

**UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA – UNB
INSTITUTO DE PSICOLOGIA**

**Saúde e Processo de Adoecimento no Trabalho dos
Professores em Ambiente Virtual**

**Autora: Lêda Gonçalves de Freitas
Orientadora: Ana Magnólia Mendes**

**BRASÍLIA
2006**

**UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA – UNB
INSTITUTO DE PSICOLOGIA**

**Processo de Saúde-Adoecimento no Trabalho dos
Professores em Ambiente Virtual**

**Tese apresentada ao Instituto de
Psicologia Social e do Trabalho, como
requisito parcial à obtenção do grau de
Doutor em Psicologia. Mendes.**

**Autora: Lêda Gonçalves de Freitas
Orientadora: Ana Magnólia Mendes**

**BRASÍLIA
2006**

Esta tese foi aprovada pela seguinte banca examinadora:

Profª Drª. Ana Magnólia Mendes

Presidente da Banca

Instituto de Psicologia – Universidade de Brasília

Prof. Dr. Mário César Ferreira

Instituto de Psicologia – Universidade de Brasília

Profª Drª Gardênia da Silva Abbad

Instituto de Psicologia – Universidade de Brasília

Prof. Dr. Rogério Andrade Córdova

Faculdade de Educação – Universidade de Brasília

Prof. Dr. José Newton Garcia de Araújo

Instituto de Psicologia – Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais

Dedico este trabalho a minha família, em especial à minha mãe e às minhas irmãs, que me inspiram a continuar tocando em frente.

Meus sinceros agradecimentos:

Aos professores da Católica Virtual, pela grandiosa contribuição.

Aos professores e funcionários do Instituto de Psicologia da UnB.

Aos colegas do Grupo de Estudos e Pesquisa em Saúde e Trabalho (GEPSAT) – Uma Abordagem Psicodinâmica, em especial à Paloma Barros e Emílio Facas, pela cooperação durante o processo de coleta e análise dos dados.

Às amigas Lucia Sallorenzo e Anette Maia, pela amizade e solidariedade nas horas difíceis desse processo.

À minha querida orientadora, professora Ana Magnólia Mendes, que soube me apoiar durante todo esse percurso, com paciência e dedicação.

Aos amigos Ignez Peil, Ricardo Spindola, Núbia Rosa e Carmenísia Jacobina, pelo carinho e compreensão.

Às minhas queridas irmãs Aninha, Kellen, Lucineide, Paula e Sileide, pelo estímulo para não desistir deste trabalho.

SUMÁRIO

Lista de Quadros	viii
Lista de Figuras	viii
Lista de Tabelas	viii
Lista de Gráficos	ix
Resumo	x
Abstract	xi
Introdução	13
1. O Mundo do Trabalho e a Sociedade da Informação	23
1.1. O Trabalho em Diferentes Contextos Históricos	24
1.2. A Organização do Trabalho na Sociedade Capitalista	31
1. 2. 1. Taylorismo	32
1. 2. 2. Fordismo	33
1. 2. 3. Toyotismo	34
1.3. Reflexões sobre a Sociedade da Informação	36
1.3.1 A Revolução Tecnológica e o Mundo do Trabalho	40
1.3.2 Um Novo Ambiente de Trabalho: O Virtual	45
1.4. Trabalho, Categoria Estruturante da Identidade do Sujeito	48
2. O Trabalho do Professor: Um Olhar pela História	53
2.1. Mestre, Sofista, Professor, Educador, Tutor: Diferentes Nomes e Funções ao Longo da História	54
2.1.1. O Educar na Época Antiga	54
2.1.2. O Educar na Idade Média	58
2.1.3. O Educar na Modernidade	60
2.1.4. O Trabalho do Professor no Atual Contexto Histórico	64
2.2. Os Sofrimentos dos Professores	70
2.2.1. Os Principais Males dos Trabalhadores Docentes	73
3. A Saúde no Trabalho: As Abordagens da Psicodinâmica no Trabalho e da Ergonomia da Atividade	82
3.1. A Psicodinâmica do Trabalho	83
3.2. A Ergonomia da Atividade	94

3.3.	Diálogo entre a Psicodinâmica do Trabalho e a Ergonomia da Atividade	100
4.	Objeto de Investigação	106
5.	Método	117
5.1	Contextualização	117
5.2	Universo da Pesquisa	119
5.3	Instrumentos	123
5.4	Procedimentos	132
5.5	Análise dos Dados	132
6.	O Contexto de Trabalho dos Professores que Atuam em Ambiente Virtual	136
6.1	O Trabalho dos Professores	137
6.1.1	Organização do Trabalho	138
6.1.2	Relações Socioprofissionais	150
6.1.3	Condições de Trabalho	154
7.	O Custo Humano do Trabalho	161
7.1	Custo Humano do Trabalho (CHT)	161
7.2	As Múltiplas Exigências no Trabalho do Professor em Ambiente Virtual	171
8.	Prazer, Estratégias de Mediação do Sofrimento e Danos Físicos e Psicossociais Relacionados ao Trabalho	176
8.1	Prazer-Sofrimento no Trabalho dos Professores	177
8.2	Estratégias de Mediação do Custo Humano Negativo e do Sofrimento	192
8.3	Danos Físicos e Psicossociais	198
9.	Considerações Finais – Saúde e Adoecimento dos Professores que Atuam em Ambiente Virtual	209
10.	Referências	215
	Anexos	232

LISTA DE QUADROS

Quadro 1. Resumo das principais doenças vivenciadas pelos professores presenciais	79
Quadro 2. Comparativo entre o trabalho do professor em ambiente virtual e o trabalho do professor na educação presencial, na dimensão organização do trabalho	149
Quadro 3. Verbalizações que indicam o custo emocional	165
Quadro 4. Verbalizações que indicam o custo cognitivo	168
Quadro 5. Verbalizações que indicam o custo físico	170
Quadro 6. Verbalizações que representam as estratégias de mediação individual e coletiva	192
Quadro 7. Verbalizações que indicam os danos físicos e sociais	200
Quadro 8. Indicadores de saúde e adoecimento dos professores que atuam em ambiente virtual	207

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Representação gráfica do objeto de investigação	116
--	-----

LISTA DE TABELAS

Tabela 1. Caracterização da Amostra (N = 33)	121
Tabela 2. Caracterização da Amostra (N = 10)	122
Tabela 3. Itens com as médias do fator “organização do trabalho”	138
Tabela 4. Itens com as médias do fator “relações socioprofissionais”	150
Tabela 5. Médias dos itens do fator “custo emocional”	164
Tabela 6. Médias dos itens do fator “realização profissional”	178
Tabela 7. Médias dos itens do fator “liberdade”	178
Tabela 8. Médias dos itens do fator “esgotamento profissional”	183
Tabela 9. Médias do fator “falta de reconhecimento”	184

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Escala de Contexto de Trabalho (CT)	137
Gráfico 2. Escala de Custo Humano no Trabalho (ECHT)	162
Gráfico 3. Escala de Prazer e Sofrimento no Trabalho (Prazer)	177
Gráfico 4. Escala de Prazer e Sofrimento no Trabalho (Sofrimento)	183
Gráfico 5. Danos Físicos e Psicossociais Relacionados ao Trabalho	199

RESUMO

Este estudo investiga o processo de saúde-adoecimento dos professores que atuam em ambiente virtual, com base nos referenciais teóricos da psicodinâmica do trabalho e da ergonomia da atividade. São estudados como indicadores desse processo as relações dinâmicas entre trabalho, custo humano, prazer-sofrimento, estratégias para superar o sofrimento e os danos físicos e psicossociais. O trabalho é estudado com base em 3 (três) dimensões: a organização do trabalho, estudada como o conteúdo da tarefa, os controles, prazos, ritmo e tempo; condições de trabalho retratam o ambiente físico e a infra-estrutura; e relações socioprofissionais, que são os modos de gestão e a comunicação. O custo humano são as exigências físicas, cognitivas e afetivas impostas pelo trabalho. O prazer-sofrimento são vivências de realização profissional, liberdade, esgotamento e falta de reconhecimento. As estratégias de mediação podem ser defensivas e de mobilização subjetiva, visam a superação, ressignificação e/ou transformação do custo humano negativo do trabalho e do sofrimento, evitando o surgimento dos danos físicos e psicossociais, e conseqüentemente do adoecimento. A saúde é, então, entendida como resultado do uso bem-sucedido dessas mediações. O estudo foi realizado com professores do ensino superior que realizam o processo de ensino-aprendizagem por meio da Internet. Para a coleta dos dados, foram utilizadas as abordagens quantitativa e qualitativa. Na fase quantitativa, participaram 34 professores de seis instituições de ensino superior. Foi aplicado o ITRA (Inventário de Trabalho e Riscos de Adoecimento), composto por 4 escalas do tipo *Likert*, com freqüência de 1 a 5: A ECT (Escala de contexto de trabalho), a ECHT (Escala de Custo Humano do Trabalho), a EPST (Escala de Prazer-Sofrimento no Trabalho) e a EDRT (Escala de Danos Relacionados ao Trabalho). Na fase qualitativa, foram realizadas entrevistas com dez professores. A análise dos dados quantitativos foi feita por meio de estatística descritiva e inferencial, através do *software SPSS 12.0*, e para os dados qualitativos, foi feita a análise de conteúdo categorial temática. Com base nos resultados, foram identificados diversos indicadores do processo saúde-adoecimento. A saúde encontra-se relacionada aos elementos flexíveis da organização do trabalho, a satisfação por trabalharem numa área nova, a liberdade para expressar as características individuais, a cooperação e coleguismo entre os pares, e a relação satisfatória com os alunos. O adoecimento aparece em função da rigidez da organização de trabalho, da ausência da imagem dos alunos, que gera intensa comunicação escrita, da auto-exigência de se fazer presente junto aos alunos, do intenso trabalho com o computador, e das dificuldades com o *software* de aprendizagem. Identifica-se que a doença está contida, por um lado, devido ao uso de estratégias defensivas. Entretanto, os professores estão sujeitos ao adoecimento ante o fracasso das mediações e a observância de danos físicos. Os resultados evidenciam que os professores investigados estão sujeitos a contradições na organização do trabalho, que geram prazer e sofrimento ao mesmo tempo, e favorece o uso eficaz das defesas evitando o adoecimento, embora a saúde esteja em risco, em caso de falha no uso dessas defesas. Para futuras pesquisas, sugere-se estudar a configuração do trabalho a distância no Brasil e as doenças que acometem os trabalhadores nesse contexto, e ainda, realizar um mapeamento das categorias profissionais que estão conseguindo pôr em prática a mobilização subjetiva, tendo em vista que este tipo de resistência não tem encontrado espaço nas atuais organizações.

Palavras-chave: Professores. Trabalho. Prazer-sofrimento. Saúde. Adoecimento. Estratégias de mediação. Custo humano.

ABSTRACT

This research investigates the process of health decrease of professors who work with distance learning, based on the theoretical references of Labor Psychodynamics and Activity Ergonomics. As markers of such process, the research analyzed dynamic associations among labor, human cost, pleasure-suffering, strategies for recovering suffering and physical and psychosocial injuries. This work is based on 3 (three) dimensions: Job organization, such as task required, supervision model, deadlines, rhythm and timing; working conditions reflect the environment and infra-structure; and the socio-professional relations, management and communication. Human costs are physical, cognitive and affective demands imposed by the job. Pleasure-suffering are experiences of professional fulfillment, freedom, exhaustion and lack of recognition. The mediating strategies may be defensive and of subjective action, and aim at overcoming, meaning-shift and/or the transformation of negative human cost and suffering, thus avoiding physical and psychosocial injuries which would lead to illnesses. Health is, then, understood as the result of the correct use of such mediations. The study was carried out with professors who work with distance learning through the Internet. To collect data, qualitative and quantitative data were gathered. In the quantitative phase, 34 professors from 6 institutions participated. The ITRA (Illness risk and Labor Inventory) was applied, composed of four type Likert scales, with the frequency varying from 1 to 5: ECT (Labor Context Scale), ECHT (Human Cost at Labor Scale), EPST (Pleasure-Suffering at Work Scale), and EDRT (Labor-Related Injuries Scale). In the qualitative phase, ten professors were interviewed. The data analysis was carried out through descriptive and inferential statistics with the software *SPSS 12.0*, and for the qualitative results, the analysis was thematic content categorical. Based on the results, various marks of the health-illness process were identified. Health is related to the flexible elements of the working environment, the satisfaction for working in a new area, the liberty to express individual features, the cooperation and team spirit among peers, and the satisfactory relationship with students. Illnesses rise as a result of the working organization inflexibility, of the absence of the image of students, which generates intense written exchanges, of the self-demand to make oneself closer to the students, of the long hours in front of a computer screen, and of the difficulties to use the software. The illnesses are controlled, on one hand, by the use of defensive strategies. However, on the other hand, professors are subject to illnesses in face of the failure of the mediation and the observation of physical injuries. Results indicate that the investigated professors are subject to contradictions in the working environment that generate pleasure and suffering at the same time and favors the effective use of defenses which avoid illnesses, though health is in risk in case these defenses fail. For future researches, this research suggests the study of the working environment in distance learning in Brazil and the illnesses which strike professors in this context, and, in addition, the mapping of the professional categories which are able to utilize the subjective action, since such kind of resistance has been expanding in modern organizations.

Keywords: Professors. Work. Pleasure-suffering. Health. Illnesses. Mediation strategies. Human cost.

INTRODUÇÃO

*A aparência não esconde a essência,
mas a revela: ela é a essência.*

(Sartre, 1943/1997)

A questão principal que se apresenta neste estudo é a de investigar o processo de saúde e adoecimento dos professores que atuam em ambiente virtual, com base nas abordagens teóricas da psicodinâmica do trabalho e da ergonomia da atividade. O pressuposto que fundamenta esta pesquisa encontra-se na visão de Kuenzer (1999), Arroyo (1999), e Libâneo (2000), que entendem que a mudança do paradigma econômico de base rígida para o de base flexível transforma a carreira docente.

A partir desse pressuposto, compreende-se que o atual contexto político, econômico e social vivido pelo país e pelo mundo é de transição de paradigma histórico, com a substituição da predominância da sociedade industrial para a sociedade da informação, também chamada de sociedade do conhecimento. Esta transformação se viabiliza pela revolução tecnológica ocorrida nas últimas décadas do século XX (Castells, 1999), com o surgimento da microeletrônica, dos computadores e das telecomunicações. É no bojo desse avanço tecnológico que surgem os novos espaços de trabalho, os quais se materializam pela junção da informação e da comunicação – a telemática –, ao permitir o processamento e transmissão de informações e o funcionamento dos computadores em rede.

Diante de tal realidade, o novo discurso refere-se a um novo tipo de trabalhador, para todos os setores da economia, com capacidades intelectuais que lhe permitam adaptar-se à produção flexível. Dentre elas, algumas merecem destaque: a capacidade de comunicar-se adequadamente, através do domínio dos códigos e linguagens, incorporando, além da língua portuguesa, a língua estrangeira e os novos enfoques trazidos pela semiótica; o domínio das novas tecnologias da

comunicação e informação (TICs); a autonomia intelectual para resolver problemas práticos, utilizando os conhecimentos científicos na busca de aperfeiçoamento contínuo; finalmente, a capacidade de comprometer-se com o trabalho, entendido em sua forma mais ampla de construção do homem e da sociedade, por meio da responsabilidade, da crítica e da criatividade.

Os professores, sujeitos do presente estudo, assim como outras categorias profissionais, tais como bancários, metalúrgicos, entre outras, vivenciam o impacto da revolução tecnológica no seu contexto de trabalho. Identifica-se que, além de novos conteúdos para o fazer docente, entre os quais se destacam desenvolver o ensino como mediação, realizar uma prática pedagógica interdisciplinar e ensinar o aluno a aprender a aprender, há um novo ambiente de trabalho, o ambiente virtual.

O novo ambiente de trabalho favorece o desenvolvimento do processo de ensino-aprendizagem sem a tradicional relação presencial entre professor-aluno. Neste sentido, há transformação de uma relação pedagógica que ocorre face a face para uma relação pedagógica mediada pelas tecnologias da comunicação e informação (TICs).

Diante dos avanços tecnológicos, a educação a distância (EaD), uma modalidade de educação que exige a utilização de tecnologias para que o processo de ensino-aprendizagem ocorra, expande-se nos diversos níveis de ensino, em particular no ensino superior.

A característica principal dessa modalidade de educação é a separação espacial e temporal entre professor e aluno. Mesmo não estando juntos, como é comum na educação presencial, os alunos e professores se comunicam por meio das mais diversas tecnologias, ou seja, estão em contato mediados por tecnologias.

A EaD tem vivenciado várias fases, desde a primeira etapa com o ensino por correspondência; em seguida, com a fase da transmissão radiofônica e televisiva e, mais recentemente, com a utilização da informática conjugada à comunicação – que gerou a telemática – e tem propiciado maior amplitude e diversificação dos programas de educação a distância, pois permite a interação quase presencial entre professores e alunos, por meio de bate-papos virtuais, videoconferências e teleconferências.

Assim, para Azevedo (2002), pode-se falar de educação a distância antes e depois da Internet. Segundo o autor, antes a EaD utilizava apenas tecnologias de comunicação de um-para-muitos por meio do rádio e da TV, ou então de um-para-um, quando do ensino por correspondência. Já na EaD com a Internet, as condições de comunicação se ampliam, pois há três possibilidades de comunicação, reunidas em apenas uma mídia: um-para-muitos, um-para-um e muitos-para-muitos.

As primeiras experiências com educação a distância no Brasil e no mundo foram por correspondência, tendo em vista que as tecnologias que permitiram a mediação da relação pedagógica a distância foram a invenção da primeira máquina de imprimir, por Gutemberg, e do telégrafo. Essas tecnologias foram as propulsoras do surgimento dessa modalidade educacional.

Com a inovação tecnológica, uma constante na história da humanidade, novas tecnologias surgiram, como o telefone, o rádio, a TV, o fax, o computador e a telemática. Essas modernas tecnologias de comunicação e informação contribuíram para que a interação (professor/aluno e aluno/aluno) no processo educacional a distância tomasse outro rumo.

O grande salto da educação a distância acontece com o advento da Internet. Assim, surge uma nova sala de aula – a sala de aula virtual – onde alunos e professores podem se comunicar de forma assíncrona (debates em fóruns e listas de discussão) e síncrona (debates nas salas de bate-papo).

Tavares (2000) entende que o professor em ambiente virtual é um orientador, realiza mediações, apresenta explicações, mostra opções para os alunos; é, portanto, um co-aprendiz. Para Machado (2003), o papel do professor em ambiente virtual deixa de ser o de transmissor de informações, para ser o de um agente que organiza, dinamiza e orienta a construção do conhecimento do aluno. Identifica-se, portanto, que, em ambiente virtual, novas funções são agregadas ao trabalho do professor, sobretudo a de animador da comunidade de aprendizagem que se estabelece nesse ambiente.

