

TRABALHO E PRESCRIÇÃO: APROXIMAÇÕES AO PROBLEMA A PARTIR DOS ESTUDOS DA LINGUAGEM

Vera Lucia de Albuquerque Sant'Anna
(UERJ/PUC-SP/CNPq)

M. Cecília P. Souza-e-Silva
(PUC/SP- CNPq)

RESUMO

Este artigo tem por objetivo focar a prescrição como construção de discursividades, relacionada a práticas sociais do trabalho, por meio do diálogo entre discursos que circulam em situação de trabalho *stricto sensu* e aqueles que falam sobre o trabalho, mas circulam na mídia. Nosso percurso consistirá em (i) recuperar a importância da norma na sociedade em geral, (ii) tecer comentários sobre as fontes oficiais e alternativas da prescrição, (iii) proceder à análise do funcionamento do espaço discursivo constituído por discursos que circulam na empresa - manual de preparação de pessoal - e na mídia - revista dedicada à temática do emprego e da empregabilidade. O recorte dos fragmentos de análise teve como critério orientador os sentidos atribuídos à noção de competência, relacionados à questão da experiência no trabalho, ao coletivo de trabalho e ao binômio prescrição-atividade. A manifestação desses sentidos foi apreendida por meio do funcionamento enunciativo identificado em itens lexicais, modalidades e traços de didaticidade. As possibilidades interpretativas mais expressivas direcionam-se a dois posicionamentos discursivos: o de oposição, no qual as prescrições do manual e da revista falam a partir de lugares distintos, e o de aliança, no qual tais prescrições se constituem discursivamente de modos diferentes, mas têm como resultado entendimento semelhante do que é ser competente.

PALAVRAS-CHAVE: prescrição, trabalho, discurso, funcionamento enunciativo, estudos linguageiros

Apresentação

Enfocar a prescrição como construção de discursividades relacionada a práticas sociais do trabalho¹ implica ancorá-la em uma situação sócio-histórica, expressa em determinados gêneros de discurso, constituída por interlocutores que se movem em determinados espaços e tempos enunciativos. Implica, também, levar em conta o exterior da situação de trabalho *stricto sensu* não só porque outros discursos falam nessa situação, embora não tenham, necessariamente, como origem o espaço de trabalho, mas também porque diferentes práticas sociais atravessam e são atravessadas por discursos relacionados às normas e procedimentos no trabalho, cuja circulação não corresponde às fronteiras delimitadas pela situação *stricto sensu*.

A compreensão de que os discursos se constituem em um espaço de troca entre vários discursos permite uma aproximação às falas do trabalhador, não pelo que ele diz no e sobre o seu trabalho, mas a partir do que se pensa ser o trabalho em outras situações da vida social, que participam do conjunto de sentidos atribuídos a trabalho. Entendendo que a relação interdiscursiva precede todo e qualquer discurso, esse conjunto não passa ao largo do que o trabalhador entende como sendo a sua atividade: a manifestação do indivíduo está relacionada às redes de poder e de forças que fazem existir os dispositivos sociais. A norma que prescreve o trabalho regula os indivíduos, grupos e mesmo a sociedade, na medida em que extrapola os espaços definidos pelas fronteiras de uma certa atividade de trabalho e, ao mesmo tempo, se deixa invadir por discursos originados de fora dessas fronteiras. De que forma se dá essa interpenetração? Que sentidos, a partir da perspectiva discursiva, podem ser depreendidos de tal interpenetração? Responder a tais perguntas constitui o objetivo deste artigo, que está organizado em três partes: a norma na sociedade em geral e nas relações de trabalho; fontes oficiais e alternativas da prescrição; análise do funcionamento discursivo de prescrições em manual de preparação de pessoal, para atuar numa empresa hoteleira e em revista dedicada à temática do emprego e da empregabilidade.

1. A norma na sociedade em geral e nas relações de trabalho

Para compreender a prescrição no trabalho, a partir dos estudos da linguagem, é preciso antes retomar a idéia de norma, fundamento da organização, convivência e sobrevivência de todas as sociedades. Apresentá-las e/ou discuti-las implica escolher uma dada perspectiva, neste momento circunscrita às considerações sobre prescrições jurídicas e não jurídicas (SCHWARTZ, 2002)². Historicamente, as normas receberam tratamento diferenciado: por um lado, foram agrupadas aquelas orientadas no sentido da justiça, que têm seu controle estabelecido pelo poder coercitivo do Estado, conjunto conhecido como ordenamento jurídico; por outro, há um conjunto de normas que compõe o chamado ordenamento social ou não jurídico, que regula comportamentos, a partir de valores compartilhados por certo grupo.

Os estudiosos do ordenamento jurídico acreditam que um dos caminhos para diminuir a distância entre normas gerais³ e grupos específicos seria a participação dos envolvidos, numa certa situação de embate, na solução do conflito, como forma de estabelecer direitos e deveres negociados, fruto da deliberação coletiva, a fim de buscar formas de garantir seu funcionamento. Como exemplos do resultado desse esforço, podemos considerar a criação dos juizados de pequenas causas e os conselhos tutelares. Para as normas que não têm como sustentação o poder coercitivo do Estado, a organização formal é mais difícil de se aplicar. O que se observa é um enfraquecimento do caráter de consensualidade que deveria definir as fronteiras do que é certo, bom, enfim, do que é um valor simbólico positivo compartilhado pela maioria dos que convivem numa certa sociedade.

Acreditamos que as crises do ordenamento jurídico⁴ e não jurídico⁵ que presenciamos na pós-modernidade têm como uma das conseqüências um tratamento discursivo das normas que as afasta da imposição para aproximá-las de formas de apresentação de objetivos, diretivas, recomendações, em busca de adesão e não de submissão. Pode-se citar, por exemplo, o número cada vez mais expressivo de textos de aconselhamento nas mais diversas áreas – em particular, os apresentados sob a forma de auto-ajuda e os que compõem o discurso da qualidade.

Nas relações de trabalho, foco de nossa atenção, as normas pas-

sam a receber uma formalização específica a fim de organizar a produção. Essa formalização é parte da exigência universal de organização social e se caracteriza por um movimento progressivo de codificação da prescrição operatória do trabalho (SCHWARTZ, 2002). Compreende-se, então, que o trabalho, parte da vida social, seja atravessado por normas em todos os sentidos, tanto as provenientes do grupo social, quanto as relacionadas ao próprio trabalho.

