performance. *Human Performance*, 15(4), 299-323.
- Ramos, A.G. (1989). *A nova ciência das organizações*. Rio de Janeiro: FGV.
- Salomon, G. (1995). *Distributed cognitions*. Princeton: Princeton University Press.
- Sampaio, J. dos R. (1998). Psicologia do trabalho em três faces. In I.B. Goulart & J. dos R. Sampaio (Orgs.). *Psicologia do trabalho e gestão de recursos humanos: estudos contemporâneos* (pp. 19-40). São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Scribner, S. (1997). *Mind and social practice: selected writings of Sylvia Scribner*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Shanon, B. (1987). On the place of representations in cognition. In D.N. Perkins, J. Lochhead & J.C. Bishop (Eds.). *Thinking* (pp. 33-49). Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum.
- Sonnentag, S. & Frese, M. (2002). Performance concepts and performance theory. In S. Son-nentag (Ed.). *Psychological management of individual performance* (pp. 3-25). New York: Wiley.
- Sonnentag, S., Volmer, J. & Spychala, A. (2008). Job performance. In J. Barling & C. L. Cooper (Eds.). *The Sage handbook of organizational behavior* (pp. 427-447). Londres: Sage.
- Suchman, L.A. (1987). *Plans and situated actions*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Valsiner, J. (2007). *Culture in minds and societies*. Londres: Sage.
- Valsiner, J. (1997). *Culture and the development of children's action*. New York: John Wiley.
- Viswesvaran, C. & Ones, D.S. (2000). Perspectives on models of job performance. *International Journal of Selection and Assessment*, 8(4), 216-226.
- Vygotsky, L.S. (2001). *A construção do pensamento e da linguagem*. Trad. P. Bezerra. São Paulo: Martins Fontes (Original publicado em 1934).
- Wertsch, J.V., Del Río, P. & Alvarez, A. (1995). *Sociocultural studies of mind*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Whitson, J.A. (1997). Cognition as a semiotic process. In D. Kirshner & J.A. Whitson(Eds.). *Situated cognition: social, semiotic, and psychological perspectives* (pp. 97-149). Cambridge: Cambridge University Press.
- Zinchenko, V.P. & Gordon, V.M. (1981). Methodological problems in analyzing activity. In J. Wertsch (Ed.). *Concept of activity in soviet psychology* (pp. 72-133). New York: M. E. Sharpe.

Recebido em: 12.04.2011. Aceito em: 22.03.2012.

Autores:

Pedro F. Bendassolli – Doutor em Psicologia Social pela USP. Pós-doutor pela Université Paris IX, França e pelo Instituto de Psicologia da UnB. Seus interesses de pesquisa envolvem os tópicos: sentido, significado e função psicológica do trabalho; trabalho e identidade; clínicas do trabalho; e trabalho e cultura.

Enviar correspondência para:

Pedro F. Bendassolli
Departamento de Psicologia
Universidade Federal do Rio Grande do Norte
Av. Salgado Filho, s/n, Cidade Universitária
CEP 59072-970, Natal/RN, Brasil.
E-mail: pbendassolli@gmail.com