Compreende-se, nesta pesquisa, que a saúde no trabalho necessita de um tratamento interdisciplinar com vistas a dar conta da complexidade dos atuais contextos de trabalho, os quais vivenciam novas formas de gestão da força de trabalho. Sendo assim, este estudo se fundamenta no diálogo entre a psicodinâmica

do trabalho e a ergonomia da atividade, por estas abordagens compreenderem o trabalho como um espaço de organização da vida social, onde os trabalhadores são sujeitos históricos, pois pensam e agem sobre o trabalho, mesmo diante do processo de dominação imposto pelo capital.

Para Ferreira e Mendes (2003), há três aspectos de afinidades que orientam as duas abordagens científicas. O primeiro diz respeito à relação entre sujeito e trabalho. Para os autores, as abordagens concebem os trabalhadores como sujeitos históricos que participam ativamente da construção do processo de subjetividade no trabalho. O segundo elemento de afinidade se baseia no caráter interdisciplinar das duas abordagens. A psicodinâmica do trabalho tem raízes na hermenêutica e na psicanálise. A ergonomia da atividade, por sua vez, tem como fundamentos básicos a psicologia e a fisiologia. O terceiro aspecto de afinidade, segundo os autores, está na origem histórica. As duas disciplinas surgiram na Europa, no século XX, com vistas à busca de respostas às necessidades dos trabalhadores, em especial, contribuir com a melhoria das condições de trabalho e de saúde dos trabalhadores.

A psicodinâmica do trabalho investiga a saúde no trabalho e tem como categoria central de análise o sofrimento e as estratégias de mediação utilizadas pelos trabalhadores para ressignificar e superar o sofrimento, com vistas à transformação do contexto de trabalho em um lugar de prazer (Ferreira e Mendes, 2003). A ergonomia da atividade estuda a relação entre os trabalhadores e o contexto de trabalho. Busca analisar as contradições que surgem nessa relação e as estratégias operatórias individuais e coletivas de mediação utilizadas pelos trabalhadores para responder à diversidade de exigências presentes nas situações reais de trabalho, e, também, reduzir o custo humano negativo (Ferreira e Mendes, 2003).

A psicodinâmica do trabalho tem como objetivo analisar as estratégias individuais e coletivas de mediação do sofrimento utilizadas pelos trabalhadores na busca pela saúde. A ergonomia da atividade busca compreender os indicadores críticos que surgem no contexto de trabalho, com vistas a transformá-los, a partir de uma solução de compromisso que envolva os objetivos dos trabalhadores, gestores e consumidores (Ferreira e Mendes, 2003).

O diálogo entre a psicodinâmica do trabalho e a ergonomia da atividade, a partir dos estudos de Ferreira e Mendes (2003), produziu novas categorias conceituais que constituem o objeto da presente investigação.

A saúde, neste estudo, é vista como um processo de busca permanente dos trabalhadores por integridade física, psíquica e social nos contextos de trabalho

(Ferreira e Mendes, 2003). O contexto de trabalho (CT) no qual o trabalho se realiza é composto pela organização do trabalho, cujos elementos são a divisão do trabalho, a produtividade esperada, as regras formais, o tempo destinado ao trabalho, os controles e os ritmos; as condições de trabalho, que apresentam os seguintes elementos: ambiente físico, instrumentos, equipamentos, matéria-prima e suporte organizacional; e as relações socioprofissionais, que dizem respeito às interações hierárquicas, às interações entre os membros da equipe de trabalho e às interações externas.

O contexto de trabalho, nas suas três dimensões – organização do trabalho, condições de trabalho e relações socioprofissionais – influencia o prazer e o sofrimento, que são constitutivos da subjetividade do trabalho. Para a abordagem psicodinâmica, o prazer no trabalho torna-se uma conquista constante – uma vez que o sujeito encontra satisfação – e, ao mesmo tempo, fortalece a sua identidade pessoal, quando tem contato com a produção e com as pessoas que constituem parte das socializações da vida do sujeito trabalhador.

Para Mendes e Morrone (2002), o trabalho não necessariamente consegue ser fonte de prazer; muitas vezes torna-se algo penoso e doloroso, causando sofrimento para os trabalhadores. Tal sofrimento procede das condições de trabalho, da organização deste e das relações socioprofissionais que restringem a plena realização do homem, a sua liberdade – expressão da subjetividade e identidade. O sofrimento é, portanto, o reflexo de um modo de produção específico; no caso atual, de uma acumulação flexível do capital.

O sofrimento é vivenciado em uma realidade que não oportuniza possibilidades de ajustamento das necessidades do trabalhador, em função das imposições e pressões do contexto de trabalho, e também não se instala de maneira constante. Para Mendes e Morrone (2002), o sofrimento em si não é patológico e acaba por funcionar como um sinal de alerta que pode evitar o adoecimento, que acontece quando os trabalhadores não possuem estratégias para dar conta das adversidades do contexto de trabalho.

Caso ocorra a predominância do sofrimento, o trabalhador poderá utilizar-se de estratégias de mediação individual e coletiva, que objetivam superar, ressignificar e/ou transformar o custo humano negativo do trabalho e do sofrimento, visando a garantir as vivências de prazer e de bem-estar no trabalho.

O custo humano do trabalho, conceito fundamental da ergonomia da atividade, representa o dispêndio dos trabalhadores nas esferas físicas, cognitivas e afetivas presentes no contexto de trabalho que obstaculizam e desafiam a inteligência dos trabalhadores, de acordo com Ferreira e Mendes (2003). O custo humano do trabalho é imposto pelo contexto de trabalho e é gerido pelos trabalhadores por meio de estratégias de mediação individual e coletiva.

A relação entre trabalho, custo humano, prazer, sofrimento constitui fatores de risco para o adoecimento que podem gerar danos físicos e psicossociais na vida dos trabalhadores, dependendo do sucesso ou fracasso do uso das estratégias de mediação individual e coletiva do sofrimento e do custo humano negativo. Tais danos surgem em função de um sofrimento freqüente e intenso, e da utilização fracassada das estratégias de mediação individual e coletiva.

Diante dos pressupostos teóricos da psicodinâmica do trabalho e da ergonomia da atividade, norteiam o presente estudo as seguintes questões:

- ✓ Como se caracteriza o contexto de trabalho dos professores que atuam em ambiente virtual, nas dimensões organização, condições e relações socioprofissionais?
- ✓ Qual o custo humano presente na atividade do professor que atua em ambiente virtual?
- ✓ Como os professores vivenciam o prazer-sofrimento no trabalho?
- ✓ Quais as estratégias de mediação do custo humano negativo e do sofrimento utilizadas pelos professores em seu trabalho no ambiente virtual?
- ✓ Qual a relação entre o contexto de trabalho, as vivências de prazer-sofrimento e os danos físicos e psicossociais?
- ✓ Como essas relações se articulam para explicar a saúde-adoecimento?

Para responder a essas questões, o estudo tem os seguintes objetivos:

Geral

- Investigar o processo de saúde-adoecimento dos professores que atuam em ambiente virtual, com base na relação entre prazer-sofrimento, custo humano, estratégias de mediação individual e coletiva, e danos físicos e psicossociais.

Específicos

- Caracterizar o contexto de trabalho dos professores que atuam em ambiente virtual nas dimensões organização, condições e relações socioprofissionais.
- Identificar o custo humano na atividade do professor.
- Descrever as vivências de prazer e sofrimento.
- Analisar as estratégias operatórias, defensivas e de mobilização coletiva utilizadas pelos professores no seu trabalho no ambiente virtual.
- Identificar a relação entre sofrimento, custo humano, estratégias operatórias, defensivas e de mobilização coletiva.
- Identificar os indicadores de saúde e adoecimento no trabalho.
- Identificar as inter-relações entre organização, condições e relações de trabalho, prazer-sofrimento, custo humano, adoecimento e danos físicos e psicossociais.

Participam do estudo professores de instituições de ensino superior que utilizam o ambiente virtual para a mediação pedagógica com os alunos. Neste estudo, não será feita a análise ergonômica do trabalho, mas se empregarão instrumentos comuns utilizados pelas duas disciplinas, como análise documental, entrevistas individuais semi-estruturadas e observação livre.

Os resultados demonstram a existência de indicadores de saúde e de adoecimento no trabalho dos professores que atuam em ambiente virtual. Os indicadores de saúde aparecem nos elementos flexíveis da organização do trabalho, na satisfação por trabalharem numa área nova, na liberdade para expressar as características individuais, na cooperação e coleguismo entre os pares, e na relação

satisfatória com os alunos. Os indicadores de adoecimento surgem em função da rigidez da organização de trabalho, da ausência da imagem dos alunos, que gera intensa comunicação escrita, da auto-exigência de se fazer presente junto aos alunos, do intenso trabalho com o computador, e das dificuldades com o *software* de aprendizagem.

Identifica-se que a doença está contida devido ao uso de estratégias de mediação individual e coletiva, sobretudo as defensivas e operatórias. Entretanto, já há sinais de adoecimento nos professores investigados, visto que há a manifestação de danos físicos.

O estudo está organizado em três partes. Na primeira, encontram-se os fundamentos teóricos; na segunda, a apresentação do objeto de investigação e método utilizado; na terceira, destacam-se os resultados da pesquisa, bem como a discussão desses resultados. Cada parte está ordenada por capítulos.

Os fundamentos teóricos estão contemplados em três capítulos. O capítulo 1 tem como objetivo apresentar um panorama histórico do significado do trabalho na Antigüidade, na Idade Média e na Era Moderna, e, ainda, refletir sobre a sociedade da informação, à luz das suas principais características e de como tal sociedade produz um novo contexto de trabalho. Ainda neste capítulo, far-se-á uma reflexão sobre como o trabalho é uma categoria estruturante da identidade do trabalhador.

No capítulo 2, apresenta-se um histórico sobre a configuração do trabalho do professor nos três grandes períodos históricos: Antigüidade, Idade Média e Modernidade. Tem-se especial atenção à conformação do trabalho dos professores na contemporaneidade, bem como os males que são vivenciados por esta categoria profissional.

No capítulo 3, são apresentadas as perspectivas teóricas das duas abordagens que são as referências do presente estudo: psicodinâmica do trabalho e ergonomia da atividade, assim como o diálogo inicial entre ambas.

A segunda parte deste estudo diz respeito ao objeto de investigação e o método. É composta por dois capítulos. No capítulo 4 encontra-se a definição do objeto de investigação. No capítulo 5 apresenta-se o método utilizado no estudo.

Na terceira parte, encontram-se os resultados da pesquisa, os quais são apresentados em três capítulos. No capítulo 6, busca-se caracterizar o contexto de trabalho dos professores estudados nas dimensões organização, condições e relações socioprofissionais. Para isto, são mostrados os resultados das pesquisas quantitativa e qualitativa, bem como a discussão dos resultados.

No capítulo 7 são apresentados e discutidos os resultados referentes ao custo humano do trabalho presente na atividade do professor, nas três esferas: física, cognitiva e emocional.

No capítulo 8, são evidenciados e analisados os resultados obtidos na pesquisa sob a relação prazer-sofrimento, estratégias de mediação do sofrimento e danos físicos e psicossociais.

Concluindo, as considerações finais trazem as limitações do estudo, recomendações, aplicações e agenda para futuras pesquisas.

PARTE I

FUNDAMENTOS TEÓRICOS

CAPÍTULO 1

O MUNDO DO TRABALHO E A SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO

*O modo de produção da vida material
condiciona o desenvolvimento da vida social,
política e intelectual em geral.
Não é a consciência que determina o seu ser;
É o seu ser social que, inversamente, determina
a sua consciência.
(Marx, 1859/1977)*

*(...) surge o temor insidioso, o medo difuso, mas justificado,
de ver um grande número, de ver o maior número de seres
humanos considerados supérfluos.
Não subalternos nem reprovados: supérfluos.
E por essa razão, nocivos. E por essa razão (...)
(Forrester, 1997)*

Neste capítulo apresentar-se-á, inicialmente, uma contextualização do significado do trabalho nos diferentes momentos históricos: Antigüidade, Idade Média e Era Moderna, com o objetivo de mostrar como o trabalho foi compreendido e vivenciado nesses diversos períodos.

Em seguida, resalta-se como o trabalho passou a ser organizado a partir do advento do capitalismo. Para alcançar esse fim, serão apresentadas as principais formas de organização do trabalho, construídas pelo homem na sociedade capitalista, quais sejam: taylorismo, fordismo e toyotismo.

Ainda neste capítulo, destacam-se as características da sociedade da informação, a qual se configura com a instituição da segunda revolução tecnológica, a partir da segunda metade do século XX. Logo depois, especificam-se as conseqüências dessa revolução no mundo do trabalho, a qual tem produzido novos ambientes de trabalho.

Por fim, mostrar-se-á como a categoria trabalho tem sido estruturante da identidade dos sujeitos, apesar de toda a ideologia que a sociedade capitalista construiu em torno dele.

1.1. O Trabalho em Diferentes Contextos Históricos

O homem, na sua trajetória pelo planeta, constrói história e, ao mesmo tempo, é produto da sua história. Segundo Arendt (1958/1989), os homens são seres condicionados e, por assim ser, tudo o que conhecem e com que se relacionam torna-se condição de sua existência. Nesta perspectiva, buscar-se-á mostrar, no decorrer da primeira parte deste capítulo, como os homens deram significado ao trabalho, ao longo da sua história.

Observa-se na Grécia Antiga, há mais de dois mil anos, uma percepção do trabalho como algo causador de vergonha. Isto porque a ideologia dominante era de que a vida contemplativa deveria ocupar o centro de toda a vida ativa. Naquela época, a estrutura social vigente não apresentava uma organização que tivesse como centro a acumulação de bens de produção; produzia-se para a sobrevivência, e quem praticava tal atividade – os escravos – não tinha nenhuma importância na estrutura societal.

Segundo Arendt, a escravidão era vista como algo inerente às condições da vida humana. Assim, para alguns homens serem livres, outros eram submetidos ao trabalho escravo, ao trabalho que garantia a sobrevivência dos homens livres. Observa-se, portanto, que a ideologia da época considerou o trabalho escravo como sendo inerente ao existir humano.

Compartilhando das idéias apresentadas por Arendt, Carmo (1992) afirma que a atitude contemplativa, para os gregos, era a lógica dominante deste período histórico. Os indivíduos livres da época, conforme a autora, deveriam centrar a sua vida na contemplação. Assim sendo, a concepção de trabalho, que na época, era percebido como trabalho manual, seria entendida como uma atividade de menor valor, tendo em vista que tinha como função principal prover as necessidades físicas.

Esse desprezo pelo trabalho, na tradição grega, decorre, sobretudo, da noção de trabalho cultivada, a qual está diretamente relacionada ao trabalho manual, ou seja, à fabricação de objetos e utensílios, o que para os gregos não apresentava nenhuma criatividade.

Segundo Albornoz (1986), os preconceitos dos gregos em relação ao trabalho decorrem essencialmente da impossibilidade de haver criação, uma vez que, ao fabricar um objeto, o trabalhador não o faz a partir da sua vontade em fabricá-lo, mas da necessidade de alguém. Ou seja, é a finalidade do objeto que leva à produção e não o desejo de realizar, de criar a partir da matéria que a natureza propicia. Para a autora, só é possível o homem agir com liberdade, se a sua ação não gerar nada além dela mesma. Isto implica a compreensão de que a atividade humana não deve estar

relacionada à elaboração de produtos, mas no envolvimento dos cidadãos livres nas questões cotidianas da cidade.

Assim, o significado do trabalho para os gregos, ao relacioná-lo diretamente com o trabalho manual, está intrinsecamente vinculado à falta de liberdade. Desse modo, ao realizar este tipo de trabalho, o homem não cria, e, ao não criar, ele não vive para os próprios objetivos, mas para os objetivos externos, aqueles que estão fora do sentido da sua existência. Diante disso, a estrutura social da época sobrevivia à custa do trabalho escravo. Eram os escravos que possibilitavam a vida contemplativa da elite, ao realizarem as tarefas, ou melhor, o trabalho necessário à sobrevivência.

Albornoz (1986, p.17) explicita, a partir de um dos grandes filósofos da época – Aristóteles –, a necessidade de escravos para a manutenção da vida, ao afirmar que:

“Aristóteles considerava que, sendo impossível a vida sem o necessário para a sobrevivência, a humanidade não poderia abrir mão dos escravos. A escravidão era encarada como uma lei natural, pois se “existissem máquinas que se movimentassem sozinhas, não seria necessário o trabalho escravo”. Os escravos eram utilizados para livrar os cidadãos das tarefas servis, permitindo à elite consagrar-se à cidade, aos prazeres do corpo ou à investigação e à contemplação das coisas eternas do espírito”.

Percebe-se portanto que, na Grécia Antiga, apesar de os indivíduos produzirem a sua existência a partir da interação com a natureza numa perspectiva primária, ou seja, de sobrevivência, o trabalho, considerado basicamente como trabalho manual, não apresentava significado, uma vez que os valores da época não possibilitavam a construção da identidade dos sujeitos em sua relação com o trabalho, mas na liberdade dos cidadãos que viviam para as questões da cidade e da vida contemplativa.

Conforme Arendt, na Antigüidade, o trabalho não produzia coisas, existia apenas para a manutenção da vida. Como não produzia objetos, a autora não o denominava trabalho, mas labor. Portanto, este é entendido como uma atividade relacionada ao processo biológico do corpo humano, ou seja, existe para atender às necessidades vitais dos seres humanos.

Contudo, na Antigüidade, o trabalho se relacionava fundamentalmente com o trabalho manual. A sua realização era apenas para a manutenção da existência, não havendo, por conseguinte, a necessidade de produção de bens materiais. Como a sociedade se dividia em homens livres, os cidadãos, e os escravos, estes últimos se responsabilizavam pelo trabalho que viesse a garantir a existência, e os primeiros se dedicavam à contemplação e aos assuntos da cidade.

A Idade Média (493 d.C. a 1512) foi caracterizada por um sistema econômico, político e social denominado feudalismo. As suas principais características foram economia rural e de subsistência, política descentralizada, relações de suserania e vassalagem, cultura teocêntrica, relações de servidão entre servos e nobres e intensa religiosidade. Em decorrência da organização societal, o significado do trabalho neste período da história humana não se distanciou muito do da Antigüidade grega.