As normas que têm como propósito organizar o trabalho surgem para prescrever de modo antecipado e enquadrar de forma explícita aquilo que o trabalhador deveria executar. Traços de sua origem histórica nos ajudam a compreender sua natureza: do caderno de especificações de produtos (registro escrito efetuado pelos mestres e trabalhadores dos passos a serem seguidos para fabricar um certo produto, característico da revolução industrial européia na segunda metade do século XVIII), organizado sob a lógica de racionalidade e exaustividade, nasce a inspiração da prescrição fortemente formalizada para a atividade humana no trabalho (SCHWARTZ, 2002)⁶, que implica o apagamento do meio de formação dos aprendizes como fonte de conhecimento sobre o trabalho e a valorização do aporte técnico da hierarquia superior. “A racionalização seqüencial antecipativa”, para falar como Schwartz, vai exacerbar-se na proposta taylorista de organização do trabalho⁷. É nesse momento que a norma coincide com a imposição e se estabelece de forma sistemática a divisão entre quem planeja e quem executa.

Essa visão de organização do trabalho recebeu várias críticas por parte da Ergonomia da atividade - entendida como um conjunto de conhecimentos sobre o ser humano no trabalho e uma prática de intervenção, que relaciona intimamente a compreensão do trabalho e sua transformação - (GUÉRIN et al.1991/2000), cujos pesquisadores⁸ denunciaram a inadequação de um paradigma assentado na vontade de prescrição total e, como forma de contrapor-se a tal paradigma, criaram um corpo de conceitos, rapidamente reconhecidos como essenciais por outras disciplinas que têm o trabalho como objeto de estudo. O ponto crucial para tal crítica baseou-se na verificação da existência da distância entre o trabalho prescrito e o real, isto é, na não coincidência entre tarefa e atividade. Da observação dessa distância, advém um conjunto de constatações, entre as quais se destacam: a inevitável variabilidade do meio, as regulações colocadas em prática

pelos trabalhadores, a dimensão cognitiva de todo trabalho, a necessidade de introduzir margens de manobra na concepção de postos de trabalho, o papel da experiência (DANIELLOU, 2002). A forma de encaminhar a crítica à racionalização seqüencial antecipativa acabou por atribuir uma conotação negativa à prescrição, como se contribuir para qualquer sistematização normativa fosse estar aliado à visão taylorista de trabalho. Conotação relativizada nos estudos mais recentes da própria ergonomia que apontam para o papel decisivo das prescrições sob o ponto de vista da atividade, isto é, o prescrito atua como desencadeador da ação e é também constitutivo da atividade do trabalhador.

Visão mais abrangente sobre a prescrição no trabalho, situando-a no âmbito das normas sociais e, portanto, sempre sujeita a contradições e conflitos, vem sendo desenvolvida pela Ergologia (SCHWARTZ, 1997; 2000), entendida como princípio epistemológico que leva em conta a história, a ética e a política. O enfoque ergológico privilegia a análise do processo da relação meio de vida e trabalho, munindo-se de conceitos em diversos níveis de formalização, considerando sempre uma sinergia entre os saberes da ação/experiência, os saberes acadêmicos e o debate de valores que atravessa a atividade. Passa-se, então, a compreender o trabalho como um debate sempre renovado entre normas antecedentes e as suas tentativas de renormalização, historicamente contextualizadas e balizadas pelo nível local de atuação concreta do trabalhador. O entendimento de normas antecedentes inclui um conjunto heterogêneo de elementos, tais como prescrições, máquinas, novas instalações, manuais, programas, regras, organogramas, procedimentos, objetivos. Já a renormalização comporta a noção de valores em confronto, uma vez que o procedimento nunca é igual ao previsto a priori.

Atribuir à prescrição o estatuto de norma antecedente permite compreendê-la como compondo um conjunto de direcionamentos sobre o trabalho, que inclui os escritos explícitos e todas as outras formas – escritas e orais – que participam da definição da atividade. Logo, todas as formas de proteção do trabalhador também se inserem nas normas antecedentes. A idéia de prescritos do trabalho como algo negativo pode se desfazer, se observamos o preconizado a partir desse ponto de vista.

A ergonomia da atividade e a ergologia nos ajudam a compre-

ender que se os modos de se prescrever uma tarefa têm seus limites, porque de algum modo não incluem a renormalização efetuada na atividade, também não se pode negar seu importante papel social, isto é, a ausência do que se diz a fazer provoca problemas de natureza diversa na execução da atividade. Contudo, tratar a prescrição como forma exclusiva de gerenciamento do trabalho é um risco social porque deixa na penumbra os usos de si que todo trabalhador faz na gestão da sua atividade, isto é, “toda forma de atividade em qualquer circunstância requer sempre variáveis para serem geridas, em situações históricas sempre em parte singulares, portanto, escolhas a serem feitas, arbitragens – às vezes quase inconscientes” (SCHWARTZ, 1996, p. 151). A proliferação de prescrições, das quais estão ausentes tais arbitragens, debates de valores inerentes ao trabalho, pode vir a traçar um perfil muito coercitivo para as normas.

Apesar dos avanços no entendimento do que sejam normas no trabalho, a discussão sobre prescrição configura-se, ainda, como problema a ser abordado por diferentes enfoques teóricos. Não se pode desconsiderar que regras emanam também de outros lugares sociais externos à situação de trabalho *stricto sensu*.

2. Fontes oficiais e alternativas da prescrição

Em relação à fonte de prescrições, fala-se muito sobre as *descendentes*, isto é, aquelas elaboradas pela hierarquia, pela estrutura organizacional, materializadas, em geral, sob a forma escrita. Tais documentos que descrevem, codificam, regulamentam a atividade de trabalho não são novos: o modo de utilização das máquinas e os regulamentos são contemporâneos da industrialização, mas o que pode ser considerado novo é a importância atribuída ao escrito. Na verdade, essa tradição coloca em evidência a força, o poder social, a eficácia simbólica, isto é, o poder mágico da codificação escrita no trabalho (BOUTET, 1992).