A sociedade feudal apresentava três classes: sacerdotes, guerreiros e trabalhadores. Estes últimos, evidentemente, produziam para as outras duas classes. Os trabalhadores eram, na verdade, os servos, os quais trabalhavam nas terras do senhor feudal. Para ter direito à moradia e alimentos, os servos cultivavam para o senhor feudal uma terra que era dividida entre o proprietário e grande quantidade de camponeses. Assim, os servos trabalhavam na propriedade para ter direito a um pedaço de terra, que era arrendada pelo senhor feudal, e deste

modo, poderem sobreviver. Para Huberman (1978), o servo não era um escravo, pois o escravo fazia parte da propriedade e podia ser comprado ou vendido em qualquer lugar e em qualquer momento; já o servo não podia ser vendido fora da sua terra. Quando o senhor feudal transferia a posse do feudo para outro, o servo permanecia com o seu pedaço de terra. Além disso, o servo tinha sua família e sua casa.

O que de certa forma diferenciou a Idade Média da Grécia Antiga diz respeito à intensa religiosidade e à estrutura da sociedade medieval. Esta se pautava por uma relação de servidão a qual propiciou certa exaltação do trabalho na medida em que o catolicismo, muito influente na época, pregava a necessidade do trabalho numa perspectiva de disciplina. Assim, as pessoas se mantinham ocupadas para não desviarem a atenção com outras questões que pudessem desestruturar o poder da época.

Para Carmo (1992), o trabalho na Idade Média, também, não era visto como fonte de satisfação, pois era interminável e tedioso. O trabalho servia aos interesses da Igreja, pois era valorizado ao passo que contribuía para a resignação cristã e a restauração da pureza da mente.

Logo, o sentido do trabalho está relacionado aos valores religiosos da época, os quais propagavam a necessidade da ocupação para que os indivíduos pudessem se afastar das possíveis tentações. Albornoz (1986) enfatiza que o trabalho exercia a função de punição para o pecado. Trabalhar conduzia à purificação do corpo e da alma, e ainda, afastava os indivíduos dos maus pensamentos e da ociosidade.

No período medieval, a sociedade, por estar dividida entre servos e nobres e ter forte presença da Igreja nas relações de poder, permitiu o desprezo dos nobres e religiosos pelo trabalho. Esse desprezo não se restringiu tão somente ao trabalho manual, ampliou-se para outros ofícios considerados mais qualificados. Assim, o trabalho era indigno em toda a sua totalidade, reservando para a aristocracia as atividades relacionadas à guerra, à política, ao esporte, à cultura e ao sacerdócio.

Dessa forma, assim como na tradição grega, na Idade Média o trabalho não apresentava a exaltação que se iniciou com o advento do capitalismo. Pode-se relacionar esta perspectiva do trabalho na Idade Média com a compreensão de Antunes (2000), que preconiza o trabalho como forma de subsistência de “mediações de primeira ordem”. Essas mediações têm como finalidade preservar as funções vitais da reprodução individual e societal. Para Antunes (2000), a produção da existência pelos indivíduos, a qual se realiza na interação entre eles com a natureza (mediações de primeira ordem), garante o desenvolvimento da sociedade.

À medida que a sociedade medieval requeria um processo de trabalho em que a relação do homem com a natureza se pautasse pela produção dos bens necessários para a satisfação e realização das necessidades humanas, observa-se um período marcado pelas determinações e “funções de mediações primárias”. Estas, com o fim do feudalismo e o nascimento do capitalismo, são substituídas pelo “sistema de mediações de segunda ordem”, inaugurando uma nova forma de controle social e de organização da sociedade (Antunes, 2000).

O processo de declínio do feudalismo, a partir do século XV, ocorrido, entre outros fatores, pela falta de um poder que centralizasse o excesso de leis e a cobrança de impostos por feudo; a peste negra e as constantes fugas dos servos para as cidades, propiciou o desenvolvimento do trabalho livre, o crescimento das cidades e a criação de pequenas fábricas, abrindo espaço para o nascimento do capitalismo.

Tais mudanças são o marco do início da Era Moderna, na qual o sentido do trabalho toma um novo rumo ao despertar um interesse por ele em sua totalidade, justificado pela ascensão dos burgueses, vindo de segmentos de antigos servos que se dedicavam ao comércio e que, portanto, apresentavam outra concepção a respeito do trabalho.

A burguesia nascente procurou novos mercados e estimulou, ao mesmo tempo, as grandes navegações, que culminaram com a descoberta das Américas. Havia uma preocupação em dominar o tempo e o espaço, gerando um aprimoramento das técnicas e, conseqüentemente, o aperfeiçoamento do relógio e da bússola, a invenção da imprensa, da primeira máquina de calcular; a inauguração por Galileu do método das ciências da natureza, fazendo surgir a física e a astronomia, entre tantas outras descobertas da época, em que a máquina representou e ainda tem representado o grande fascínio do homem moderno.

Nesse contexto, o trabalho, de acordo com Albornoz (1986), começa a ser propalado como estímulo para o desenvolvimento do homem, e não mais como um obstáculo. A ideologia em relação ao trabalho muda completamente. Inicia-se um discurso em que o trabalho, além de ser a expressão do homem, é a melhor maneira de ocupar a vida.

Essas mudanças no sentido do trabalho estão diretamente relacionadas à perspectiva do capitalismo de acumulação de capital e à ampliação dos mercados. Esse novo sistema societal, que necessita da acumulação do capital para a sua expansão e manutenção, possibilita a compra de matérias-primas e de máquinas, o que levou muitas famílias, que antes desenvolviam o trabalho em um ambiente doméstico, a sobreviverem nesse novo modo de produção, vendendo sua força de trabalho em troca de salário.

Para Marx (1867/1969), o processo de produção capitalista se dá pela unidade de dois processos: o de trabalho e o de valorização. O processo de trabalho ocorre quando, ao transformar o dinheiro em capital, o dinheiro se torna mercadoria. Já o processo de valorização se realiza dentro do próprio processo de trabalho “(...) um excedente de trabalho não pago, uma mais-valia (...)” (Marx, 1867/1969, p.76). Assim, a produção da mais-valia garante o processo de valorização do capital.

Na análise do autor acerca da sociedade capitalista, o trabalho assalariado é a condição essencial para a construção do capital e ainda é condição necessária e permanente de toda a produção capitalista. Desta forma, o processo de produção é processo de valorização, ou seja, “(...) o capitalista consome no seu decurso a capacidade de trabalho do operário, ou, por outra, apropria-se do trabalho vivo, com sangue e vida do capital” (Marx, 1867/1969, p.74).

No estágio inicial do capitalismo, com o aumento da produção, surgem as fábricas, onde os trabalhadores são submetidos a uma nova ordem, a da divisão do trabalho com ritmo e horários preestabelecidos. Com isso, o fruto do trabalho não mais pertence ao trabalhador, pois a produção é vendida pelo capitalista, que é quem vai ficar com os lucros. É nesse contexto das novas relações de produção que se caracteriza a nova estrutura econômica da sociedade moderna, ou seja, é pela exploração do trabalho operário que o capital se realiza. Nas palavras de Marx: “(...) sem o trabalho assalariado, sem o valor, sem o dinheiro, sem o preço, etc., o capitalismo não é nada” (Marx, 1859/1977, p.218).

Neste sentido, a nova estrutura econômica necessitava, por conseguinte, produzir um discurso completamente favorável ao trabalho, com vistas ao desenvolvimento e à expansão do novo sistema econômico, ao qual, conforme Carmo (1992), se pautou e tem se pautado pela necessidade de acumulação de riquezas, até então, inexistente no feudalismo. Diante disto, percebe-se que, para o capitalismo, é fundamental a difusão da ideologia do trabalho, pois assim se torna possível o envolvimento dos trabalhadores na produção de riquezas.

O intenso enaltecimento do trabalho no início da Era Moderna teve como suporte a religião, que atuava com muita competência e ainda como um antídoto aos descontentamentos sociais, pregando a aceitação do trabalho em condições de disciplina severa, serviços repetitivos, extensa carga horária, frio, calor e barulho.

Max Weber (1904/1905/2002), em sua célebre obra *A Ética Protestante e o Espírito do Capitalismo*, traz uma discussão importante sobre o papel da religião no processo de expansão do capitalismo. Para este autor, o “espírito do capitalismo” pode ser traduzido em uma das sentenças de Benjamin Franklin: “Por seis libras anuais poderás desfrutar do uso de cem libras, desde que sejas um homem de reconhecida prudência e honestidade” (citado por Weber, 2002, p. 47).

O “espírito do capitalismo” se relaciona diretamente com a aquisição de dinheiro, com o homem de crédito reconhecido, desde que, é claro, seja feita legalmente. Tem-se assim, o ideal de homem, o “homem honesto”, que constrói o seu capital a partir do seu trabalho, da sua honestidade. Para Weber, isto, no contexto da sociedade moderna, em particular no desenvolvimento do capitalismo americano, torna-se não só uma maneira de o indivíduo construir a própria vida, mas também uma ética própria bem desenvolvida por intermédio do protestantismo.

Antunes (2000, p.22) compreende que a ascensão desse novo modo de produção, ao determinar hierarquias estruturais de dominação e subordinação, estabelece um “sistema de mediações de segunda ordem”, que se fundamenta na alienação do trabalhador, uma vez que há a

separação do trabalhador e dos meios de produção; da expressão do capital como valor egoísta que se volta para uma política de constante expansão; e, ainda, a personificação dos trabalhadores como trabalho, porque estes passam a depender do capital para a garantia da sua sobrevivência.

Com as “mediações de segunda ordem” originadas com o capital, as relações sociais passam a ser submetidas ao imperativo da lógica de acumulação de capital. Assim, a categoria trabalho passa a ter uma centralidade na vida social e na constituição da identidade do sujeito.

Entretanto, no século XIX, com a chegada da Revolução Industrial, o capitalismo recebe novo impulso. Intensifica-se o processo de adaptação do homem ao ritmo das máquinas, levando o trabalho a ser pensado de maneira sistemática, criando, por conseguinte, todo um sistema de organização de trabalho. No próximo tópico, tal questão será desenvolvida.

1. 2. A Organização do Trabalho na Sociedade Capitalista

No decorrer do século XVIII, a Europa Ocidental passou por uma grande transformação no setor da produção, em decorrência dos avanços das técnicas de cultivo e da mecanização das fábricas, à qual se deu o nome de Revolução Industrial. A invenção e o uso da máquina permitiram o aumento da produtividade, a diminuição dos preços e o crescimento do consumo e dos lucros.

Com a Revolução Industrial, os artesãos perderam sua autonomia. Com a chegada de novas tecnologias, novas máquinas apareceram e as fábricas tornaram-se propriedade de um capitalista (burguês). A produção fabril, concorrendo com a artesanal, levou esta à ruína. Os antigos artesãos, então, tiveram que se tornar trabalhadores assalariados, estando a partir daí sob o controle do capitalista.

Para que a produção ocorresse de maneira satisfatória e ao mesmo tempo houvesse um processo de controle da mão-de-obra, o trabalho passou a ser pensado de maneira científica. Desta forma, produziu-se todo um sistema de organização do trabalho que visava, sobretudo, ao aumento da produtividade das empresas capitalistas e, ao mesmo tempo, à perda pelo trabalhador do controle do processo de produção.

1.2.1 Taylorismo

Frederick Winslow Taylor (1865-1915), o precursor na análise do trabalho em bases científicas, nasceu na Filadélfia, EUA. De família de princípios rígidos, teve contato direto com os problemas sociais e empresariais decorrentes da

Revolução Industrial. Trabalhou como operário e se formou engenheiro. Publicou suas idéias em 1911, no livro intitulado *Os Princípios da Administração Científica*. Tais idéias foram adotadas com sucesso por todo o mundo (EUA, Japão e Europa, inicialmente). Taylor aplicou conhecimento ao trabalho, objetivando otimizar a produção para atingir o máximo em eficiência, maximizando os recursos no tempo. Naquela época não havia metodologia no ato de trabalhar, só a força bruta.

As idéias de Taylor, além de penetrar em todas as indústrias do mundo, ultrapassaram as fábricas e chegaram aos escritórios e até ao trabalho intelectual. A preocupação com a produtividade e com o processo de produção totalmente nas mãos dos trabalhadores – o que para ele acarretava desperdício de tempo e de energia – levou-o a desenvolver estudos sobre tempos e movimentos, utilizando-se de planilhas e cronômetro.

Seus estudos resultaram nos seguintes princípios: a) separação programada da concepção e planejamento das tarefas de execução; b) intensificação da divisão do trabalho; c) controle de tempos e movimentos. Esses princípios, de acordo com Carmo (1992), tornaram o trabalhador uma massa bruta desprovida de qualquer capacidade crítica e de possibilidade de ter satisfação nas tarefas que realiza. Isto, tendo em vista o trabalhador não mais efetuar atividades criativas, pois as suas tarefas se reduziram a puxar alavancas, apertar botões, supervisionar painéis, vigiar equipamentos ou alimentar máquinas com matéria-prima. Para a autora, este processo tornou-se a maior tecnologia do mundo moderno.

Deste modo, o taylorismo tem como eixo norteador a racionalização da produção na perspectiva de aumentar a produtividade no trabalho, evitando o desperdício de tempo, o que, por conseguinte, visa à economia de mão-de-obra ao suprimir gestos e comportamentos repetitivos.

O taylorismo, por ser um modelo que em sua essência objetiva a acumulação do capital, eliminou a iniciativa do trabalhador na realização das suas tarefas, ao sujeitá-lo às ordens de quem planeja, apropriando-se, desta forma, do seu saber. O trabalhador, com essa forma de organização do seu trabalho, é a todo tempo controlado e vigiado ao realizar suas tarefas.

1. 2. 2. Fordismo

Henry Ford (1863-1947), milionário industrial, começou como mecânico. Resolveu fabricar motores para automóveis. Com métodos revolucionários, passou à condição de fabricante de automóveis e de todos os materiais e instrumentos

necessários à sua fabricação. Seus princípios aplicados ao trabalho foram responsáveis pelo grande surto da indústria automobilística. *Minha vida e minha obra* e *Hoje e amanhã* são dois dos vários livros que relatam sua vida e métodos adotados por ele.

A busca de maior produtividade fez com que Ford criasse a linha de montagem para a fabricação em massa de automóveis. Essa forma de organização elevou mais ainda o grau de mecanização do trabalho, reduzindo significativamente a iniciativa e a autonomia dos trabalhadores. A linha de montagem propiciou que o ritmo de trabalho fosse todo programado, permitindo maior grau de padronização da mão-de-obra.

A criação da linha de montagem na indústria de Henry Ford, e a sua expansão pelas demais indústrias no mundo, possibilitou a constituição de um novo sistema de organização de trabalho, que conforme Antunes (2000), constitui-se pela produção em massa, por meio da linha de montagem e da fabricação de produtos mais homogêneos.

As características centrais do fordismo e do taylorismo, tais como o controle dos tempos e movimentos, o trabalho parcelado e a separação entre elaboração e execução no processo de trabalho, predominaram na indústria capitalista ao longo do século XX. O modo de acumulação capitalista, na sua fase fordista, apresenta-se sobre a estabilidade dos mercados, pela produção em massa, com mercadorias homogêneas, duráveis e pouco diversificadas.

Além disso, o fordismo difundiu uma forma de organização rígida, fazendo com que os trabalhadores, muitas vezes, não suportassem por muito tempo a atividade que exerciam. Isso criou um processo de alta rotatividade nas indústrias, como explica Carmo (1992): nos momentos em que existe emprego com abundância, há dificuldades em manter os trabalhadores “amarrados” ao local de trabalho, pois eles perdem o medo da demissão e do desemprego e vão à procura de outros locais de trabalho, mesmo sabendo que as condições de trabalho não se alteram.

O taylorismo/fordismo começa a entrar em crise na segunda metade do século XX, em função da reestruturação do capital, da flexibilização da mão-de-obra, da desconcentração do espaço produtivo e, ainda, com a implementação das máquinas informatizadas, juntamente com a telemática, que permitiram a conectividade entre as empresas. Este contexto favoreceu o desenvolvimento de uma nova forma de organização do trabalho, a qual será apresentada a seguir.

1.2.3. Toyotismo

Nos anos 70, mudanças significativas começaram a ser observadas no mundo do trabalho, a partir do grande salto tecnológico que possibilitou a automação, a robótica e a microeletrônica nas grandes indústrias.

Essas transformações, que tantas conseqüências trouxeram ao mundo do trabalho, tiveram no modelo japonês ou no toyotismo a sua maior expressão. O Japão é considerado o primeiro país a introduzir a microeletrônica na produção, particularmente na Toyota.

O elemento-chave desse novo padrão tecnológico foi a informática, que tornou possível armazenar e processar as informações em velocidade sem precedente na história da humanidade. O computador e a telemática (a comunicação da informação) aplicados no processo de trabalho têm causado significativas transformações. No sistema bancário, por exemplo, a automatização (caixas eletrônicos, banco em casa etc.) facilitou a vida das pessoas; em contrapartida, reduziu pela metade o número de funcionários. Sendo assim, o novo sistema de organização do trabalho, marcado pela acumulação flexível, combina comodidade para alguns e desemprego para outros.

Com a implantação desse novo modelo, a rigidez do fordismo passa a ser substituída pela flexibilidade do toyotismo, que vem responder à crise do fordismo dos anos 70, ao exigir um trabalhador de tipo polivalente, capaz de exercer mais de uma função no ambiente de trabalho; ao satisfazer o cliente como estratégia para manter ou ampliar sua participação no mercado e ao aumentar a qualidade dos produtos. Tudo isto na perspectiva de que a produção seja conduzida pela demanda.

Ao buscar atender às exigências individualizadas do mercado no melhor tempo e com melhor qualidade, o toyotismo, de acordo com Antunes (2000), materializa a produção de mercadorias de forma flexível, à medida que há o rompimento da relação um homem – uma máquina, próprio do fordismo, para uma relação em que o trabalhador passa a operar várias máquinas. Para Antunes, um operário na Toyota chega a trabalhar em média com cinco máquinas.

Esse novo modelo de organização do trabalho tem como motivações básicas o aumento da lucratividade e da capacidade de competitividade das empresas. Sendo assim, nesse modelo, diferentemente de outros momentos do processo de acumulação capitalista, não há expansão da produção, do consumo e do emprego.

Além da indústria, a informatização e a microeletrônica estão presentes no comércio, nos escritórios e em áreas de ponta da agricultura e dos bancos. Com a expansão tecnológica em vários setores da sociedade, algumas profissões desaparecem e outras perdem o seu conteúdo. Pode-se considerar que a perda do conteúdo da tarefa se dá como resultado da simplificação do processo produtivo e da retirada das mãos dos operários o controle do seu trabalho. Desta forma, os trabalhadores não mais se auto-organizam para efetuar suas tarefas e impor o seu ritmo de trabalho.

Com a microeletrônica, a máquina comanda totalmente a produção, apesar da polivalência do trabalhador.

No fordismo, o processo de controle dos trabalhadores se apresenta a partir da gerência; no toyotismo, com a implantação do trabalho em equipe, o controle ocorre na ação do próprio trabalho. Deste modo, a produção no estilo do toyotismo se apropria, conforme Antunes (2000), das atividades intelectuais do trabalhador. Este processo resulta da implementação das máquinas informatizadas no contexto de trabalho, além da intensificação do ritmo do trabalho. Para o autor, este quadro favoreceu o capital, à medida que propiciou a continuidade do processo de acumulação, assim como a recuperação da sua rentabilidade.

Observa-se que, com o advento do capitalismo e a sua ascensão a partir da Revolução Industrial, tornou-se premente a criação de modelos de organização do trabalho que garantissem a manutenção e a reprodução desse sistema econômico. Para isto, a exploração da mão-de-obra daqueles que não detêm os meios de produção e necessitam vender a sua força de trabalho para sobreviver é o foco do capitalismo. Os modelos de organização do trabalho são os instrumentos criados por esse sistema para que sua perpetuação ganhe espaço por todo o planeta.

Percebe-se que, mesmo com toda a ideologia do trabalho difundida com o advento do capitalismo e dos seus sistemas de organização do trabalho, o trabalhador, a partir da sua intersubjetividade, procura construir as suas estratégias de defesa para suportar o sofrimento que a organização do trabalho tem gerado, ao longo da história do trabalho. Compreende-se que há uma relação dialética nos contextos de trabalho, pois o capital busca se realizar por meio da exploração dos trabalhadores, mas estes não são passivos, porque há resistências, seja por meio de mobilizações coletivas ou por intermédio de estratégias defensivas individuais, como forma de suportar o sofrimento gerado pela organização do trabalho.

Além disso, em que pese a ideologia em torno do trabalho, a presente tese compartilha das perspectivas de autores como Dejours (1987a, 1992, 1993/1994, 1999a,,), Freud (1930/1964) e Borges (1998), os quais compreendem o trabalho como estruturante da identidade dos sujeitos trabalhadores.

1.3. Reflexões sobre a Sociedade da Informação

Pode-se afirmar que a humanidade, em toda a sua história, presenciou duas grandes revoluções tecnológicas que alteraram a estrutura social, econômica e cultural da sociedade. A primeira, denominada Revolução Industrial, ocorreu ao final do século XVIII e durante o século XIX, e teve como característica central a substituição da força de trabalho do homem pela energia das máquinas. Com isto, ocorreram mudanças significativas em toda a organização da vida social. Surgem as fábricas, as cidades, o trabalho assalariado dividido e em série, a diminuição das distâncias entre as pessoas e os países, entre outras tantas transformações.

Com a Revolução Industrial há a consolidação do sistema capitalista, à medida que este significa, cada vez mais, acumular riquezas por meio da produção em massa e da exploração do trabalho assalariado.

A segunda revolução tecnológica, denominada por Schaff (1995) Nova Revolução Industrial, caracteriza-se, segundo o autor, pela ampliação das capacidades intelectuais do homem, e, em alguns casos, pela sua substituição por autômatos, o que provoca a eliminação do trabalho humano em determinados setores da produção e dos serviços. O autor compreende que esta segunda Revolução Industrial apresenta a confluência de três revoluções tecnocientíficas: a da microeletrônica, a da microbiologia e a da energética. Em relação à microeletrônica, Schaff afirma que esta passa a ter presença constante no cotidiano das pessoas, por meio de objetos diversos como televisores, calculadoras, telefones e muitos outros. A microbiologia tem como conseqüência a engenharia genética, que abre a possibilidade de interferência no código genético dos seres vivos em geral. Quanto à revolução energética, observa-se a utilização de novas fontes de energia, tais como a eólica, a solar, a térmica e a nuclear.

Castells (1999), ao analisar esse contexto histórico, afirma que o novo paradigma tecnológico gerou um novo estilo de produção, comunicação, gerenciamento e vida. Para o autor, essa nova estrutura social está diretamente associada ao surgimento de um novo modo de desenvolvimento, que é o “informacionalismo”, caracterizado pela necessidade de acumular conhecimentos e informação. Ainda para o autor, a informação, a penetrabilidade dos efeitos das novas tecnologias, a lógica de redes, a flexibilidade e a convergência de tecnologias são as características essenciais do novo paradigma tecnológico.

O processamento de informações (e não a fabricação de produtos materiais) é, na sociedade da informação, segundo Bell (1973), a centralidade dessa nova sociedade. Isto é observado no aumento das ocupações relacionadas aos serviços, ou seja, o setor terciário da economia. Nesta sociedade da informação, o que se torna importante não é a força dos músculos, mas a capacidade de lidar com o mundo da informação.

Para Kumar (1997), a primazia da informação na sociedade tecnológica se realiza em função do desenvolvimento do computador e da combinação deste instrumento com as telecomunicações. As diversas tecnologias presentes no mercado – televisão, satélites, fibra óptica, telefones e computadores – possibilitaram transformar o mundo numa grande rede global, apesar da miséria e das mazelas sociais que continuam significativas na sociedade da informação.

Considera-se que as tecnologias da informação (Castells, 1999), tornaram-se, para a sociedade contemporânea, o que as novas fontes de energia significaram para a revolução industrial. Assim, é a informação a base da sociedade contemporânea.

Ianni (1995, p.p. 37-38-39), ao analisar a atual revolução tecnológica, entende que o contexto histórico da sociedade da informação faz parte do processo de expansão e transformação do capitalismo. Para o autor, esse sistema econômico, ao longo da sua história, vivenciou três importantes ciclos. O primeiro ciclo se restringiu ao âmbito de cada país. Conseguiu mudar as formas de trabalho, criou a produção de mercadorias e separou o trabalhador da propriedade dos meios de produção. O segundo se caracterizou pela busca de novas fronteiras. Ao se organizarem na sua base nacional, os países capitalistas centrais foram à luta pela expansão de mercado na busca de mais lucros. Pode-se afirmar que é nesse momento que se inicia o processo de globalização, tema tão debatido na contemporaneidade. O terceiro e atual ciclo se pauta pelo declínio dos estados-nações; pela articulação de grandes conglomerados de empresas, os quais

passam a ter maior importância que os próprios países, já que não há mais espaço para o capitalismo nacional e sim para o grande capital financeiro. É neste ciclo que a globalização se acentua, sobretudo alavancada pelo avanço tecnológico, o qual gerou ferramentas tecnológicas mais rápidas e mais potentes.

A seguir, Ianni (1995, p. 39) caracteriza o presente contexto histórico:

“As sociedades contemporâneas, a despeito das suas diversidades e tensões internas e externas, estão articuladas numa sociedade global. Uma sociedade global no sentido de que compreende relações, processos e estruturas sociais, econômicas, políticas e culturais, ainda que operando de modo desigual e contraditório”.

Esse processo de transformação mundial decorrente do desenvolvimento tecnológico tem atingido não somente os países considerados industrializados – Estados Unidos, Japão, França, Alemanha, Itália, Canadá e outros –, mas também os países “subdesenvolvidos”. No Brasil, apesar das suas desigualdades sociais, tais como fome, falta de saneamento básico, baixa escolaridade da população, sistema de saúde precário, entre outras, é possível perceber elementos da sociedade da informação. Ao olhar para a cotidianidade dos brasileiros, é visível como a vida está articulada com as modernas tecnologias: televisão, telefone, pagamento de contas em terminais bancários, utilização da rede de computadores para pesquisas, pagamento de contas, namoro via Internet etc.

Para Postman (1994, p. 14), “Toda tecnologia tanto é um fardo como uma bênção; não uma coisa ou outra, mas sim, isto e aquilo”. Desta forma, observa-se que o impacto dessa era tecnológica na sociedade contemporânea traz consequências significativas em todos os setores da vida social, tanto como um “fardo” como uma “bênção”.

Do ponto de vista da bênção, a sociedade da informação conseguiu condensar grandes quantidades de informações em *bits*. Com isto, a possibilidade de bibliotecas inteiras serem acessadas via rede de computadores tornou-se uma realidade. Os estudantes e pesquisadores podem fazer pesquisas pela Internet; as donas-de-casas e empregadas domésticas podem fazer compras pela rede de computadores, assim como trabalhar sem sair de casa tornou-se uma realidade. Aqueles que têm o hábito de utilizar a Internet percebem que as distâncias diminuíram, pois as informações chegam quase que instantaneamente. Outra “bênção” diz respeito às comunidades virtuais que são formadas, como grupos de alcoólatras, de *gays*, de doentes de câncer e outros tantos. Tais comunidades criam relações constantes de ajuda e discussão dos problemas comuns, o que contribui para o enfrentamento dos problemas específicos de cada grupo. Na pesquisa científica de um modo geral, a sociedade da informação, com todo o potencial do computador, fez com que este seja indispensável em todas as áreas da ciência: física, biologia, medicina, geografia, enfim, nos diversos campos do conhecimento humano.

Com relação ao “fardo”, uma primeira dificuldade diz respeito à falta de universalização do acesso a todo esse aparato tecnológico. Se a tecnologia é uma necessidade da sociedade contemporânea, há que se propiciar o acesso à maioria da população, apesar de, na sua história, o sistema capitalista não ter conseguido produzir bens materiais para toda a população. A exclusão social sempre foi uma marca desse sistema de organização societal. Um outro “fardo” tem relação com o aumento do desemprego em todo o mundo, o chamado desemprego estrutural. O desenvolvimento da robótica colocou fim em inúmeros postos de trabalho, embora tenha criado outras funções no mercado de trabalho. Nesse aspecto, é importante trazer as reflexões de Postman (1994, p. 109) sobre o discurso tecnológico presente na sociedade da informação:

“As idéias fomentadas pela dominação de tecnologia podem ser resumidas da seguinte maneira: a natureza é um inimigo implacável que só pode ser subjugado por meios técnicos; os problemas criados pelas soluções tecnológicas (os médicos chamam-nos de “efeitos

colaterais”) só podem ser solucionados com mais aplicação de tecnologias (todos conhecemos a piada sobre uma assombrosa droga nova que não cura nada, mas que tem interessantes efeitos colaterais); a prática médica deve concentrar-se na doença, não no paciente (motivo pelo qual se pode dizer que a operação ou terapia foi um sucesso, mas o paciente morreu); e a informação oriunda do paciente não pode ser levada tão a sério quanto a informação fornecida por uma máquina, do que se deduz que o julgamento do médico, baseado no discernimento e na experiência, é menos digno que os cálculos de sua maquinaria”.

Sendo assim, a era tecnológica, na qual a sociedade contemporânea está imersa, aponta para um processo permanente de inovação que, embora resulte em avanços significativos para o desenvolvimento humano, traz “efeitos colaterais”, para os quais não se construiu ainda nenhum remédio.

O paradoxo evidenciado com o desenvolvimento tecnológico se situa, é claro, diante da história humana no planeta. É, portanto, uma construção humana. Desse modo, há que se refletir sobre o impacto desse contexto na vida dos sujeitos, em particular, na vida dos sujeitos no mundo do trabalho, temática do presente estudo.

1.3.1. A Revolução Tecnológica e o Mundo do Trabalho

O atual contexto de desenvolvimento tecnológico fornece uma estrutura econômica organizada em rede e globalizada, aumento da produtividade e diminuição dos postos de trabalho. Tudo isto em função da necessidade do sistema capitalista, a partir da década de 70 do século XX – período em que as grandes economias ocidentais apresentaram perda de competitividade e crescentes déficits comerciais – de retomar o seu caminho de acumulação de capital. Esse sistema que, para sobreviver, conforme análise de Gorender (1999), sempre precisou operar em âmbito mundial, tem nas inovações tecnológicas um grande aliado.

A globalização da economia e a reestruturação produtiva, estratégias responsáveis pelo novo padrão de acumulação capitalista, conseguem transformar o processo produtivo, ao incorporar a ciência e a tecnologia em busca, cada vez mais, de competitividade. Assim, a descoberta de novos princípios científicos permite a criação de novos materiais e equipamentos; os processos de trabalhos de base rígida vão sendo substituídos pelos de base flexível; a eletromecânica, com suas alternativas de solução bem definidas cede lugar à microeletrônica; e os sistemas de comunicação interligam o mundo da produção.

Em decorrência disso, as formas de organização tayloristas/fordistas começam a ser mudadas, sendo substituídas por células de produção; o supervisor desaparece, o engenheiro desce ao chão da fábrica, o antigo processo de qualidade dá lugar ao controle internalizado, feito pelo próprio trabalhador. Na nova organização, o ambiente passa a ser invadido por novos procedimentos e gerenciamento, e passa-se a falar de *Kan-Ban*, *Just-in-Time*, *Kaizen*, Qualidade

Total, Controle Estatístico de Processo e do Produto. As palavras de ordem são qualidade e competitividade.

O que muda em relação ao período industrial é que, nesse contexto de sociedade informacional, as empresas são transnacionais, os países perdem a sua soberania, pois o capital se internacionaliza, o desemprego aumenta, a pobreza se expande; mas o capitalismo continua precisando da força de trabalho humana para que continue existindo, apesar da substituição de muitas funções pelas modernas máquinas, no caso, os robôs.

Observa-se que o desemprego não é só mais conjuntural, é também estrutural. Os postos de trabalho diminuem cada vez mais em função da substituição de mão-de-obra humana por novas tecnologias, ou seja, trabalhar, cada vez mais, é para poucos. Não que isso tenha, paralelamente, construído uma sociedade de homens livres, no dizer dos gregos; ao contrário, tem gerado enormes contingentes de excluídos e miseráveis. Percebe-se que a ideologia do trabalho continua; porém, cada vez mais, os postos de trabalho diminuem.

Para Castells (1999), a tecnologia em si não tem a capacidade de gerar ou acabar com os empregos. O que as novas tecnologias trazem é a transformação da natureza do trabalho, pois possibilitam descentralizar as tarefas e, ao mesmo tempo, criar uma coordenação destas em uma rede de comunicação, quer seja entre países, quer seja em um mesmo prédio.

A fase atual de exploração capitalista, em função do desenvolvimento tecnológico, não precisa de grandes contingentes de mão-de-obra. E por não necessitar desses contingentes, mas precisar do trabalho, produz novas ideologias. Ao excluir muitos trabalhadores, à medida que a oferta de trabalho diminuiu, transfere para o trabalhador a capacidade de estar ou não empregado. Surge, então, a ideologia da empregabilidade. A capacidade de estar ou não empregado passa a ser responsabilidade exclusiva dos trabalhadores.

Além disso, alguns empregos presentes no mercado de trabalho passam a ser acessados sem qualquer proteção trabalhista, segundo Pochmann (2002). Cada vez mais as empresas, para serem competitivas na era globalizada, precisam criar mecanismos de diminuição dos gastos sociais com os trabalhadores. Isto conduz a um aumento das contratações temporárias e da organização dos trabalhadores em cooperativas de prestação de serviços. Em virtude do mercado

formal de trabalho (carteira assinada, férias e décimo-terceiro) ser cada vez mais prejudicial à competitividade empresarial, os trabalhadores são obrigados, pela necessidade de se manterem ocupados, a aceitar as condições de trabalho que lhes são impostas. Isto ilustra o modo como a ideologia do trabalho constrói uma servidão dos trabalhadores diante de um contexto de desemprego e de produção incessante de desejos consumistas, em que, para se manter no “mercado do viver”, as pessoas se submetem a condições de trabalho dolorosas.

Percebe-se no atual contexto, o avanço do fenômeno de precarização do trabalho que se dá com a transferência do trabalho dos grandes países industrializados (Brito, 2000) para os países periféricos, na busca de produção mais barata. Tal fenômeno se realiza, tendo em vista que, nos ditos países de Terceiro Mundo, quase não existem leis trabalhistas que regulem a exploração do trabalho. Essa mobilidade do trabalho tem gerado novas formas de emprego e a perda de direitos sociais, sindicais e de prevenção de riscos. Para Brito (2000, p. 6), a precarização do trabalho envolve o “trabalho em domicílio, a terceirização, o trabalho em tempo parcial, o trabalho informal, os contratos temporários, o trabalho sazonal, (...)”.

Identifica-se que a precarização do trabalho sempre esteve presente na relação trabalho-capital. O que há de novo no contexto de organização de trabalho flexível é a intensificação da precarização do trabalho, com vistas ao atendimento das necessidades do capitalismo de mais lucro com maior produtividade.

No atual contexto histórico, Antunes e Alves (2004) destacam mutações objetivas e subjetivas presentes no mundo do trabalho, as quais estão resumidas a seguir:

- a) Diminuição do proletariado industrial/fabril – para os autores há uma redução dos trabalhadores estáveis e formais, em função do desenvolvimento de modalidades flexíveis de organização do trabalho.
- b) Implementação de formas de trabalho desregulamentadas – estas novas formas de trabalho se articulam com o que Brito (2000) denomina precarização do trabalho, ou seja, o trabalho parcial, terceirizado etc.

- c) Aumento do trabalho feminino – segundo Antunes e Alves (2004), o trabalho feminino representa 40% da força de trabalho em inúmeros países industrializados. Importante destacar que a maior parte do trabalho feminino é precarizado.
- d) Exclusão de jovens e idosos do mundo do trabalho, mas, ao mesmo tempo, inclusão de crianças em vários setores produtivos.
- e) Expansão do trabalho em domicílio – o desenvolvimento da tecnologia por meio da telemática permite que o trabalho seja realizado em casa.

Tais transformações no mundo do trabalho, para Antunes e Alves (2004), foram motivadoras de mudanças na forma como o capital passou a explorar a subjetividade dos trabalhadores. Segundo esses autores, desde o nascimento do capitalismo, observa-se que sempre houve formas de capturar a subjetividade dos trabalhadores pelo capital. Sob o taylorismo/fordismo, o envolvimento da subjetividade do trabalhador se dava (e se dá) sob a exploração dos aspectos físicos do trabalhador, ou seja, o controle do trabalhador não era total, mas parcial. Sob o toyotismo, para os autores, há uma captura completa da subjetividade dos trabalhadores, pois,

“(…) a introdução da maquinaria complexa, das novas máquinas informatizadas que se tornam inteligentes, ou seja, o surgimento de uma nova base técnica do sistema sociometabólico do capital, que propicia um novo salto da subsunção real do trabalho ao capital, exige, como pressuposto formal ineliminável, os princípios do toyotismo, no qual a captura da subjetividade operária é uma das condições do próprio desenvolvimento da nova materialidade do capital. As novas tecnologias microeletrônicas na produção, capazes de promover um novo salto na produtividade do trabalho, exigiriam, como pressuposto formal, o novo envolvimento do trabalho vivo na produção capitalista.” (Antunes e Alves, 2000, p. 346)

Desse modo, cabe portanto, destacar os paradoxos presentes no atual estágio de desenvolvimento capitalista. Percebe-se que o discurso de exaltação do

trabalho persiste, apesar do aumento do desemprego. Além do mais, o trabalho continua a ser espaço de construção de identidade do trabalhador, na medida em que o sujeito que trabalha tem reconhecimento social e, pelo seu fazer, tem as condições necessárias (algumas vezes questionáveis) para garantir a sua sobrevivência.