Além das prescrições descendentes, há também as *ascendentes*, oriundas das situações de trabalho, que podem decorrer da *matéria bruta* – aquela com a qual o trabalhador se depara para desenvolver sua atividade (seja uma máquina, um produto ...), da *matéria humana* – isto é, tudo o que envolve o outro com o qual o trabalhador vai precisar se relacionar para exercer sua atividade –, do *coletivo de tra-*

balho – que cria e impõem certos procedimentos ao grupo –, e do próprio *trabalhador* – segundo suas possibilidades físicas, psíquicas, seus valores (SIX, 1999, apud DANIELLOU, 2002). Passemos aos exemplos. A incompatibilidade entre um computador disponibilizado para se dar uma aula e o programa a ser utilizado por determinado professor constitui um exemplo de interferência da *matéria bruta* na execução da atividade; trata-se de situações do cotidiano que, muitas vezes, se opõem às prescrições temporais, segundo as quais a tarefa deve ser concluída em horário pré-estabelecido. As solicitações, seja do aluno, do paciente, do cliente, podem ser incompatíveis, por exemplo, com o horário de atendimento estabelecido por cada instituição, e vão dar origem a uma nova prescrição oriunda da *matéria humana* – isto é, os trabalhadores que deveriam atender a essas pessoas se vêem pressionados a cumprir (ou não) sua atividade a partir da atuação desses protagonistas da situação de trabalho. A prescrição que vem do *coletivo de trabalho* pode ter como origem, por exemplo, uma transgressão à regra, validada pelo grupo, devido à base de confiança garantida por um coletivo pré-constituído. Numa linha de montagem, por exemplo, é proibido falar, porém o coletivo desenvolveu um modo de burlar essa regra, criando outra: cantarolar baixinho, a fim de evitar o sono quando as trabalhadoras estão muito cansadas.

Como mais uma fonte de prescrição, há de se considerar o *próprio trabalhador*, incluindo seus valores, traços biológicos e subjetivos, que vão influenciar o modo de desenvolver uma atividade, a reação pessoal diante das normas e o processo de renormalização. As leis do corpo, por exemplo, podem ser incompatíveis com as prescrições oficiais: inútil solicitar a um professor a memorização rápida do nome dos cinquenta alunos de uma turma – a regra biológica é mais forte que a norma prescrita; inútil, do mesmo modo, exigir que ele não se estresse com uma situação de violência em sala de aula. Finalmente, seguir prescrições exige que o trabalhador gerencie seus valores cujas fronteiras não são claramente definidas e identificáveis: os do seu mundo privado se comunicam com os do seu mundo de trabalho (NOUROUDINE, 1997, p.137). Essa interpenetração entre os valores do mundo privado e os do mundo do trabalho pode pré-organizar ou até mesmo impedir determinadas formas de interação. Os embates travados no campo do ensino da biologia, na atividade de professores que se propõem a explicar a criação do mundo a partir do princípio

evolucionista e as crenças de alguns alunos (ou suas famílias) que compartilham a visão criacionista, constituem exemplos do chamado debate de valores (SCHWARTZ, 1996).

Fala-se muito sobre o excesso de prescrições (ver, por exemplo, DI RUZZA, 2003; EVESQUE, et all, 2002), mas pouco sobre as situações de *déficit de prescrições* nas quais o trabalhador é obrigado a inventar tanto os objetivos a alcançar quanto o modo de atingi-los, já que não tem como (re)organizar a atividade a partir de regras conhecidas. Esse déficit pode se caracterizar de formas diferentes, segundo a maior ou menor clareza na apresentação de parâmetros para a ação em certas situações de trabalho. Por exemplo: (i) atribui-se ao trabalhador a tarefa de satisfazer o cliente, como se a satisfação de uma pessoa pudesse ser garantida pela ação de outra; (ii) solicita-se a ele que solucione um problema a partir de comandos vagos, como “faça o melhor”; prescrições como essa têm ocorrido em situações que exigem atendimento a jovens infratores que chegam a abrigos ou a alunos que vêm para a sala de aula drogados. O déficit de prescrições, seja pela sua ausência, seja por uma proposição sem parâmetros claros, provoca conflito e insatisfação entre os trabalhadores (DANIELLOU, 2002); é, portanto, tão grave quanto uma prescrição rígida, porque ambos acabam por gerar sofrimento e por desconsiderar a atividade do trabalhador.

Ao conjunto de prescrições, descendentes e ascendentes, e à ausência de prescrições, é importante acrescentar aquelas designadas como prescrições sobre o “modo de pensar”. Estamos, então, no campo do caráter prescritivo dos conceitos, dos saberes instituídos (SCHWARTZ, 1997). A possibilidade de conceituar determinados objetos, alvo de discussão, de colocar em circulação certas idéias, implica a mobilização do interlocutor no sentido de ajudá-lo a aceitar parâmetros que não os seus. Portanto, utilizar determinados conceitos, em um momento dado, constitui um direcionamento sobre a forma de pensar.

A partir do entendimento de prescrição no trabalho como um conjunto não uniforme de regras que podem ter como origem múltiplos espaços e representar forças em embate, que contribuições o enfoque enunciativo-discursivo aportaria à discussão?

3. A prescrição fala a partir de muitos lugares

Os estudos que dão ênfase à fala do trabalhador em/sobre a sua atividade numa determinada situação de trabalho, quando se referem à prescrição, quer sejam realizados por ergonomistas-ergologistas ou mesmo por lingüistas, não costumam levar em consideração o exterior da situação de trabalho *stricto sensu* como componente constitutivo da atividade. A esse conjunto de pesquisadores soma-se um segundo, o daqueles que têm como foco os discursos sobre o trabalho que circulam em outros espaços que não o da atividade, mas cuja preocupação não tem estado voltada para os textos prescritivos.

Embora tais estudos contribuam muito para o avanço do entendimento dos sentidos de atividade e de trabalho, acreditamos que fazer dialogar esses dois caminhos pode iluminar aspectos até então não considerados. Isso porque o lugar a partir do qual estamos falando toma como referência a existência de um conjunto de discursos prescritivos que circulam em uma dada conjuntura, que permite a delimitação daquilo que denominamos campo discursivo da prescrição para/no/sobre o trabalho. A configuração desse campo compreende não só os discursos produzidos nas situações de trabalho, mas também aqueles de abrangência mais ampla, que não remetem a modos de executar uma tarefa e sim a modos de pensar e se comportar no trabalho. São discursos que estão no mundo, que circulam em múltiplos espaços, delimitando-se mutuamente, e que interferem no modo de apreensão do que seja o trabalho na sociedade.