De toda maneira, cabe salientar que os espaços do viver são dinâmicos, dialéticos e conflituosos; apresentam-se sob inúmeras disputas, muitas vezes não manifestadas. Sendo assim, em que pese o atual modo de exploração do trabalho ser mais sofisticado, pois exige do trabalhador não apenas o seu físico, mas também, a sua consciência, há nos mais diversos contextos de trabalho possibilidades de construir relações que consigam formatar novos caminhos de resistir a toda opressão e massacre produzidos pelo capitalismo.

1.3.2. Um Novo Ambiente de Trabalho: o Virtual

A combinação entre computador e telecomunicações, a partir do intenso desenvolvimento tecnológico na segunda metade do século XX, gerou um novo espaço de trabalho. Esse novo ambiente é capaz de circular informações por meio de *bits* numa rapidez e flexibilidade nunca antes presenciadas. Na presente tese, esse novo ambiente é denominado virtual.

Lévy (1996) destaca algumas características desse ambiente, as quais permitem compreender o funcionamento desse novo espaço de trabalho. Para o autor, há significativas alterações nas concepções de espaço (desterritorialização) e tempo (mudança na percepção do aqui e agora). Segundo Lévy, não há mais limites de espaço, tudo pode ser compartilhado pelas redes de computadores, sem que os sujeitos tenham que se movimentar, ou seja, viajar de um lugar para outro. Em relação ao tempo, as distâncias para os usuários das redes de computadores significam cada vez menos. Pode-se citar, como exemplo, a gestão do capital, gerenciado por vinte e quatro horas. Conforme Castells (1999), pela primeira vez na história da humanidade, o capital funciona em tempo real. Aqueles que quiserem podem fazer transações comerciais a qualquer hora, em qualquer lugar, desde que tenham acesso à rede mundial de computadores.

Para Lévy (1996), uma empresa virtual utiliza, sobretudo, o teletrabalho. Isto implica a substituição da presença física dos trabalhadores nos mesmos locais pelo envolvimento numa comunidade eletrônica, onde as relações de trabalho, bem como com clientes, passar a ser mediadas pelas modernas tecnologias.

Nesse novo ambiente de trabalho, observa-se que não há mais a presença do trabalhador em um lugar preciso, ele pode estar em qualquer lugar, a qualquer hora. Basta que ele se

organize, que gerencie o seu tempo para realizar suas atividades. Ainda para o autor, “Quando uma pessoa, uma coletividade, um ato, uma informação se virtualizam, eles se tornam ‘não-presentes’, se desterritorializam” (Lévy, 1996, p. 21).

O ambiente virtual surgido com a combinação do computador e as telecomunicações gerou o trabalho a distância ou o teletrabalho. Observa-se que essa forma de trabalho já é uma realidade no setor da economia que mais cresce na sociedade da informação, o de serviços. Mello (1999) considera esse tipo de trabalho uma alternativa para as empresas se tornarem mais competitivas e, ao mesmo tempo, acumular forças para enfrentar as pressões de um mercado altamente incerto e competitivo. O autor define o teletrabalho como um processo que tem como característica fundamental levar o trabalho até os funcionários, em vez de o funcionário ir ao trabalho. Portanto, é um trabalho flexível, já que o “teletrabalhador” tem horário e local flexíveis para desenvolver as suas atividades.

Trope (1999) corrobora as idéias de Mello sobre esse novo espaço de trabalho. Acrescenta que, com a Internet, os milhões de computadores interligados possibilitam que organizações comerciais, governamentais e tantas outras possam operar numa organização virtual. Para o autor, uma organização virtual tem parte dos seus funcionários trabalhando fora do escritório da empresa. De modo geral, a comunicação entre trabalhador e empresa se dá por meio de um computador pessoal conectado à Internet.

Segundo os estudos de Trope (1999), há pelo menos cinco tipos de trabalho a distância: a) o padrão mais comum de teletrabalho é quando o trabalhador faz as suas **atividades em casa**; b) o **pendular**, quando o trabalhador exerce em alguns dias suas atividades em casa e outros na sede da empresa; c) o **escritório de vizinhança**, no qual são oferecidos centros comuns de trabalho. Nesse caso, vários funcionários de empresas diferentes compartilham o mesmo espaço; d) o **trabalho nômade**, quando o trabalhador é itinerante; e) e os **escritórios satélites**, os quais pertencem à empresa, mas se localizam fora da sede.

Essa nova forma de trabalho só se realiza por meio das ferramentas de informática e de telecomunicações – telemática –, as quais possibilitam a transmissão de dados a distância. Sem isso, o trabalho a distância em ambiente virtual não poderia se concretizar.

Independentemente do local e da hora em que o trabalho se realize, o ambiente virtual possibilita maior flexibilidade para o trabalhador organizar o seu tempo e o seu espaço de trabalho. No entanto, esse tipo de trabalho pode apresentar problemas para os trabalhadores. Segundo Trope, a dispersão geográfica dos funcionários de uma organização virtual pode levá-los a sofrer pela falta de socialização, pois neste tipo de organização o compartilhamento de afetividade diminui. Para Trope (1999, p. 30), “O teletrabalhador enxerga o mundo a partir de uma fresta redutora: o monitor do seu computador. Ele passa dias em frente ao monitor. O termo teleneurose surge para identificar essa situação característica do teletrabalhador”.

Percebe-se que o trabalho a distância – em que pesem as vantagens de organização do tempo e do espaço de trabalho, ou seja, a flexibilidade, a qual traz satisfação aos trabalhadores, uma vez que rompe com a estrutura rígida de organização do trabalho presente no contexto organizacional taylorista – gera outros problemas advindos do novo paradigma tecnológico. De fato, o trabalhar sozinho, a falta de interação com os colegas presencialmente, apesar de existirem possibilidades de trocas a distância, pois pode-se compartilhar angústias por meio das ferramentas de comunicação (*e-mail*, fórum, *chat*, listas de discussão), apresenta outros problemas que precisam ser enfrentados no novo contexto de organização do trabalho.

A afetividade presencial pode ser substituída pela afetividade a distância, a partir do compartilhamento de mensagens eletrônicas ou mesmo pelo debate síncrono nas salas de bate-papo. Mas isso não consegue substituir o sorriso, a alegria do encontro, o debate coletivo do “saber fazer” no trabalho presencial.

Mesmo com os novos problemas surgidos em decorrência do novo espaço de trabalho, Trope considera que no trabalho a distância há a possibilidade de o trabalhador ou o teletrabalhador dominar o trabalho “ao invés de ser dominado por ele” (Trope, 1999, p. 36).

Sennett (2002), crítico do novo paradigma tecnológico e suas conseqüências no mundo do trabalho, considera que o novo capitalismo tornou-se um sistema ainda mais complexo, uma vez que todo o processo de poder é, hoje, mais ilegível. Segundo o autor, o discurso da flexibilidade aparece em oposição às estruturas rígidas das organizações tayloristas. Esse discurso não criou condições de libertar o trabalhador do controle característico de uma organização taylorista, mas submeteu os sujeitos trabalhadores a novas estruturas de poder e controle. O novo sistema de poder, segundo o autor, esconde-se no discurso da flexibilidade a partir de três elementos: a) um processo de reinvencão descontínua de instituições; b) a especialização flexível do processo de produção; c) forte concentração de poder sem centralização (Sennett, 2002, p. 54).

Neste sentido, apesar da flexibilidade do trabalhador em controlar o tempo e espaço de trabalho, não “há maior controle sobre o processo de trabalho em si” (Sennett, 2002, p. 68). O fato de o trabalho ser descentralizado não quer dizer que não haja controle sobre os trabalhadores. O desenvolvimento da informática possibilitou a criação de programas de computadores que controlam o trabalho a distância. Há programas que registram o tempo de conexão do trabalhador no sistema em que desenvolve as suas atividades. Pode-se citar, como exemplo, o caso da educação a distância que utiliza a mídia Internet. O professor, por meio de uma senha, acessa um ambiente de ensino e aprendizagem. O suporte técnico ou o gestor desse ambiente tem acesso à navegação feita pelo professor. Portanto, o professor pode fazer o trabalho em qualquer lugar e em qualquer hora, mas o escritório central saberá qual foi todo o percurso de trabalho desse profissional.

De todo modo, como o processo de trabalho a distância é algo novo, tendo em vista que as tecnologias interativas também o são, ainda não se pode definir os males desse novo contexto de trabalho aos sujeitos trabalhadores. A presente pesquisa, ao estudar o trabalho dos professores em ambiente virtual, tendo como referenciais teóricos duas abordagens sobre a saúde no trabalho,

contribuirá peremptoriamente para compreender esse novo contexto de trabalho e suas implicações à saúde dos trabalhadores.

1.4 Trabalho, Categoria Estruturante da Identidade do Sujeito

O ser humano na sua relação com o mundo, no seu fazer cotidiano, imprime um sentido próprio às suas realizações. Em todas as esferas da vida, o sujeito age, gera discursos, cria significados em tudo que faz, realiza negociações. Enfim, participa de toda a vida social. Compreende-se, portanto, que o sujeito se produz nas relações que estabelece em todos os espaços da vida social.

Desta forma, percebe-se que o trabalho é produtor e condicionador da subjetividade humana. Segundo Marx (1867/1969), o trabalho é condição natural da existência humana, pois o homem só alcançou o atual desenvolvimento em função das “coisas” que produziu. Tais “coisas”, que são todos os produtos encontrados em todos os espaços da existência humana, testemunham a imensa capacidade de criação do homem, e só foram possíveis por causa do trabalho humano, seja ele na sociedade escravagista, feudal ou capitalista.

Da mesma maneira que Karl Marx, Arendt (1958/1984) compreende que o trabalho faz parte do ciclo vital da espécie humana. Na mesma direção, Freud (1930/1997) compreende que o trabalho consegue prender o indivíduo à realidade e fornecer-lhe um lugar seguro junto à comunidade. Conforme este autor, o trabalho exerce a função de preservar e justificar a existência em sociedade.

Assim, o trabalho é considerado uma dimensão essencial da existência humana pois, conforme Kosik (1976, p. 185), “No trabalho o homem deixa algo permanentemente, que existe independentemente da consciência individual”. Há, portanto, uma relação dialética no ato de trabalhar à medida que o homem, ao mesmo tempo em que trabalha pela necessidade de sobrevivência, trabalha também para a sua livre criação (Kosik, 1976), no movimento constante de ser SER humano e de dar sentido àquilo que realiza.

Sartre (1943/1997) afirma que é impossível despojar um existente do seu SER, pois o SER “(...) é o fundamento sempre presente do existente, está nele em toda parte e em parte alguma; não existe ser que não seja ser de alguma maneira ou captado através dessa maneira de ser que o manifesta e encobre ao

mesmo tempo” (Sartre, 1943/1997, p. 35). Nesta direção, o trabalho é um espaço de existir do SER, onde o SER se manifesta e se faz SER.

Borges (1998), em estudo realizado sobre o significado do trabalho com trabalhadores da construção habitacional e de redes de supermercados, concluiu, a partir de longa análise teórica, que o significado do trabalho está relacionado com o processo de socialização que o sujeito trabalhador realiza ao se apropriar e recombinar os elementos da realidade social e material, assim como das concepções de trabalho dominantes no seu tempo histórico, de uma maneira ativa e criativa. Neste sentido, esta subjetividade presente no processo de trabalho se dá no trato com as “coisas”, na capacidade de dar sentido, de produzir sentido naquilo que realiza e de permanentemente produzir novos sentidos (Castoriadis, 1999).

Para Mezan (2002, p. 258), a subjetividade pode ser compreendida como experiência de si e, também, como condensação de uma série de determinações. Isto implica que cada sujeito, no seu existir, tem uma experiência singular daquilo que é da pessoa, que não se transfere, que faz do sujeito um ser único, portanto diferente de qualquer outro, ao mesmo tempo em que está exposto às determinações extra-individuais. Para o autor, entretanto, a subjetividade resulta de processos psíquicos, sociais e culturais, os quais começam antes da experiência e vão além dela.

Logo, a subjetividade se desenvolve na interação que os sujeitos realizam nos diversos grupos sociais de que participam. Neste sentido, o trabalho, mesmo com toda a ideologia que o cerca, é lugar de realização da subjetividade do sujeito trabalhador, uma vez que cada um, ao vivenciar uma experiência singular no ato de trabalhar, se expressa como SER naquilo que realiza. O trabalho é, portanto, lugar de construção de significados, uma vez que opera como mediador entre o inconsciente e o meio social; entre o singular e o coletivo (Lunardi-Filho, Lunardi & Spricigo, 2001). Desse modo, o trabalho tem a função de edificar a identidade do sujeito, pois participa peremptoriamente da formação da história de cada sujeito.

Numa visão ontológica do trabalho, não há dúvida como este enriquece a capacidade humana de se colocar na sociedade, de expressar os seus pensamentos e a sua subjetividade nos diversos espaços da vida social. Entretanto, na sociedade capitalista, os trabalhadores, além de serem explorados economicamente, são também, expropriados de expressar a sua subjetividade, a depender da rigidez da organização de trabalho a que estão submetidos.

Os modos de organizar o trabalho observados no sistema capitalista podem impossibilitar a efetiva expressão dos trabalhadores da sua subjetividade, tendo em vista as limitações impostas pela organização do trabalho quanto a ter iniciativas e liberdade para realizar as tarefas previstas pelas empresas. Por conseguinte, isto não implica que a dinâmica que ocorre nas inter-relações de trabalho não permita produção de subjetividade, pois o *locus* do trabalho é um espaço de contradições.

O trabalhador não é totalmente passivo (Dejours, 1980/1992) diante das arbitrariedades impostas pela organização de trabalho. Mesmo tendo uma ação limitada, o trabalhador pode construir proteções para dar conta da organização de trabalho à qual está submetido. Assim, no processo dialético que é o ambiente de trabalho, a organização prescreve as suas normas e regras, controla o trabalho, mas, ao mesmo tempo, o trabalhador pode reagir e expressar a sua subjetividade, em que pese a vulnerabilidade a que é obrigado a se sujeitar, ante contextos de trabalho cada vez mais violentos.

De acordo com Dejours (1993/2004), não é possível conceber uma organização do trabalho em que não haja sofrimento para os trabalhadores. No entanto, pode-se perceber organizações do trabalho mais propícias à superação do sofrimento. Para o autor, a saúde e o prazer no trabalho são processos que estão sempre a ser conquistados, e não são em tempo nenhum terminantemente adquiridos.

Assim sendo, no sistema de produção taylorista/fordista, que se baseia na produção em massa de mercadorias e que se estrutura a partir de uma produção homogeneizada e verticalizada, tende-se para uma organização de trabalho que dificulta a superação do sofrimento. Contudo, os contextos de trabalho são espaços dinâmicos de relações sociais e de busca de estratégias para dar conta da discrepância entre o que está determinado pelas normas e regras institucionais e o trabalho efetivamente realizado. No intervalo entre a forma como a organização prevê o trabalho e o trabalho efetuado, há uma ação do trabalho. Na presente tese, compreende-se que é neste intervalo que o trabalhador, mesmo numa organização de trabalho baseada em princípios de homogeneidade, verticalização, mecanização e repetitividade, pode expressar a sua subjetividade na busca de construção de identidade no local de trabalho.

O toyotismo pressupõe o trabalho em equipe na busca de mais envolvimento dos trabalhadores e, ainda, na realização de maior número de tarefas em menor espaço de tempo. Por ser uma organização de trabalho que aparentemente possibilita certa flexibilidade para o agir dos trabalhadores, pode, não necessariamente, garantir a manifestação da subjetividade e a construção de identidade em função da intensificação do trabalho. Para Marx (1859/2006, p. 467), “(...), ao expandir-se a aplicação de maquinaria e ao acumular-se a experiência de

uma classe especial de trabalhadores a ela ajustados, aumenta naturalmente a velocidade do trabalho e, em conseqüência, sua intensidade”.

Assim sendo, a necessidade do capitalismo de maior produtividade e lucratividade gerou uma organização de trabalho mais flexível, não com o intuito de melhorar as condições do trabalho, mas, com o objetivo de continuar o seu processo permanente de acumulação de capital. Desse modo, com tais características, poder-se-ia questionar se o trabalho, compreendido neste estudo como emprego, ainda produz auto-realização. Entretanto, para a presente tese, o ato de trabalhar, mesmo empregado, em que pesem todas as suas idiossincrasias, cria condições para a expressão da subjetividade e construção de identidade, visto que os contextos de trabalho são marcados por um processo dialético, em que a organização do trabalho busca impor as suas prescrições e o trabalhador como sujeito histórico não é passivo, pois age, seja por mobilizações coletivas, ou por estratégias individuais de mediação do sofrimento.

Por fim, no presente estudo, compreende-se que o trabalho é uma categoria que estrutura a identidade dos sujeitos, ao permitir a construção de significados para a vida do trabalhador, num processo permanente de interação entre o singular (inconsciente) e o coletivo (o meio social). Essa dinâmica ocorre nos diversos contextos de trabalho. Logo, a busca pelo prazer e a saúde no trabalho, conforme Dejours (1993/2004) se dá num processo permanente de enfrentamento pelos sujeitos-trabalhadores das condições propiciadas pelo contexto de trabalho.

O próximo capítulo trata da constituição da profissão do professor, ao longo da história humana. Destacam-se as novas demandas que são exigidas desse profissional no contexto histórico contemporâneo, bem como, as doenças que acometem essa categoria de trabalhadores.

CAPÍTULO 2

O TRABALHO DO PROFESSOR: UM OLHAR PELA HISTÓRIA

*É preciso acreditar que, antes, determinados
tipos de homens criam determinados
tipos de educação, para que,
depois, ela recrie determinados tipos de homens.
Apenas os que se interessam por fazer da educação
a arma de seu poder autoritário
tornam-na “sagrada” e o educador, “sacerdote”.
Para que ninguém levante um gesto de crítica
contra ela e, através dela, ao poder de onde procede.
(Brandão, 1984, p. 100)*

O trabalho do professor, da forma como está organizado na atualidade, qual seja, atendimento aos alunos em salas de aula com equipamentos

que propiciem condições para o desenvolvimento do processo de ensino-aprendizagem; organização do conhecimento por disciplinas, a qual conduz a uma formação especializada do docente; contratação dos professores realizada ou por hora-aula ou por contrato de 20 ou 40 horas, é algo recente na história da humanidade. Todavia, desde o início da vida humana no planeta, a educação sempre esteve presente, e, conseqüentemente, alguém exerceu a função de ser o responsável pela educação da comunidade.

Diante disto, pretende-se neste capítulo mostrar como o trabalho do professor tem se apresentado ao longo da história ocidental. Para tanto, iniciar-se-á expondo como a função de educar se deu nas três épocas (Antigüidade, Idade Média e Moderna), enfatizando, com maior detalhamento, como a organização do trabalho desse profissional tem se apresentado no atual contexto histórico, tendo em vista o objeto da presente pesquisa. Para isto serão apresentadas as diferentes funções que o professor desenvolve na contemporaneidade, considerando as diversas demandas que, a cada dia mais, são exigidas desse profissional.

Em seguida, apresentar-se-ão os sofrimentos pelos quais passam os professores, destacando algumas das doenças ocupacionais vivenciadas por essa categoria profissional.

2.1 Mestre, Sofista, Professor, Educador, Tutor: Diferentes Nomes e Funções ao Longo da História

2.1.1 O Educar na Época Antiga

Refletir sobre a educação antiga é, sobretudo, trazer as idéias que foram desenvolvidas nos dois grandes impérios da época: o grego e o romano. Observa-se que a educação no mundo antigo teve seu foco voltado para uma educação de classes que se diferenciava pelos papéis e funções sociais que os indivíduos exerciam. Assim, os registros encontrados sobre a prática educativa na época antiga expressam, de maneira geral, a educação de uma classe social, qual seja, a classe hegemônica da época.

Na Grécia antiga, a educação se pautou pelos ideais de Esparta e de Atenas. Em Esparta, a educação caracterizou-se por uma concepção de ensino sem muitas exigências, no sentido de levar os estudantes a ter uma profissão, mas, voltando-se para a formação do caráter do cidadão por meio do esporte e da música (Debesse & Mialaret, 1977), numa primeira fase e, numa fase posterior, para a valorização da leitura, da escrita e da retórica. De acordo com Moroe (1978), a finalidade da educação espartana era a de propiciar a cada jovem uma educação física que gerasse um corpo perfeito, além de coragem e obediência às leis na busca de formar um soldado ideal.

Os primeiros mestres da educação antiga estavam na família. As crianças eram assistidas pelas mães, mas estas se submetiam à autoridade do pai, o qual era o responsável pela escolha de um tutor para a educação do filho (Franco, 1999). Os meninos eram retirados de casa e iam estudar para serem bons soldados em casernas públicas mantidas pelo Estado. Percebe-se, portanto, que a educação da época, além de ser dirigida a uma classe social, era voltada quase que exclusivamente ao sexo masculino. Na história humana ocidental, a mulher passou a ter vida pública somente a partir do século XX. Assim, ao apresentar neste capítulo a história da educação, em particular, como o trabalho do professor tem se organizado, o sujeito central dessa história será o homem, pois não foi encontrado registro de mulheres mestres, tutoras e/ou professoras. É possível que tenham existido mulheres que exerceram essas atividades, mas o registro da história que se tem é um registro do olhar masculino. Logo, reflete o olhar daqueles que têm dominado a sociedade ao longo dos séculos.

Segundo Debesse & Mialaret (1977), a prática educativa na época podia ser percebida por meio da arte. Os autores destacam que era comum encontrar vasos desenhados com formas que representavam o processo de ensino-aprendizagem, onde as crianças olham e escutam o mestre. Assim, o modelo de aprendizagem da época antiga era o de transmissão dos saberes pelo mestre, e a criança utilizava como recurso cognitivo principal a memória auditiva.

Para Franco (1999), a educação na cidade de Esparta se caracterizou por uma educação prática, mas sem excluir a oratória. Era destinada aos jovens aristocratas, os quais se reuniam no palácio do rei para receber treinamento por meio dos jogos e das competições. O mestre que cuidava da

educação física dos jovens, ou seja, o mestre de ginástica, era extremamente valorizado. Em contrapartida, conforme Manacorda (2004), os mestres das letras do alfabeto não tinham a mesma autoridade. Segundo esse autor, o ofício de mestre, de um modo geral, não era valorizado, pois se ensinava aos amigos e parentes por uma questão de dignidade, não sendo apropriado ensinar por dinheiro.

A educação em Atenas se baseou na “Paidéia”, conforme Franco (1999), a qual se preocupava com uma formação humana e livre e que sustentou-se pelas mais diversas experiências sociais e culturais. Os grandes mestres da educação ateniense foram os sofistas. Estes se destacaram pela capacidade de elaborar grandes discursos, ou seja, uma exemplar retórica, e, ainda, por voltar a educação para a atenção ao homem e suas questões. Isto se deu por meio de um elaborado discurso. Por conseguinte, a concepção de educar em Atenas, na época antiga, esteve relacionada à palavra e à escrita, objetivando formar o indivíduo como um grande orador.

Antes dos sofistas, quem exercia a função de educar em Atenas eram os mestres¹, os quais desenvolviam as suas funções de acordo com os mestres de Esparta, ou seja, não cobravam pelo que faziam, pois receber dinheiro por ensinar era algo indigno, segundo Debesse & Mialaret (1977). Foram os sofistas que introduziram a cobrança de honorários pelas lições que proferiam. Para os autores citados, foram os sofistas os que tiveram a capacidade de “criar uma profissão” (Debesse & Mialaret, 1977, p. 28), pois conseguiram elevar o *status* da atividade que realizavam ao colocá-la num nível elevado de reconhecimento social. Assim,

“A época, portanto, é a de uma tomada de consciência do papel da educação e do educador. A confiança nova dos sofistas na natureza humana, passível de aperfeiçoamento e de progresso, dá ao educador, provido dos conhecimentos necessários, o papel de cultivar as disposições brutas do indivíduo.” (Debesse & Mialaret, 1977, p. 28)

¹ Nas várias referências consultadas, observa-se que não há uma unanimidade na denominação dos professores da época antiga. Alguns autores chamam de mestres, outros de preceptores, outros de tutores e outros de pedagogos.

Deste modo, é possível afirmar que a profissão de professor, conforme é conhecida no atual contexto histórico, tem as suas raízes no advento dos sofistas e de toda a sua pedagogia embasada, sobremaneira, na capacidade de transmitir saberes por meio de uma notável oratória. A prática pedagógica dos sofistas, que se relaciona, essencialmente, ao paradigma pedagógico da “educação bancária”², conforme Freire (1983), fez escola, e, ainda hoje, é a prática pedagógica reinante nos diversos níveis de ensino. É apenas no século XX que novas idéias pedagógicas sobre o como educar começam a tomar corpo na escola formal e, de certa forma, a mudar o paradigma de uma educação centrada no professor, para uma educação voltada para a aprendizagem do aluno.

A educação romana, inicialmente, era totalmente prática, uma vez que se ensinava o que era útil para a vida. Sendo assim, a principal escola das crianças foi sua própria casa. Mais tarde, os romanos, com o avanço do império helenístico, passam a ser influenciados pela educação grega; organiza-se, dessa forma, toda uma rede de escolas que valorizam os conhecimentos de gramática e de retórica e, assim como na Grécia, a figura do mestre nasce como uma profissão servil. Para Manacorda (2004),

“(...) os depoimentos literários falam mais freqüentemente do desprezo do que da estima para com esta profissão. (...) o uso das punições corporais empregadas pelos pedagogos e pelos mestres contra os seus discípulos, como também as vinganças dos discípulos, que não hesitavam em quebrar-lhes a cabeça e chicotear seus velhos pedagogos e mestres (...)” (Manacorda, 2004, p. 90)

Com esta afirmação, pode-se evidenciar um total desprezo pelo trabalho desse profissional, apesar da sua importância na estrutura societal, tendo em vista que era por meio da educação que esses mestres propiciavam às crianças e jovens a formação dos guerreiros e dos cidadãos da aristocracia da época. De todo modo, a profissão de professor, na atualidade, advém do nascimento e

² Paulo Freire, educador que refletiu criticamente sobre a educação centrada na transmissão de conhecimentos, resumiu essa pedagogia como sendo “educação bancária”. Em seu livro *Pedagogia do Oprimido* (1983), compreende que na “educação bancária”, o educador não se comunica com os educandos, mas faz “comunicados”, realiza depósitos. E os educandos se comportam como recipientes, pois pacientemente recebem os depósitos e os memorizam.

desenvolvimento do capitalismo, o qual, pela sua natureza de exploração, possibilitou a organização dos trabalhadores, os quais construíram sindicatos e realizaram grandes lutas para que pudessem se constituir enquanto categorias profissionais.

Cabe enfatizar que, na educação antiga, a didática predominante era a de transmissão de conhecimentos pelos mestres e a conseqüente repetição pelos alunos. Assim, as funções do professor da época antiga se manifestam pela capacidade do mestre em treinar os seus aprendizes nos conhecimentos necessários à manutenção da sociedade vigente. Mesmo com funções tão importantes, uma vez que era o mestre quem formava a aristocracia para a continuidade do poder dos dominantes, esse profissional não detinha valor social, não era reconhecido pela elite. Talvez esteja nesse contexto a origem da desvalorização que os professores têm vivenciado na contemporaneidade.

2.1.2 O Educar na Idade Média

A Idade Média se sustentou numa sociedade agrícola cuja economia era de subsistência. Tal economia se estruturava em torno de um feudo, onde o senhor feudal era a pessoa que comandava toda a sua organização. Neste período, a hierarquia era dominante, e isto gerou uma escassa mobilidade social. Foi a época do apogeu da Igreja e do desaparecimento da soberania do chefe de Estado.

O Cristianismo foi, nesse momento da história da humanidade, o elemento que ditou as idéias da época. Sendo assim, a educação nesse período se pautou pelos interesses da Igreja. Nota-se, por conseguinte, o desaparecimento da educação centrada no cultivo do intelecto, em que se buscava o desenvolvimento físico e retórico, e o surgimento de uma educação que buscava a formação moral e religiosa dos jovens.

Para Franco (1999), é na Idade Média que se organiza a escola que se conhece na contemporaneidade. Nesse período, segundo o autor, inicia-se uma estrutura na qual um professor é responsável por ensinar, ao mesmo tempo, a vários alunos de diversas origens. Para isto, a Igreja criou várias escolas com o objetivo de transmitir os saberes relacionados aos seus textos sagrados. O mestre repassava um saber dogmático. Aos estudantes cabia apenas a repetição dos saberes repassados, não podendo existir nenhuma contestação das verdades transmitidas.

Para o autor, esse período apresenta um modelo de formação voltado para a busca da transcendência, a qual se desenvolve por meio de aspectos de interioridade e sublimação. Tudo isto converge para a necessidade, propagada na época, da presença indizível do divino.

Assim sendo, observa-se que as funções do mestre eram totalmente definidas pelos interesses da Igreja. O professor não apresentava liberdade para organizar a sua atividade; tampouco, a sua atividade era vista como um trabalho a ser remunerado, uma vez que quem exercia as funções de mestre nas escolas construídas pela Igreja eram os monges, os quais ficavam anos nos mosteiros estudando e levando uma vida distante da realidade, com a finalidade de alcançar a salvação.

Para Franco (1999), na Idade Média desenvolveu-se um modelo de escola totalmente voltado para uma vida monástica. Os conteúdos ensinados foram organizados para atender aos interesses da igreja. Ensinavam-se os textos canônicos, com vistas a mostrar a verdade. Portanto, propagavam-se dogmas, e aos estudantes cabia a tarefa, apenas, de reproduzi-los.

Ademais, a única classe que tinha direito à educação era a nobreza, e, evidentemente, os jovens e homens, pois as mulheres e as crianças dessa classe social eram marginalizados. O povo, claro, não tinha acesso à educação, continuava analfabeto como na Era Antiga.

Assim como na Antigüidade, a forma de ensinar no período medieval centrou-se numa pedagogia em que o mestre transferia os seus saberes para os estudantes, que deviam repeti-los. Logo, o recurso cognitivo mais exigido do aluno era a memória. Contudo, a função do professor nessa época era a de repassar conhecimentos para os alunos, conforme os interesses do poder político dominante, no caso, a Igreja Católica, a qual primava por difundir os seus ideais cristãos. Isto demonstra que o mestre não tinha nenhuma autonomia sobre o seu fazer e, além do mais, não havia reconhecimento enquanto uma profissão digna de ser valorizada.

Paralelamente ao desenvolvimento do feudalismo na Idade Média, surgiu um outro contexto político e econômico que gerou outra classe social, a burguesia, a qual trouxe novos valores e, conseqüentemente, produziu outra educação no final da época medieval. Várias escolas se constituíram independentes das escolas monásticas e passaram a reproduzir outro conteúdo, voltado para o

desenvolvimento dos princípios da ciência. Além disso, começa um processo de valorização do professor, de maneira que este profissional passa a ser percebido como sendo capaz de despertar a mente do aprendiz, em vez de ser um repassador de verdades. Todo esse movimento ao final da era medieval gerou os fundamentos para o nascimento da modernidade.

2.1.3 O Educar na Modernidade

A retomada do comércio ainda na Idade Média possibilitou o desenvolvimento de uma economia baseada na mercadoria e no dinheiro. O mercador, que já existia em algumas regiões da Europa, generaliza-se e torna-se figura central no início da modernidade. Outro fato relevante que marcou o nascimento da Era Moderna foi a laicização da política ao surgirem os Estados Nacionais, os quais passaram a controlar toda a vida em sociedade, afastando, portanto, a Igreja da gestão da sociedade. O aparecimento da burguesia como uma nova classe social que passa a promover o novo processo econômico em andamento foi, também, um elemento central para o desenvolvimento da Era Moderna.

Toda essa transformação histórica conduziu a uma educação totalmente diferenciada da Idade Média. O Renascimento retoma a educação liberal difundida pelos gregos, a qual sustentava o ideal do desenvolvimento do indivíduo por meio da educação. O modelo de homem que começa a ser difundido é o do *homo faber*, e para isso, a escola passa a ser cada vez mais importante para o desenvolvimento da sociedade moderna, pois torna-se o grande aparelho de formação desse novo homem.

A educação renascentista baseia-se numa concepção que, segundo Franco (1999), é a de conformação e emancipação. A conformação dá ênfase à socialização do homem na sociedade e a emancipação corresponde aos espaços de liberdade que a nova sociedade deve propiciar para que os indivíduos possam se movimentar (Franco, 1999). Neste sentido, o conteúdo da escola passa a ser o de desenvolver os princípios de emancipação e conformação, com vistas à formação do homem com capacidade de transformar a sociedade, e que, além do mais, seja autônomo e participativo.

Na perspectiva de emancipação e conformação, a educação renascentista se volta para a formação do indivíduo na tentativa de torná-lo um “(..) sujeito livre, autônomo e responsável (...)” (Franco, 1999, p. 218), com vistas a uma atuação ativa na construção da sociedade. Essa visão tem como finalidade se contrapor à educação centrada nas doutrinas da Igreja, a qual se pautou pela negação do indivíduo e o cultivo da busca pela salvação.

Conforme Moroe (1978, p. 153), “A finalidade da educação era concebida como a de formar o homem perfeito, apto a participar das atividades das instituições sociais dominantes”. Desta forma, nota-se que a educação reproduz a sociedade de determinada época com a finalidade de perpetuar uma visão de mundo e garantir a sua continuidade.

Para a realização desse ideal, a escola torna-se o principal instrumento e por, isso, passa a ser tão fundamental. Em decorrência dessa centralidade da escola, o professor ganha outro olhar, uma vez que é este profissional que irá “reproduzir” os interesses da sociedade da época. O professor passa a ser valorizado e reconhecido socialmente. Assim, é na modernidade que se inicia o processo de configuração da profissão de professor conforme está desenhado na atualidade.

Segundo Debesse & Mialaret (1977), o aluno deve ser guiado pelo professor ou mestre, e todo o ensino constitui uma direção que o mestre elabora para o aluno. Para os autores, a relação entre mestre e alunos é de autoridade do mestre, a qual é sentida pelos alunos “(...) como força, longe de esmagar, libera e dá impulso (...)” (Debesse & Mialaret 1977, p. 315). Isto exemplifica a prática pedagógica desse período, marcada pelo papel do mestre e pela repetição automática pelos alunos dos ensinamentos que o mestre transmite.

Apesar da valorização que o professor passa a usufruir com a modernidade, tendo em vista os interesses da nova sociedade, o processo educativo continua centrado na transmissão de informação, ou seja, o professor é o grande conhecedor dos conteúdos a serem desenvolvidos e, para que estes sejam repassados, o mestre os sistematiza e escolhe os recursos pedagógicos a serem utilizados. O aluno recebe os ensinamentos do professor e é considerado, portanto, mero receptor passivo das informações. Desta forma, a atividade pedagógica acontece por meio da organização de estímulos adequados em busca de respostas

aceitáveis. A base dessa concepção é a visão empirista do conhecimento, a qual compreende que o indivíduo é uma *tabula rasa* e que o processo de aprendizagem se desenvolve em função dos estímulos que este recebe do ambiente. Em contrapartida, encontra-se a perspectiva construtivista de ensino-aprendizagem, a qual valoriza a construção do conhecimento pelo aluno. Nesta concepção, o papel do professor é o de fazer a mediação entre o aluno e o conhecimento. Entretanto, tal concepção só toma corpo na segunda metade do século XX.

Em suma, o advento da modernidade representou para a história da humanidade um processo de transformação que alterou todos os aspectos da vida humana no que tange à política, à cultura, à economia e à educação. É nessa época que muda a compreensão do papel do professor. Esse profissional passa a ter outro significado para a sociedade moderna, pois torna-se elemento fundamental para o desenvolvimento da nova sociedade. Além disso, o professor começa a se constituir como categoria profissional, pois é nesse período da história que surgem os sindicatos, os quais passam a lutar para construir uma identidade própria da profissão, no sentido de fazer com que os professores não sejam meros reprodutores da cultura dominante. Busca-se edificar uma prática oposta aos valores difundidos pela classe social hegemônica, a burguesia. Isto se torna possível, apenas, com a Revolução Industrial, a qual transforma a modernidade no que diz respeito ao sistema produtivo, sobretudo no processo de organização do trabalho.

Observa-se que, na primeira fase da modernidade, período anterior à Revolução Industrial, no campo educacional há um movimento de valorização do professor, tendo em vista a importância desse ator social para a disseminação do ideal da época moderna. Contudo, não existia uma ação articulada desses profissionais com vistas a interferir no processo de construção da sua identidade e, ainda, agir organizadamente na sociedade.

A Revolução Industrial produziu uma nova classe social, o operariado. O processo de exploração a que os operários foram submetidos na nova sociedade industrial, por meio da utilização do trabalho de crianças e mulheres, jornadas de mais dez horas de trabalho e outras formas de exploração, levou ao surgimento dos sindicatos no século XIX, com o objetivo de defesa dos trabalhadores diante das condições de opressão a que estavam submetidos.