Estudar o modo de constituição do campo discursivo da prescrição para/no/sobre o trabalho requer partir do princípio de que há sempre articulação entre o funcionamento discursivo e sua inscrição histórica. Essa articulação permite afirmar que para uma determinada sociedade, em um lugar e momento definidos, só uma parte do dizível é acessível (MAINGUENEAU, 1984/2005) e esse dizível vai materializar-se discursivamente segundo determinados posicionamentos⁹.

Nosso recorte, portanto, constitui como objeto de pesquisa textos que não travam um diálogo pré-estabelecido em um possível espaço de circulação comum, isto é, não circulam, em princípio, no mesmo espaço empírico: (1) manual para a preparação de novos empregados de uma empresa de hotelaria, portanto, relacionado de forma direta a uma situação de trabalho específica; (2) matérias publicadas na revista

Você S/A¹⁰ voltada aos temas emprego e empregabilidade, portanto, não relacionadas a uma situação de trabalho específica, mas cujo funcionamento discursivo as aproxima de verdadeiros manuais porque impõe modos de se comportar no mundo em geral e do trabalho em particular.

O objetivo da aproximação entre o manual e a revista consiste em mostrar que os discursos relacionados a situações de trabalho e aqueles que não circulam nos lugares tradicionais da prescrição do trabalho podem vir a ter pontos de interseção. Fazemos a hipótese de que tais discursos compartilham um mesmo espaço discursivo e realimentam-se mutuamente.

Para a análise, optamos por observar somente os processos envolvidos na formalização de sentidos de *competência*, que pode abarcar um ou mais conjuntos de marcas lingüísticas, tendo em vista que cada um dos materiais, manual e revista, tem diferentes fontes, lugares sócio-históricos, estatutos de gênero de discurso, parceiros interlocutivos presumidos, circulação e suportes, formas de nomear e qualificar, trazidas a compor o conjunto heterogêneo de marcas da enunciação.

3.1 – *O guia de atividades e atitudes do profissional da empresa hoteleira*

Trata-se de um manual, dividido em quatro blocos, cuja pretensão é a de que o trabalhador do hotel siga certos padrões de qualidade, que remetem ao comportamento e à ética profissionais: aparência pessoal e procedimentos a serem incorporados e/ou evitados; consideração de medidas preventivas; antecipação aos desejos e necessidades do hóspede; prevenção e solução de reclamações.

Selecionamos três conjuntos de fragmentos que permitem apreender sentido(s) de competência que, ao circular no campo discursivo da prescrição sobre o trabalho, passa(m) a compor modos da sua constituição. Identificamos processos de referência e modos de ação relacionados a sentidos de competência por meio de marcas que indicam determinado posicionamento por parte do enunciador: (1) itens lexicais, tais como atividade, procedimento, comportamento, serviço, associados à idéia de padrão de qualidade; (2) modalidades predominantes na interlocução; (3) definições e exemplificações.

Conjunto 1:

1. O que é PADRÃO DE QUALIDADE? É fazer nossa atividade com o menor número de falhas possíveis e sempre da mesma forma. (p. 4)
2. Para obter este PADRÃO todos os funcionários devem estar envolvidos e cientes de seu procedimento. Portanto trata-se de um comportamento que deve ser sempre repetido de forma a tornar-se uma atitude natural, seja em casa, na rua, no transporte, na empresa, na presença de conhecidos ou de estranhos. (p. 4).
3. Muito bem! Agora você já é um profissional que sabe o que a Empresa espera de você e como pode realizar um serviço com PADRÃO DE QUALIDADE. (p. 15)

Observando esses fragmentos, depreende-se que a excelência no trabalho, que representa o alcance do padrão de qualidade, é resultado da repetição da regra/procedimento, daquilo que foi apresentado no treinamento. Apaga-se a experiência anterior e reforça-se o contexto econômico que dissipa constantemente o já vivido, estabelecendo o que vem a ser competência que coincidiria com a idéia de padrão de qualidade - *É fazer nossa atividade com o menor número de falhas possíveis e sempre da mesma forma* - ser competente, então, é repetir os mesmos procedimentos sem falhas. Além disso, por meio de processo injuntivo, que neste manual se concretiza tanto pela modalidade deôntica - *deve estar envolvido, deve ser sempre repetido* - quanto pela assertiva - *Agora você já é um profissional que sabe o que a Empresa espera de você e como pode realizar um serviço com PADRÃO DE QUALIDADE* - , o enunciador normaliza a ação ao expressar um saber que leva o interlocutor a aderir a esse discurso, aceitando-o como verdadeiro. A injunção suscita o dizer e, também, o fazer; não é reversível, emana daquele que se encontra em posição de aconselhar/ordenar; ao que recebe a dica/conselho/ordem resta concordar (dizer) e necessariamente executar (fazer). Tem-se, portanto, uma competência adquirida por meio do treinamento, da repetição, supondo “uma racionalidade inerente ao processo de produção, como se este fosse dotado de leis naturais a que os homens e sua ciência deveriam subordinar-se e obedecer”. (SENNET, 2006), desvalorizando-se e apagando a experiência. Nos fragmentos a seguir

Conjunto 2:

1. *Cabe a você a iniciativa de estar atento a possíveis falhas de outros que possam lhe prejudicar.* (p. 11)

2. *Se a reclamação envolve algum colega de trabalho, não tente esconder isso do seu chefe, achando que está protegendo o colega, pois você poderá contribuir para agravar o fato.* (p. 15)

as modalidades deônticas - *Cabe a você; não tente esconder; você poderá contribuir* - levam a uma ação de vigilância mútua entre os trabalhadores e, ao mesmo tempo, de comprometimento com a chefia. Apagam-se, assim, formas de articulação e laços de solidariedade e a competência vai sendo definida pela capacidade do trabalhador se afastar do seu coletivo, protegendo sua individualidade, em nome do emprego e do bom nome da empresa. Apaga-se também a história de vida dos indivíduos, sentimentos de continuidade, atenuando a possibilidade de interpretação sobre o que se viveu. Sabe-se que o que vivemos não está jamais afastado do que os outros vivem/viveram, e isso na situação de trabalho é vital: a herança do coletivo protege e reafirma o lugar de atuação do trabalhador. Vejamos mais um exemplo:

Conjunto 3:

1. Ao transitar pelo hotel, caminhe com o corpo ereto (reto), quem caminha curvado demonstra cansaço, circule somente em área que diga respeito ao seu serviço, evite correr, proteja e cubra eventuais objetos que transportar. (p. 7)

2. Rotinas de serviço: ao chegar na empresa, marque o cartão de ponto e dirija-se imediatamente a sua chefia e receba as informações necessárias; dirija-se a seguir ao local de trabalho a tempo de cruzar com o funcionário que está de saída e pergunte (...) (p.9-10)

4. (...), seu procedimento deve ser igual em todos os ambientes que você frequenta. Somente desta forma você poderá desenvolver-se e manter um serviço com PADRÃO DE QUALIDADE. (p.13)

O que é competência a partir desses fragmentos, nos quais a recorrência à modalidade deôntica é onipresente? É como se nada interferisse na situação de trabalho, como se não existissem os imprevi-

tos, os conflitos, os mal-entendidos; apaga-se a distância entre “o que me dizem a fazer e o que efetivamente faço”. É como se a competência pudesse ser avaliada a partir da observação dos mínimos movimentos corporais, das atitudes, na busca incessante da temporalidade econômica mais produtiva.

3.2 – Profissionais que já conquistaram muito, mas querem ainda mais

Discursos sobre comportamento no trabalho circulam com frequência na mídia. A revista VOCÊ S/A, que vem sendo publicada há oito anos pela Editora Abril, constitui um exemplo dessa presença:

VOCÊ EM ÓTIMA COMPANHIA

As pesquisas recentes, feitas por institutos independentes, descobriram a mesma coisa: VOCÊ S/A é a terceira revista mais lida pelos presidentes de empresas no Brasil. (...) Nossa meta como revista sempre foi a de falar olho no olho com profissionais de atitude positiva em relação à vida e ao trabalho. Profissionais que já conquistaram muito, mas querem ainda mais. Profissionais com atitude dos worklovers ... (editorial, agosto, 2006, p. 9)

Falar olho no olho, conversar, passar dicas, é o propósito da revista, que se manifesta no título das seções que a compõem: *Você bem informado*, *Você lê*, *Você em equilíbrio*, *Você em evolução*, etc. Dentre as matérias disponíveis no interior da seção **Você em evolução**, em dois números da revista (agosto a dezembro 2006), consideramos as que tratam de pessoas que alcançaram mudanças importantes no seu trabalho, e por isso têm uma mensagem a passar ao público leitor. A idéia de competência como a capacidade de se adaptar rapidamente a novas exigências, marca dos novos tempos no trabalho, aparece nos textos que estabelecem uma relação entre homens e mulheres apresentados como destemidos - instituídos pela revista como enunciadores e os leitores, co-enunciadores, interpelados a se identificar com esse modelo. Itens lexicais como rapidez, velocidade, dinamismo, hábito, sucesso, fracasso, autonomia, indicam as marcas do posicionamento desse enunciatador, marcas que perpassam relatos, conselhos, dicas, partes de um conjunto de traços de didaticidade (MOIRAND; BRASQUET-LOUBEYR, 1994), voltados para expor de modo pedagógico as demandas do mercado de trabalho, isto é, o que se deve ou não fazer e os

riscos de não se seguirem essas *soft laws*, aquelas normas que prescrevem mais para dissuadir do que para reprimir. A presença de tais traços, no caso da mídia, aponta para uma estratégia de fazer a ordem da informação – objetivo primeiro e declarado – resvalar para a ordem da transmissão de saberes.

São várias as marcas lingüísticas que identificam traços de didaticidade, dentre elas a exemplificação, a explicação, a enumeração, a citação de especialista, as perguntas retóricas, as situações didáticas em forma de entrevista, o uso de generalizações, as formas impessoais para expor conhecimento. Trata-se, então, de uma interpenetração de conhecimentos: como se dá a passagem entre “quem sabe”, o enunciador instituído pela revista, e o interlocutor-leitor presumível? O que se quer fazer compreender para além da informação?

Conjunto 1

1. FAÇA MAIS E MELHOR. (...) ELA NUNCA SE ACOMODOU. A carreira da mineira Ana Pereira de Souza Bardou Bento, de 47 anos, estava na zona de conforto. Ela era coordenadora pedagógica da 5a. à 8a. série, na Secretaria Estadual de Educação de Rondônia, quando surgiu a indicação para trabalhar na Escola Estadual de Ensino Fundamental e Médio Marechal Rondon em Vilhena (RO), onde mora, como orientadora de duas crianças cegas e duas com baixa visão. Ana nunca havia ensinado crianças com deficiência visual e não queria encarar a mudança profissional. “No primeiro dia, tive vontade de sair correndo.” A diferença entre Ana e muitos outros profissionais que fracassam é que ela venceu a resistência e resolveu que faria aquilo ali dar certo. Deu. Em uma semana ela aprendeu braille, para alfabetizar uma das garotas cegas (...). (ago/2006, 42);

2. FAÇA AS MALAS. COMO FAZER A MUDANÇA DAR CERTO: (...) Uma das vantagens geralmente associadas à mudança de cidade é o fato de você sair da zona de conforto. “As pessoas crescem mais rápido quando isso acontece”, diz o headhunter Rodrigo Araújo, sócio da Korn/Ferry uma das maiores empresas de seleção de executivos do mundo. Nesse processo, uma das principais competências que o profissional desenvolve é a habilidade de lidar com culturas diferentes. “Ele se torna mais flexível e versátil, qualidades bastante valorizadas no mercado”, afirma o consultor Daniel Cunha, da Michael Page, empresa de recrutamento de executivos para média e alta gerência de executivos, em São Paulo. Outro ponto forte é o crescimento da rede de contatos e, dependendo do destino, a chance de se destacar mais facilmente (...). (dez./2006, p.75).