O nascimento dos sindicatos possibilitou que os trabalhadores se unissem e, de alguma maneira, se apresentassem em pé de igualdade diante dos patrões, à medida que, ao negociar salários, redução de jornada de trabalho e outras reivindicações, não se é obrigado a aceitar as imposições dos patrões. Assim, o sindicato tornou-se o representante dos interesses de toda a classe trabalhadora, organizando os assalariados e evitando que continuassem na luta isolada junto aos patrões.

A Revolução Industrial motivou a existência de modelos ideológicos que se contrapõem: o burguês, inspirado no positivismo; e o proletariado, ligado ao socialismo. Essas duas visões sobre como a sociedade deve ser organizada influenciaram o debate pedagógico, e duas concepções de educação passaram a dominar o debate sobre como a educação deve ser conduzida. O projeto pedagógico positivista, que tem dominado a sociedade, coloca a ciência como centro, e esta é vista como o conhecimento fundamental do mundo moderno, o qual tem como base a indústria. Para isto, a educação se organiza por meio de disciplinas (herança das empresas capitalistas) e o foco do ensino é na instrução. A perspectiva pedagógica socialista, que se contrapõe ao positivismo, defende uma pedagogia que busque desenvolver uma mentalidade igualitária, não individualista, e que todos os homens devem ter acesso ao desenvolvimento integral da sua personalidade (Franco, 1999, p.p. 468, 477).

O debate que se produziu em torno dessas duas concepções de educação fortaleceu os diversos sindicatos de professores, de modo a elaborarem uma visão sobre que educação a sociedade deve construir e sobre qual papel o professor deve ter na escola. Em geral, as entidades sindicais estiveram mais ligadas à concepção socialista. Ao desenvolver no seio dos professores, em particular dos que atuam nos sistemas públicos de ensino – considerando aqui a realidade brasileira – uma concepção de educação baseada nos princípios socialistas, os sindicatos conseguiram colocar em questão a concepção positivista de educação e proporcionaram, muito timidamente, é claro, o debate e a construção de novas perspectivas pedagógicas. Isto foi importante para que os professores, enquanto categoria profissional organizada em sindicatos, conseguissem direitos trabalhistas, antes impossíveis de serem efetivados.

Os sindicatos, sobretudo no século XX, foram se disseminando por diversas categorias profissionais e passaram a ter um papel muito mais amplo do que lutar por melhores salários. Conseguiram, no caso dos professores, lutar para garantir em leis a sua valorização enquanto profissionais. No Brasil, na Constituição de 1988, Art. 206, Inciso V, está prevista

“valorização dos profissionais do ensino, garantindo, na forma da lei, planos de carreira para o magistério público, com piso salarial profissional e ingresso exclusivamente por concurso público de provas e títulos, assegurado regime jurídico único para todas as instituições mantidas pela união.”

Em que pese tal garantia ser apenas para os professores da educação pública, pois na educação privada as condições de trabalho dos professores não são as melhores, este artigo é um avanço, pois esta garantia só se materializou na Lei maior em função da luta organizada dos professores por meio dos seus sindicatos.

Portanto, a luta dos professores tem possibilitado que as suas funções não sejam apenas determinadas pelos interesses pedagógicos de quem historicamente tem dominado a sociedade, mas também pelas demandas que esses profissionais têm conseguido apresentar no processo político de construção da educação.

2.1.4 O Trabalho do Professor no Atual Contexto Histórico

Os professores lograram, ao longo do século XX, muitas conquistas que foram motivadas pela organização sindical. Pode-se citar algumas, como horas para planejamento das atividades pedagógicas, formação continuada e plano de carreira. Entretanto, na segunda metade do século XX, com a intensificação da globalização econômica, a expansão das novas tecnologias e todas as conseqüências que estas têm provocado na sociedade, uma série de novas exigências ao trabalho docente foram agregadas às funções que o professor sempre realizou na educação presencial.

Para Arroyo (1999), o mestre conformou o seu fazer ao longo da história de desenvolvimento humano. Há, para o autor, papéis que são anteriores à escola e que têm uma existência permanente no fazer do professor, como o de formar mentes, desenvolver hábitos e valores, produzir conhecimentos. Kuenzer (1999, p. 170) entende que as funções específicas da profissão passam por saber intervir intencionalmente nos processos pedagógicos sistematizados; por transformar o conhecimento social e historicamente construído em saber escolar; saber selecionar e organizar conteúdos e trabalhá-los com as formas metodológicas mais adequadas; e construir formas de organização e gestão dos sistemas de ensino nos diversos níveis e modalidades.

Contudo, percebe-se que, independentemente do nível de ensino (fundamental, médio e superior), as funções docentes apresentam características básicas que têm perpassado toda a modernidade, apesar de, a cada nova necessidade de mudança no sistema produtivo, uma nova educação passar a ser defendida e, conseqüentemente, novos papéis serem atribuídos ao professor.

As transformações ocorridas no mundo do trabalho, ao final do século XX, estabeleceram novas demandas ao trabalho do professor que atua na educação presencial, bem como propiciaram um novo ambiente de trabalho para o exercício das atividades docentes, o ambiente virtual. Autores como Libâneo (2000), Kuenzer (1999) e Arroyo (1999) compreendem que a mudança dos procedimentos rígidos para processos flexíveis nos diversos espaços da vida social trouxe para a carreira docente novos papéis, tendo em vista a necessidade da educação de atender os interesses do mundo produtivo. Pode-se resumir, com base nos autores acima relacionados, as seguintes novas atribuições do professor:

- I. assumir o ensino como mediação, organizando situações de aprendizagem em que os alunos possam interagir com o conhecimento e não recebê-lo pronto. Observa-se aqui a necessidade de mudança de paradigma de ensino-aprendizagem, uma vez que, desde a Antigüidade, o modelo de prática pedagógica dominante era a de transmissão de conhecimento – a educação bancária;
- II. buscar uma prática interdisciplinar que articule os diversos conteúdos. Neste processo, observa-se uma reviravolta no tratamento dos conteúdos, tendo em vista que, com o advento da Revolução Industrial, os modelos tayloristas/fordistas foram transportados para a organização da escola, o que gerou a separação dos conhecimentos em disciplinas, as

- grades horárias, a seriação. A interdisciplinaridade na educação surge no momento em que o discurso nas empresas é o da necessidade de um trabalhador polivalente, que consiga dar conta da complexidade do trabalho. No caso dos professores, percebe-se que, embora sua formação tenha sido disciplinar, desarticulada das diversas áreas do conhecimento, ao enfrentar o ambiente do trabalho precisam dar conta do novo paradigma educacional que, para Moraes (1997) implica fazer uma educação que tenha como foco o sujeito aprendiz e o coloque como construtor, não de forma isolada, mas em permanente interação com o mundo;
- III. ensinar a aprender a aprender, ou seja, desenvolver a autonomia do educando. A concepção de educação dominante, na maior parte da história humana, foi a de transmissão de saberes pelo mestre. Com isto, o papel do aluno se restringiu a receber informações por meio da repetição. No novo contexto, por se exigir um trabalhador polivalente, há a necessidade de desenvolver a autonomia, cabendo ao professor mais essa função na sua prática educativa;
 - IV. ensinar a pensar criticamente e deixar de priorizar apenas o recurso cognitivo da memória, motivando o educando para o desenvolvimento da análise, síntese, criatividade, trabalho em grupo e resolução de problemas. A sociedade tecnológica necessita de pessoas que sejam muito mais que cumpridoras de ordens. As pessoas precisam ser críticas, saber trabalhar em grupo, para que consigam dar conta da complexidade do trabalho;
 - V. utilizar as novas tecnologias de comunicação e informação em sala de aula. Com o acelerado desenvolvimento tecnológico na segunda metade do século XX, houve uma difusão das novas tecnologias na educação. Assim, iniciou-se forte discurso da necessidade de o professor incorporar, à sua prática pedagógica, as novas tecnologias da comunicação e informação. Isto não seria de todo ruim, se tivesse sido articulado com o processo de formação dos professores e com a construção do projeto pedagógico da escola. Em alguns sistemas educacionais, a disseminação de novas tecnologias se deu com o objetivo primeiro de vender ferramentas, tendo em vista a necessidade das empresas na área de ganharem novos mercados;
 - VI. vincular o trabalho que se faz em sala de aula com o contexto do aluno. Se o paradigma dominante não é mais a transmissão de conteúdos, cabe agora realizar uma educação que considere a realidade do aluno, ou seja, os seus conteúdos. Isto não é novo, pois diversos autores do campo crítico da educação, como Paulo Freire, sempre postularam uma educação que considerasse o mundo do aluno. Este autor, na educação popular que desenvolveu com jovens e adultos, criou um método de alfabetização que tem como ponto de partida o universo do educando;
 - VII. buscar formação continuamente. Na atual sociedade da informação, em que as mudanças são cada vez mais rápidas, exige-se do professor que esteja em constante processo de formação. A questão é que, ao mesmo tempo em que se exige mais desse profissional, as condições de trabalho cada vez mais se deterioram. A Unesco (2004), em pesquisa sobre o perfil dos professores brasileiros, detectou que um terço dos pesquisados se considera pobre. Isto demonstra que, apesar das inúmeras exigências que vêm sendo incorporadas ao fazer

docente, na prática não há uma valorização desse profissional. Aumentam-se as exigências, mas as condições de trabalho não acompanham as novas demandas impostas à carreira;

- VIII. integrar no exercício do seu trabalho a dimensão afetiva. Mesmo numa concepção pedagógica centrada na transmissão de conteúdos, o trabalho do professor sempre carregou uma dimensão afetiva, tendo em vista que o objeto de trabalho do professor é o ser humano. No entanto, no novo contexto histórico, a dimensão afetiva se apresenta como função central do processo educativo;
- IX. desenvolver valores éticos em relação à vida, ao ambiente, às relações humanas e a si próprio. Não basta mais trabalhar, no ambiente escolar, apenas os conteúdos historicamente construídos pela humanidade, mas desenvolver valores. A questão é saber se o professor vai dar conta de assumir tantas demandas diante de um contexto de trabalho que não tem sido tão favorável ao exercício das suas atividades.

Oliveira (2004) percebe que as novas demandas do trabalho docente podem causar a perda de identidade, considerando que o processo educacional, o ensino-aprendizagem, deixa de ser central, e o professor passa a ter que desenvolver atividades de assistente social, enfermeiro, psicólogo e outros. A autora faz essa análise tendo em vista as demandas sociais que o espaço escolar cada vez mais assume, as quais impactam no trabalho docente, à medida que, cada vez mais, o professor realiza atividades que vão muito além da sua formação inicial.

Para Arroyo (1999), os professores tornam-se parecidos com os super-heróis, uma vez que, a cada mudança de conjuntura, novos conhecimentos, competências, habilidades, conteúdos lhes são demandados pelas organizações de ensino.

As demandas apresentadas anteriormente dizem respeito ao trabalho do professor na educação presencial. Entretanto, com o desenvolvimento tecnológico, um novo ambiente de trabalho surge para o professor – o ambiente virtual. Neste, novas funções são incorporadas ao fazer docente, pois de uma relação pedagógica face a face, numa sala de aula tradicional, o professor passa a ter contato com os alunos em salas de aulas virtuais, com poucos contatos presenciais.

Para que possa realizar suas funções nesse novo ambiente, o professor, além das funções que desenvolve na educação presencial, como planejamento das atividades pedagógicas, seleção de conteúdos e metodologias,

avaliação de aprendizagem, necessita também, conforme Adell & Sales (s/d), Tavares (2000), Machado (2004), realizar as seguintes atividades:

- i. desenho do currículo: o professor deve não apenas planejar atividades e selecionar os conteúdos e metodologias, precisa também, delinear os conteúdos na novas mídias, como vídeo, Internet etc.;
- ii. elaboração de materiais didáticos: na educação presencial, comumente os professores não elaboram material didático, pois trabalham com livros e textos diversos. Para o ambiente virtual, os professores precisam elaborar conteúdos e disponibilizá-los em diversos formatos (texto, gráficos, som, animação e etc), para que possam ser veiculados na Internet;
- iii. tutoria: o professor, no ambiente virtual, passa a ser um orientador, um facilitador do processo de aprendizagem do aluno. Deve propor experiências de aprendizagem, em vez de apresentar conteúdos prontos e acabados. Tem o papel de organizador dos objetivos, dos horários e dos procedimentos impulsionadores da interação nas salas de aulas virtuais. Além disso, tem a função de criar um ambiente de aprendizagem que seja agradável e motivador para que os alunos não desistam dos estudos. Ou seja, precisa animar a comunidade virtual de aprendizagem, além de dominar o conteúdo que trabalha e organizar estratégias de aprendizagem;
- iv. apoio técnico: como o ambiente de sala de aula é o virtual, problemas técnicos surgem e, muitas vezes, é o professor que, além de ter que dominar esse novo espaço de trabalho, acaba dando assistência aos alunos quando têm dificuldades no manuseio da ferramenta.

Em estudo comparativo entre professores do ensino superior que atuam na educação presencial e no ambiente virtual, Almeida, et al. (2003) observam que, no ensino presencial, os papéis do professor são orientar os estudos, promover o desenvolvimento pessoal, estimular reflexões, facilitar o processo de ensino e aprendizagem, fazer mediações no processo de aquisição de conhecimento. No ambiente virtual, os autores destacam que, além das funções exercidas no

presencial, os professores exercem papéis de orientador da utilização de ferramentas tecnológicas, mantenedor da regularidade do aluno no curso, ou seja, animador, tutor no sentido de acompanhar o aluno no curso. Ainda para os autores, as funções centrais de um professor nesse ambiente de aprendizagem são o de motivador e provocador da participação do aluno no curso, aspectos não tão intensos na educação presencial. Nesta, o aluno, para poder ser aprovado em qualquer curso da educação formal, precisa de um percentual mínimo de presença. Isto não ocorre na educação a distância, pois a flexibilidade de organização do tempo e do espaço para o estudo pelo aluno não requer estruturas rígidas de controle. No entanto, fica a cargo do professor o papel de garantir a presença do aluno no curso. Assim sendo, o docente gasta um tempo enorme do seu trabalho em tarefas de controle da participação do aluno no curso. Esse controle não acontece em todos os modelos de educação a distância. Em alguns modelos, o professor tem apenas a tarefa de tirar as dúvidas dos conteúdos e animar os alunos para a aprendizagem, uma vez que um monitor cuida dos processos de controle de participação dos alunos.

A presença das novas tecnologias no exercício da profissão docente tem alterado a configuração do trabalho do professor, sobretudo pela incorporação de um novo ambiente de trabalho, o virtual. Percebe-se que, para o professor desenvolver suas atividades neste ambiente, novos saberes são exigidos para a prática docente, conforme destacado anteriormente. Além disso, mesmo com a ampliação do seu fazer e dos espaços de trabalho, observa-se que a profissão docente passa por um processo de precarização, tendo em vista que cada vez mais os professores perdem valor social, pioram as suas condições de trabalho e sofrem queda em seu poder econômico.

Corroborando essa perspectiva, Lüdke & Boing (2004) preconizam que há um paradoxo a ser aprofundado na sociedade da informação, pois nesta sociedade precisa-se cada vez mais dos saberes docentes, ao mesmo tempo em que o trabalho dos professores vivencia um processo constante de diminuição do seu prestígio social. Este paradoxo se insere nas mutações do mundo do trabalho que vêm ocorrendo nesta fase de globalização do capital, em que se exige um trabalhador com perfil polivalente, num contexto de desemprego estrutural, em que estar empregado passa a ser um privilégio. Nessa lógica, o trabalho do professor, que passou a ter muito prestígio para a disseminação da modernidade, apresenta na

pós-modernidade um processo de precarização, considerando a ampliação dos papéis para o exercício da profissão e a perda de valor social.

2.2 O Sofrimento dos Professores

Nos itens anteriores, destacou-se o processo de educar nos períodos históricos da Antigüidade, Idade Média, modernidade e na contemporaneidade, com a finalidade de situar o trabalho docente no decorrer do processo de desenvolvimento humano. Neste item, serão apresentados os tipos de sofrimentos aos quais os professores têm sido submetidos, em função do exercício do seu trabalho.

Antes de tratar das doenças que acometem os professores em função do seu trabalho, é importante mostrar alguns dados de uma pesquisa realizada pela Unesco (2004) no Brasil, em parceria com o Ministério da Educação (MEC), Instituto Nacional de Estudos e Pesquisa Educacionais (Inep), Instituto Montenegro e Editora Moderna, sob o título “O perfil dos professores brasileiros: o que fazem, o que pensam e o que almejam...”. Os resultados da pesquisa apresentam um retrato atual dos professores do ensino fundamental e médio³, das escolas públicas e privadas, nas 27 Unidades da Federação. A pesquisa envolveu 5.000 participantes, de um universo de 1.698.383 professores, sendo 82% da rede pública e 18% da rede privada. Os participantes responderam a questionários sobre características sociais, econômicas e profissionais.

A pesquisa da Unesco constatou o que já é visível nessa categoria profissional – a feminização da carreira docente, uma vez que 81,3% dos entrevistados são mulheres e 18,6% são homens. Outro dado importante e que mostra que a maioria dessa categoria é de pessoas de classe social baixa: observou-se que 49,5% dos professores têm pais com o nível fundamental incompleto e em torno de 15% dos pais não têm nenhum nível de escolaridade. Apesar disso, a maioria dos professores apresenta condição de vida melhor que a de seus pais e, ainda, nível de escolaridade superior ao deles.

³ Vale destacar que não há ainda uma pesquisa sobre o perfil dos professores do ensino superior. Entretanto, é importante apresentar a pesquisa realizada com professores da educação básica, a qual ilustra o perfil dos professores brasileiros.

Um dado que chama atenção é a renda dos professores. De acordo com a pesquisa, 65,5% apresentam renda familiar entre dois e dez salários mínimos, sendo que os professores da rede particular apresentam renda mais elevada. Dos entrevistados, 1/3 (um terço) se considera pobre e a maioria se define como de classe média baixa. De modo geral, a renda dos professores é baixa, sendo, portanto, um elemento que contribui para o processo de precarização do trabalho docente. Além disso, o fato de 1/3 desses profissionais se considerar pobre é um dado significativo, constatando-se a importância desse trabalho para o desenvolvimento da sociedade no atual contexto histórico. Como um professor que se considera pobre contribuirá para o desenvolvimento da sociedade da informação?

Constatou-se que há um consenso entre os professores de que as suas vidas são melhores do que a de seus pais. O Brasil, por ser um país capitalista periférico, ainda possibilita certa ascensão social por meio da escolarização. Sendo assim, parte dos professores pesquisados teve acesso à maior escolarização, da qual os seus pais não puderam usufruir. Assim, de certa forma, conseguiram ter uma condição de vida melhor, apesar de a maioria ser de classe média baixa e 1/3 (um terço) se considerar pobre.