3. FAÇA MAIS E MELHOR. (...) ELA DECIDIU ENSINAR O QUE NEM ELA SABIA. A capixaba Andrea Cristina Almeida, de 29 anos, é descendente de índios. Mas, assim como seus alunos na Escola Municipal Pluridocente Indígena Pau-Brasil, na zona rural de Aracruz (ES), pouco conhecia sobre a história de sua família (...) A iniciativa partiu de Andrea, que se viu diante do desafio de ensinar algo que ela mesma não sabia [a cultura indígena]. A saída foi usar o único tempo livre que tinha, nos fins de semana, para correr atrás de relatos históricos e procurar os mais antigos moradores da aldeia que pudessem resgatar a memória de seu povo. “As crianças hoje compreendem quem são”, diz Andrea (...) (ago/ 2006: 40)

A palavra de especialistas e depoimentos de profissionais sobre novas tendências na avaliação do que seria um profissional competente didatizam os sentidos em circulação sobre um determinado modo de agir: sair da zona de conforto, vencer a resistência, aprender e adaptar-se rapidamente a situações novas, tornar-se mais flexível e versátil, ter iniciativa, usar o tempo livre para vencer desafios no trabalho. Essas características constituem um trabalhador interpelado a tomar em suas mãos o seu destino e o da instituição, *faça a mala e faça mais e melhor*. Busca-se garantir a adesão a determinados comportamentos: *As pessoas crescem mais rápido quando isso [sair da zona de conforto] acontece*.

A revista, ao reforçar as atitudes que o mercado espera dos profissionais nas novas relações de trabalho, marca uma característica dos meios de comunicação de não serem apenas transmissores de informação, mas também fomentadores de crenças, culturas e valores: valoriza-se a ação do indivíduo, portanto prescrevem-se comportamentos e, por meio da busca da concordância das pessoas, busca-se dar sentido de participação à sua subordinação. Se o que importa é o “coeficiente pessoal de engajamento”, desqualifica-se o antigo papel do coletivo, visto como resistente a mudanças (DE LA VEGA, 2005). O trabalhador não é definido como membro de uma classe, ainda que alcance sucesso nas suas ações individuais – a coordenadora pedagógica não procura profissionais que atuem com alunos deficientes visuais, a professora do ensino fundamental não procura os conhecimentos já adquiridos sobre ensino indígena. É *a chance de se destacar mais facilmente* que a revista coloca em cena. O que torna as professoras singulares não é o que fazem, mas é como se comportam nas situações difíceis que vivenciam; o comportamento do indivíduo determi-

na seu sucesso. As pessoas que fazem algo mais do que aquilo que seria esperado delas são recompensadas: “Premiamos pessoas que, em vez de ficar se lamentando, confiam na sua capacidade de transformação. E mostram que, mesmo em condições de trabalho extremamente difíceis, você pode se superar, porque é isso que faz um bom profissional”, afirma Claudia Costin, vice-presidente da Fundação Victor Civita (VOCÊ S/A, ago, 2006, p.40).

É bastante sintomático que os depoimentos trazidos pela revista incluam profissionais da educação. As histórias de sucessos como divulgadoras de conceitos de individualismo, dinamismo, coragem, iniciativa, afastadas de idéias de coletivo, colocam o conhecimento desenvolvido na escola nos mesmos moldes do empresarial: é passageiro, está sempre em mudança, serve para resolver problemas pontuais.

Além dos relatos de profissionais e especialistas, há uma grande quantidade de dicas na revista, em vários formatos e dedicadas à circulação de temas muito diferentes, tais como saúde, amizade, finanças, carreira, etiqueta. O fragmento selecionado foi retirado de uma matéria que transforma a entrevista realizada com o advogado Horácio Falcão, especialista em negociação, em um roteiro composto por doze itens que explicitam procedimentos a serem seguidos de modo a garantir o êxito na negociação. Trata-se de um processo de didatização empreendido pela revista, a fim de provocar a adesão mais imediata desse tipo de público. Uma lista é sempre um elemento facilitador, tanto do ponto de vista da compreensão quanto da memória.

Conjunto 2

O carioca Horacio Falcão ensina executivos do mundo todo a negociar. Confira suas dicas para você se dar bem em qualquer situação.(...) A partir da entrevista [feita à distância], definimos um roteiro com 12 tópicos, para que você se torne um craque em negociação. Confira. (dez., 2006, p.84).

SEJA PROATIVO: Inicialmente, sua estratégia deve ser proativa. Todas as negociações gozam de uma anatomia comum. Em qualquer condição, o melhor passo inicial é enviar uma mensagem clara, simples e positiva. Fazendo isso, você tem grandes chances de assumir, logo no início, o papel de líder e tem mais chances de que os outros negociadores sigam as suas idéias. Sem a resistência de seus

interlocutores, você evita o desperdício de recursos como tempo e dinheiro.(dez., 2006, p.85).

A dica, nesse caso, não é uma injunção a fazer emitida pela hierarquia responsável pelo trabalho, mas adquire caráter de autoridade a partir do momento em que o leitor da revista se coloca na posição de um profissional que busca receber aqueles conselhos. Percebe-se, portanto, que as prescrições formais, descendentes ou ascendentes, a que nos referimos anteriormente, não são suficientes para se compreenderem os sentidos de trabalho. A mídia atribui-se também esse espaço gerador de normas, procedimentos, a serem seguidos em busca do sucesso. Ao enunciar os conselhos na forma de generalizações, por meio do presente não dêitico, a fonte da fala citada não é o indivíduo, mas uma classe de enunciadores - *Todas as negociações gozam de uma anatomia comum; Em qualquer condição, o melhor passo inicial é enviar uma mensagem clara, simples e positiva* - e o co-enunciador, interpelado como *você* genérico, não indica um leitor específico, mas um conjunto de leitores privilegiados - *Fazendo isso, você tem grandes chances de assumir; você evita o desperdício de recursos como tempo e dinheiro*. Esse sistema enunciativo estruturado em coenunciadores genéricos e presente não dêitico tem como resultado um disfarce da injunção: atribuem-se a qualquer situação vivida e a qualquer pessoa que dela participe os contornos prescritos para a ação, não há distância entre o que se aconselha e o que se executa, apaga-se o investimento do trabalhador na sua atividade e ignora-se a variabilidade do meio. Não se trata, contudo, de prescrições tal como a ergonomia conceitua, porém, pode-se perceber que esses conselhos/dicas que advêm de prescrições ascendentes - o relato de experiência das pessoas sobre o seu trabalho - passam, ao circular na revista, a descendentes, na medida em que assumem um papel de racionalização antecipativa, compondo as normas antecedentes, como um sentido construído sócio-historicamente¹¹.

4. Comentários finais

As propostas interpretativas aqui apresentadas tentam explicitar, a partir de uma perspectiva discursiva, os sentidos que se podem depreender da interpenetração de discursos prescritivos que têm como origem uma atividade de trabalho - o manual da empresa hoteleira - e

discursos originados de outro espaço - o da mídia impressa.

Seria possível imaginar que haveria posicionamentos em oposição entre o manual e a revista, uma vez que o primeiro é claramente um material criado para orientar uma dada tarefa, uma prescrição descendente oriunda da situação de trabalho *stricto sensu*, que tem como função definir parâmetros de atuação do trabalhador da rede hoteleira, enquanto a revista é produzida fora das fronteiras de um trabalho específico, portanto, suas prescrições têm outro caráter, vão se direcionar muito mais aos comportamentos do que à ação a ser desenvolvida num espaço específico de trabalho. Efetivamente, há traços de posições de desacordo entre os dois materiais analisados:

- o manual guarda uma proximidade forte com modos de subjetivação de um trabalhador ao qual não se atribuem iniciativas, independência de decisão, mas a quem se exige fidelidade à empresa - mesmo que isso signifique estar contra seu colega - e comportamentos regrados, a serem repetidos em qualquer ocasião; tudo isso em nome do padrão de qualidade que o manual aponta como a meta da empresa;

- a revista lança-se na criação de uma subjetivação calcada na idéia de autonomia, de liderança, de ousadia, de coragem, do enfrentamento do novo, sempre valorizando o indivíduo e suas potencialidades, que podem ser sempre mais desenvolvidas para obter melhores resultados para si e para a empresa.

É verdade que os públicos privilegiados de cada um desses materiais e o gênero de discurso que os definem não são os mesmos, o que por si só estabelece parâmetros diferenciados para a interlocução, mas isso seria um argumento importante para que não fossem encontrados posicionamentos discursivos solidários entre eles, o que não acontece. As análises mostraram que o entendimento do que é ser competente se constitui discursivamente de modos diferentes, mas têm resultados semelhantes no manual e na revista: valorização do desempenho individual, relativização da experiência e das decisões tomadas no momento mesmo de realização de uma atividade.

Ressaltar, portanto, que a competência está em saber o que fazer com o corpo, em seguir comportamentos considerados adequados para padrões de um mundo flexível, volatilizado, no qual o trabalhador é visto a partir do desenvolvimento das suas potencialidades individuais (caráter, personalidade, atitudes...), são modos de tentar legislar sobre o inusitado, o imprevisível, e, devido a isso, a prescrição adquire

um caráter que flutua entre a rigidez da regra e a fluidez de diretivas e recomendações.

A atividade e a sua variabilidade intrínseca, que têm muito a aprender e a contribuir com a experiência do coletivo, ao estar ausente das prescrições, deixa um vazio, e, ao mesmo tempo, um espaço a ser preenchido. Os ergonomistas da atividade, os ergologistas e alguns lingüistas vêm trabalhando no sentido de trazer à tona os saberes desenvolvidos e adquiridos no trabalho, por meio do estudo da fala dos trabalhadores no e sobre o seu trabalho. Os conhecimentos sobre o funcionamento discursivo das prescrições, ao expor, como o fizemos, diferentes modos de atravessamento de sentidos, participam do mesmo movimento de compreensão das múltiplas origens daquilo que o trabalhador deve realizar. É o outro lado da mesma moeda.

ABSTRACT

Work and prescription: approximations to the problem from language studies

This article focuses on prescription as construction of discursivities, related to social practices of work, through the dialogue between discourses that circulate in work situations and discourses that are about work, but circulate in the media. The article is divided into three parts: the importance of norm in society in general, comments on official sources and alternatives to prescription, and analysis of the discursive space constituted by the approximation between a manual to prepare personnel to work in a hotel and a magazine that focuses on the theme of employment and employability. The fragments for analysis were selected according to the meanings attributed to the notion of competence, related to the question of experience at work, to the collective of work and to the prescription-activity binomial. The manifestation of these meanings was perceived by means of the enunciative functioning identified in lexical items, modalities and traces of didacticism. The most expressive interpretative possibilities were directed towards two ways: competition positioning, in which the manual's and the magazine's prescriptions speak from different places, and solidarity positioning, in which these prescriptions are

discursively constituted in different ways, but their result is a similar understanding of what being competent is.

KEY WORDS: prescription, work, discourse, enunciative functioning, language studies

REFERÊNCIAS

- ALVES, Fabrício da M. Direito mole (soft law). Disponível em www.inesc.br/download/DIP%20-%20Cap%2003.pdf, 2004 . Acessado 16/09/2006.
- BORIM, R. A. *Ethos empresarial na prescrição do trabalho: discursos do poder em manuais de integração*. Dissertação de Mestrado. LAEL – PUC/SP, 2006.
- BOUTET, Josiane. Les écrits au travail. *Cahier 6, Langage et Travail*. Paris, 1992.
- DANIELLOU, François. Le travail des prescriptions. *XXXVème Congrès SELF*. Aix-en-Provence. Disponível em www.ergonomie-self.org/self2002/daniellou.pdf, 2002. Acessado em 09/01/2007.
- DE LA VEGA, X. De nouveaux dispositifs de pouvoir. In: Les nouvelles formes de la domination au travail. *Sciences Humaines*, n 158, dec., 2005, p.30-33.
- DI RUZZA, Renato. La prescription du travail dans les centres d'appels téléphoniques. *Revue de l'IREs*, nº 43, 2003/3. Disponível em www.ires-fr.org/files/publications/revue/r43/r435.pdf. Acessado em 26/12/2006.
- EVESQUE, Jean-Marc ; GAUTIER, Anne-Marie ; REVEST, Christian ; SCHWARTZ, Yves ; VAYSSIERE, Jean-Louis (dir.). *Les évolutions de la prescription*. Aix-en-Provence: GREACT et SELF, 2002.
- GRAU, Eros Roberto. *Licitação e Contrato Administrativo* (estudo sobre a interpretação da Lei). São Paulo: Malheiros, 1995.
- GUÉRIN, F. ET AL. *Compreender o trabalho para transformá-lo: a prática da ergonomia*. Trad. Giliane M.J. Ingratta e Marco Maffei. São Paulo, Ed. Edgard Blücher Ltda. *Comprendre le travail pour le transformer*. Paris. Editions de l'ANACT. 1991/2000.
- MAINGUENEAU, Dominique. *Novas tendências em análise do discurso*. Trad. F. Indursky. Campinas: Pontes. *Nouvelles tendances en analyse du discours*. Paris, Hachette. 1987/1989.
- _____. *Gênese dos discursos*. Trad. Sírio Possenti. Curitiba, Criar. *Gênese des discours*. Bruxelles, Pierre Mardaga Editeur. 1984/2005

- _____. *Les termes clés de l'analyse du discours*. Seuil, Paris. 1996
- _____. Unidades tópicas e não tópicas. *Cenas de Enunciação*. Org. Sirio Possenti e Maria Cecília P. Souza-e-Silva. Criar Edições, Curitiba. 2006
- MOIRAND, S; BRASQUET-LOUBEYR, M. Des traces de didaticité. In: *Les medias: faits et effets*. Paris, Hachete, pp 20-33 (Le Français dans le monde), 1994.
- NASSER. *Fontes e Normas de Direito Internacional. Um estudo sobre a soft law*. São Paulo, 2006. Disponível em www.livrariart.com.br/doutrina/paginaautor.aspx. Acessado em 19/09/2006.
- NOUROUDINE, A. *Technique et culture. Les techniques entre singularités et universalités. Le cas des transferts de technologie*. Tese de Doutorado em Filosofia, Université de Provence, França, 1997.
- PRUDENTE, Mauro Godoy. Crise de valores. Disponível em www.institutomillennium.org/2006/09/04/crise-de-valores/. 04/09/2006. Acessado em 19/09/2006.
- SOUZA, Antonio Marcelo Pacheco de. O art. 312 do Código de Processo Penal: o conceito de ordem pública. Manifestação do poder arbitrário do magistrado ou do exercício da dogmática jurídica. *Jus Navigandi*, Teresina, ano 9, n. 639, 8 abr. 2005. Disponível em: <http://jus2.uol.com.br/doutrina/texto.asp?id=6535>. Acessado em 19/09/2006.
- SCHWARTZ, Yves. Trabalho e valor. *Revista Tempo Social*, São Paulo, Revista de Sociologia da USP, vol 8 (2), 1996.
- _____. *Reconnaisances du travail, pour une approche ergologique*. Paris, PUF. 1997.
- _____. Schéma de présentation. *XXVème Congrès SELF*. Aix-en-Provence. Disponível em: <http://www.ergonomie-self.org/self2002/schwartz.pdf>. Acessado em 09/01/2007.
- _____. De l'injonction au détour théorique à l'activité, puissance de convocation des savoirs. 2006.
- SENNET, Richard. Les failles culturelles du nouveau capitalisme. *Sciences Humaines*, n. 176. novembro 2006. p. 38-39.
- STURM, Ingrid. *Você está chorando ou vendendo lenço? As relações interdiscursivas sobre o trabalho na administração moderna : a prática discursiva da Você S/A*. Tese de doutorado. IEL - UNICAMP. 2006.

NOTAS

¹ Teses e dissertações defendidas em programas de pós-graduação em Linguística (LAEL-PUC/SP; IL-UERJ e IEL-Unicamp) vêm se dedicando a esse tema.

² Outros autores, entre eles Foucault (*Vigiar e punir*. Petrópolis, Vozes, 1975/1997), tratam da relação entre sociedade e norma. Nossa opção por Schwartz justifica-se por sua visão de prescrição, situando-a no âmbito das normas sociais e das relações de trabalho.

³ “Norma geral então (...) é a norma que supõe a determinação de parâmetros, em um nível maior de generalidade, a serem sentidos na normatividade subsequente à sua definição” (GRAU, 1995).

⁴ “Ao longo do devir histórico se pode notar a presença de críticas à capacidade de resolução do ordenamento [jurídico] frente aos problemas que lhe são submetidos.” (SOUZA, 2005). Podemos exemplificar tal crise com as discussões que se travam sobre o conceito de maioria para efeitos de criminalização: há um embate na sociedade sobre o momento em que um jovem deve começar a ser tratado como adulto para efeito legal. Essa crise vem provocando o crescimento da norma jurídica chamada de “direito mole ou direito flexível” (*soft law*) porque prescreve mais para dissuadir do que para reprimir (ALVES, 2004, e NASSER, 2006).

⁵ Para compreender o que tratamos como crise da razão não jurídica, crise do ordenamento social, citamos Prudente (2006) “A descrença nas instituições em geral, a corrupção na política, o crime organizado, a violência crescente nas relações interpessoais, a insegurança coletiva, dentre outras mazelas quotidianas, são fenômenos sociais patológicos examinados a partir de suas relações com a cultura e suas instituições normativas. Essas últimas, como todos sabemos, são os agentes responsáveis pelo regramento da vida social. Quando essas instituições entram em crise, as relações sociais em geral perdem seus elementos de referência.”

⁶ Nesse artigo, o autor aponta outros traços da história da constituição da prescrição no trabalho, desde os métodos do paleolítico, passando pelos cantos de obras medievais, pelas normas de fabricação de navios das esquadras dos reinos, pelo papel das armadas nacionais no esforço de explicar e de estandarizar a fabricação de armas e de meios de transporte, até chegar à idade moderna.

⁷ Remetemos ao próprio autor TAYLOR, F. W. *Princípios de administração científica*. São Paulo, Atlas, 1971, e ao estudo introdutório de RAGO, L.M;

MOREIRA, E. F. P. *O que é taylorismo*. São Paulo, Brasiliense, 1987.

⁸ A Ergonomia da atividade instituiu-se, inicialmente, como campo de estudos na França a partir de pesquisas de psicólogos e médicos do trabalho.

⁹ Posicionamento ou formação discursiva (FD) segundo o autor implica uma concepção interdiscursiva, isto é, uma FD só se constrói e se mantém por meio do interdiscurso (1996: 42-43)

¹⁰ Remeto o leitor à tese de doutorado de Sturm, indicada na bibliografia, que deu pistas para o desenvolvimento deste artigo.

¹¹ Sugestão de Décio Rocha, a quem agradecemos pela leitura cuidadosa deste texto.