Em relação à trajetória profissional dos docentes da educação básica, constatou-se que a maioria estudou em escolas da rede pública; 67,6% possuem curso superior e 32,3% têm apenas o ensino médio. Uma situação preocupante, pois com tantas exigências apresentadas na atualidade para a carreira docente, há, ainda, a existência de um número muito elevado de professores com apenas o ensino médio. Além disso, a pesquisa demonstrou que há, também, professores sem habilitação para o exercício do magistério, ou seja, professores que não tiveram a oportunidade de frequentar nem Curso Normal, principalmente, na região Norte (14,8%) e na região Centro-Oeste (14,2%).

As atividades culturais dos professores foi outro tema trabalhado na pesquisa. Observou-se que a maioria deles frequenta eventos culturais, como teatro, museus, cinemas, shows musicais, entre outros. No entanto, as atividades de âmbito doméstico, como assistir a fitas de vídeos e TV, são mais comuns no dia-a-dia dos professores. Foi constatado que 74,3% dos professores vêem televisão diariamente. Notou-se também que a maioria dos professores não navega na Internet (58,4%) e um pouco mais da metade têm computador em casa. Tais dados são significativos,

considerando que, na sociedade da informação, dentre os novos papéis que o professor deve assumir, apresenta-se o domínio das novas tecnologias da informação e comunicação. Se não tem acesso à Internet, como o professor será incorporado a esta nova sociedade? Pode-se afirmar que a falta de acesso a essas ferramentas, advém, sobretudo, da baixa renda dos professores.

No tema professores e a educação, percebeu-se que, para os professores, as finalidades mais importantes da educação são formar cidadãos conscientes (72,2%) e desenvolver a criatividade e o espírito crítico (60,5%). Isto revela que há na categoria uma preocupação social construída ao longo da sua luta por melhores condições de trabalho. Foi observado que o tempo disponível para a correção de provas e similares é a situação mais problemática para os professores exercitarem os seus afazeres. Percebeu-se ainda, no tema professores e a educação, que há uma satisfação dos docentes em relação à profissão, pois um pouco mais da metade (50,2%) declarou que pretende permanecer na profissão.

Quanto à percepção dos professores sobre os valores sociais, cabe destacar as opiniões sobre o papel político do professor: 91% dos participantes da pesquisa consideram que o professor deve desenvolver a consciência social e política nas novas gerações. Mais uma vez, há uma demonstração da sensibilidade desses profissionais com o desenvolvimento de uma sociedade mais participativa e igualitária.

Mesmo tendo a pesquisa da Unesco revelado certa satisfação dos professores com a profissão, observa-se que, na contemporaneidade, muitos são os sofrimentos dos professores em função do exercício da docência, os quais serão destacados a seguir. Tal satisfação pode estar relacionada à concepção muito difundida do trabalho desses profissionais, vista como profissão que exige muita dedicação, empenho, cuidado e, muitas vezes sendo, até, comparada ao sacerdócio. De fato, é uma profissão que demanda uma carga afetiva muito grande, mas o discurso ideológico que vem sendo difundido ao longo da história da carreira docente na modernidade contribui, peremptoriamente, para, independentemente das condições em que se realiza o fazer docente, o compromisso e a veneração se sobreponham às dificuldades do contexto em que se realiza o trabalho.

2.2.1 Os Principais Males dos Trabalhadores Docentes

Dentre os instrumentos que o professor mais utiliza para exercer a docência, o principal é a voz. Logo, o emprego constante do aparelho vocal, aliado à química do giz, tem provocado nos docentes sérios problemas respiratórios. Isto faz com que os professores se afastem do trabalho com doenças como laringite e faringite. Scalco, Pimentel e Pilz (1996), em estudo com professores de 1ª a 4ª séries de escolas particulares de Porto Alegre, observaram que 46% dos entrevistados apresentavam alterações nas cordas vocais. Além disso, mesmo os que não possuíam essas alterações mostraram alguma reclamação em relação às cordas vocais.

Outra queixa comum dos professores, em função da utilização recorrente do quadro de giz e da má postura no processo de preparação das aulas e da correção das atividades, são as lesões por esforços repetitivos e distúrbios osteomusculares relacionados com o trabalho (LER/Dort). Porto et al. (2004) realizaram um estudo com 235 professores da educação básica atendidos pelo Centro de Estudos de Saúde do Trabalhador (Cesat) de Salvador, Bahia, com o objetivo de identificar as doenças ocupacionais a que mais freqüentemente os professores são acometidos. Os resultados mostraram que as mais comuns entre os professores pesquisados são as doenças do aparelho respiratório e as decorrentes das lesões por esforços repetitivos e distúrbios osteomusculares relacionados com o trabalho (LER/Dort).

Entre as doenças do aparelho respiratório que acometem os professores, os autores destacam a laringite crônica, os nódulos das cordas vocais, a rinite alérgica, a sinusite. As doenças geradas por esforços repetitivos dizem respeito aos distúrbios ósseos dos membros superiores, sendo elas: síndrome do túnel do carpo, síndrome do manguito rotatório, sinovite, tenossinovite, epicondilite, síndrome cervicobraquial, bursite e tendinite. Os autores identificaram, ainda, os riscos presentes no ambiente de trabalho dos professores e que estão associados à existência das doenças ocupacionais. Os mais comuns são os movimentos repetitivos, a exposição ao pó de giz, o uso em excesso da voz e a postura inadequada.

Além dos sofrimentos físicos, os professores enfrentam no seu cotidiano, também, os sofrimentos psíquicos que advêm, sobretudo, de uma

característica central da profissão, que é o envolvimento afetivo. Para conduzir o processo pedagógico, independentemente do paradigma educacional predominante, seja o de transmissão de conhecimentos ou o da construção de conhecimentos, o docente necessita estabelecer vínculos afetivos, pois sem isso, o envolvimento dos alunos no processo pedagógico pode não ser suficiente. Desta forma, ao mesmo tempo que a afetividade é importante para que o processo de ensino-aprendizagem ocorra de maneira satisfatória, o envolvimento afetivo dos professores com os alunos pode causar sofrimento a esses profissionais. Isto acontece quando as estratégias de ensino-aprendizagem não dão as respostas necessárias ao desenvolvimento dos alunos. É comum os professores apresentarem mal-estar quando os alunos são reprovados ou quando são indisciplinados e não demonstram interesse pelos conteúdos trabalhados. Diante desse contexto, o professor, cansado, pode perder a vontade de continuar na profissão.

Profissionais que apresentam desânimo, sem vontade de realizar o seu trabalho, podem estar sofrendo a síndrome de Burnout, que, segundo Codo & Menezes (1999, p. 238), é uma síndrome que leva o trabalhador a perder o sentido da sua relação com o trabalho.

Para os pesquisadores citados, exige-se muito do professor. Sendo assim, aos poucos os professores vão desistindo e perdem o ânimo, a disposição, o fogo, ou seja, entram em Burnout.

A pesquisa que Codo et al. (1999) desenvolveram no Brasil com professores do sistema público de ensino abrangeu 1.440 escolas e 30 mil professores. A pesquisa revelou que 26% dos estudados demonstravam ter exaustão emocional, motivada pelo cansaço, pela desvalorização profissional e baixa auto-estima.

Em conformidade com Codo et al., Reinhold (2002) considera a síndrome de Burnout como um tipo de estresse causado pelo trabalho e que ocorre quando o trabalhador apresenta um sentimento profundo de frustração em relação ao trabalho que faz. Para a autora, essa síndrome tem sido identificada nos professores e é observada quando esses profissionais perdem o entusiasmo, a qualidade do seu trabalho diminui e eles, cada vez mais, sentem-se frustrados. Num estágio mais avançado dessa síndrome, o professor chega ao desespero, sente-se depressivo e com vontade de abandonar o trabalho.

Sobrinho (2002), ao estudar o estresse de professores do ensino fundamental por meio da abordagem ergonômica, elencou alguns fatores que contribuem para o estresse ocupacional do professor: os conteúdos curriculares (no processo de formação do profissional), os quais são separados da demanda; a ausência de capacitação para lidar com questões concernentes ao próprio trabalho; a exigência de manter a disciplina entre os alunos; a sobrecarga de trabalho extraclasse; o clima organizacional do ambiente escolar; as condições impróprias para o exercício do magistério; e, ainda, o volume de carga cognitiva habitualmente identificado nas atividades típicas do posto de trabalho docente. Identifica-se, com a referida pesquisa, que o trabalho docente, caso venha ter as condições de trabalho satisfatórias para sua realização – tais como não necessidade de realizar tarefas além da sua carga horária de trabalho, visto que a organização remunera o trabalho fora de sala; e melhores possibilidades de trabalhar a indisciplina dos alunos – ainda assim, é uma profissão com tendência ao estresse, uma vez que há um custo cognitivo próprio do fazer docente, sobretudo, quanto à necessidade de manter os alunos envolvidos com a escola, na busca de garantir a aprendizagem.

Outro estudo que merece destaque, à medida que contribui para o mapeamento dos sofrimentos vivenciados pelos professores, é o de Fonseca (2001). Neste, investigou-se a saúde de professores que trabalham no ensino fundamental e médio da rede pública do Estado de Minas Gerais. Constatou-se que o trabalho do professor provoca sofrimento, tendo em vista que é um trabalho cansativo; há desgaste, pois se leva muito trabalho para casa; há excessiva pressão dos pais e da direção dos estabelecimentos de ensino. Há, portanto, na profissão, muita insatisfação e frustração. A pesquisadora comprovou tais resultados a partir de levantamento de licenças médicas e, também, por entrevistas com professores. Segundo a autora, mais de 50% dos professores foram licenciados por transtornos mentais, como depressão, estados de ansiedade e reações agudas ao estresse.

Cabe salientar na presente tese, também, o estudo de Gomes (2002), o qual buscou compreender a dinâmica da relação trabalho/saúde dos docentes do ensino médio da rede pública do Estado do Rio de Janeiro. O contato com a realidade dos professores levou a pesquisadora a uma reflexão sobre o trabalho docente e aos inúmeros fatores que contribuem para a sobrecarga no processo de trabalho desses profissionais. Entre esses fatores, pode-se elencar: a) tempo gasto

com o preenchimento de relatórios; b) a necessidade de se adaptar às diversas mudanças que ocorrem no dia-a-dia da escola; c) dificuldades em acompanhar a rapidez das inovações tecnológicas.

Para a autora, a sobrecarga de trabalho presente no fazer docente produz custos à saúde, gerando, portanto, sofrimento. Vários problemas de saúde surgem diante da sobrecarga, e os mais freqüentes são ansiedade, tensão, nervosismo, depressão, estresse, frustração, problemas nas cordas vocais, entre outros.

Conforme destacado anteriormente, o trabalho do professor passa por muitas transformações, as quais se refletem na saúde desse profissional. As mudanças no contexto econômico, social e cultural repercutem na educação e, evidentemente, no papel do professor. Este profissional apresenta-se, cada vez mais, pressionado pela complexa realidade por que passa o mundo contemporâneo. Diante disso, Esteve (1999) enfatiza que há um mal-estar docente que surge pela modificação do seu papel, tendo em vista as novas funções que tem de assumir para atender à dinâmica do contexto social. Vários são os fatores, para o autor, que contribuem para o mal-estar docente, destacando-se: a) o contínuo avanço do saber, que faz o professor necessitar renunciar a conteúdos que aprendeu no seu processo de formação inicial, para ensinar outros de que nunca ouviu falar; b) a constatação de que a realidade se transformou e a inutilidade de continuar mantendo desejos, objetivos, que já não correspondem ao contexto social; c) as exigências das famílias pelo sucesso do aluno, num contexto de extrema competitividade, que não garante ao final dos estudos êxito profissional aos filhos.

Para Esteve, o mal-estar docente, motivado pelas exigências do atual contexto social, realiza-se por meio do absentéismo, por pedidos de transferências, em estresse, em doenças, muitas vezes fingidas na busca de se ausentar momentaneamente da sala de aula, até aparecerem as verdadeiras doenças, como neuroses ou depressões.

Diante do mal-estar em que vivem os docentes, uma forma de enfrentamento desse processo é o abandono da profissão. Lapo (2003), numa investigação realizada entre 1990-1995 com professores do ensino público do Estado de São Paulo, verificou aumento de 300% dos pedidos de exoneração do magistério. Ao pesquisar junto aos ex-professores o porquê da exoneração, constatou que os

fatores que mais contribuem para o abandono da profissão são baixos salários, precárias condições de trabalho, insatisfação no trabalho e desprestígio profissional.

Em conformidade com Gasparini, Barreto e Assunção (2005), identifica-se que o papel do professor extrapolou a mediação do processo de conhecimento. Observa-se que houve uma ampliação das funções dos professores para além das tarefas de sala de aula, com vistas a atender às inúmeras demandas da população, as quais começaram a ser absorvidas pela escola, a partir da segunda metade do século XX. Tais demandas surgem com a necessidade de proteção social das camadas populares, tendo em vista a sua luta por direitos sociais.

Os estudos sobre a saúde dos docentes de ensino superior são escassos. As pesquisas encontradas no âmbito da saúde do professor de ensino superior não indicam resultados diferentes dos estudos apresentados, nesta tese, com os docentes de ensino básico. Leite, Figueiredo e Sol (S/D), em estudo que investigou o processo de trabalho dos professores da Universidade Federal de Ouro Preto, na busca de apresentar medidas que visem à melhoria das condições de trabalho e saúde desses trabalhadores, concluiu que a maioria dos docentes considera que o seu trabalho possibilita a aprendizagem de coisas novas, que há autonomia para o exercício de suas funções. Entretanto, a maioria afirma que o seu trabalho é realizado sob ritmo acelerado e que há um volume excessivo de trabalho. Observa-se que o trabalho do professor de ensino superior, também, apresenta desgaste em função do ritmo acelerado e do excesso de trabalho.

A pesquisa de Araújo et al. (2005), com professores da Universidade Estadual de Feira de Santana, objetivou descrever as características do trabalho docente e as queixas de saúde. Os resultados demonstraram deficiências nas condições de infra-estrutura do ambiente laboral, como ausência de espaço para descanso/repouso, salas de aulas inadequadas e cargas de trabalho que afetam a saúde e o desempenho do trabalho docente, como ventilação inadequada, exposição ao pó de giz e poeiras, carregar material didático, permanecer em pé e manter posição inadequada do corpo. O estudo revelou que a maioria dos docentes se referiu, a, pelo menos, uma queixa de doença. As queixas mais freqüentes estão relacionadas ao uso intensivo da voz (dor na garganta, rouquidão e perda temporária da voz), exposição à poeira e pó de giz (rinite, alergia respiratória e irritação nos olhos), à postura corporal adotada no exercício da atividade profissional (dor nas

costas, dor nas pernas e dor nos braços). O estudo revelou ainda queixas relacionadas à saúde mental, sendo que as doenças de maior prevalência foram o cansaço mental, esquecimento, nervosismo e insônia.

Esses achados são similares às pesquisas com professores de educação básica. Sendo assim, pode-se concluir que os estudos sobre a saúde dos docentes presenciais demonstram que há crescente deterioração das condições de trabalho, postura corporal inadequada, infra-estrutura precária e falta de recursos materiais. Este contexto de trabalho expõe os docentes aos riscos de adoecimento, tais como problemas nas cordas vocais, LER/Dort e estresse. A seguir, o quadro 1 traz o resumo das pesquisas sobre a saúde do professor, as principais doenças da profissão e suas causas.

Quadro 1. Resumo das principais doenças vivenciadas pelos professores presenciais

Pesquisa	Professores Estudados	Doenças	Causas
Scalco, Pimentel e Pilz (1996)	1ª a 4ª séries de escolas particulares	Alterações nas cordas vocais	Emprego constante do aparelho vocal
Porto, Reis, Andrade, Nascimento & Carvalho (2004)	235 professores da educação básica	Doenças do aparelho respiratório e LER/Dort	Movimentos repetitivos, a exposição ao pó de giz, o uso em excesso da voz e a postura inadequada.
Codo & Menezes (1999)	1.440 escolas de educação básica e 30 mil professores	Burnout – exaustão emocional, perda do entusiasmo com o trabalho	Cansaço, desvalorização profissional e baixa auto-estima.
Sobrinho (2002)	Professores do ensino fundamental	Estresse	Ausência de capacitação para lidar com questões concernentes ao próprio trabalho; a exigência de manter a disciplina entre os alunos; a sobrecarga de trabalho extraclasse; as condições impróprias para o exercício do magistério; e o volume de carga cognitiva
Fonseca (2001)	Ensino fundamental e médio da rede pública do Estado de Minas Gerais	Depressão, estados de ansiedade e reações agudas ao estresse	Trabalho cansativo, desgaste, excessiva pressão dos pais e da direção das escolas
Gomes (2002)	Ensino médio da rede pública do Estado do Rio de Janeiro	Ansiedade, tensão, nervosismo, depressão, estresse, frustração, problemas nas cordas vocais	Tempo gasto com o preenchimento de relatórios, necessidade de se adaptar às diversas mudanças que ocorrem no dia-a-dia da escola, dificuldades em acompanhar a rapidez das inovações tecnológicas

(continua)

Quadro 1. Resumo das principais doenças vivenciadas pelos professores presenciais – (Conclusão)

Pesquisa	Professores Estudados	Doenças	Causas
Esteve (1999)		Estresse, neuroses e depressões	Contínuo avanço do saber, constatação de que a realidade se transformou e a inutilidade de continuar mantendo desejos, objetivos que já não correspondem ao contexto social, e as exigências das famílias pelo sucesso do aluno.
Araújo, Sena, Viana e Araújo (2005)	Professores de ensino superior	Dor na garganta, rouquidão e perda temporária da voz, alergia respiratória e irritação nos olhos, dores nas costas, nas pernas e nos braços, cansaço mental, esquecimento, nervosismo e insônia.	Ausência de espaço para descanso/repouso, salas de aulas inadequadas e cargas de trabalho que afetam a saúde e o desempenho do trabalho docente, como ventilação inadequada, exposição ao pó de giz e poeiras, carregar material didático, permanecer em pé e manter posição inadequada do corpo.
Leite, Figueiredo e Sol (S/D)	Professores de ensino superior	Desgaste físico e mental	Ritmo acelerado e volume excessivo de trabalho.

Considerando os estudos apresentados, torna-se evidente que o contexto de trabalho do professor tem causado adoecimento físico e psíquico. Percebe-se que o sofrimento é decorrente das condições de trabalho, assim como das peculiaridades da profissão. Ademais, estudos como o de Esteve, por exemplo, destacam que, diante das exigências da sociedade contemporânea, há uma mudança no papel do professor. Isto, resulta, por conseguinte, de novas exigências que são impostas a estes trabalhadores, conforme destacado anteriormente.

Diante disso e do novo ambiente de trabalho que se apresenta para o exercício da profissão docente – o ambiente virtual – a presente tese se referencia em duas abordagens que estudam a saúde no trabalho, a psicodinâmica do trabalho e a ergonomia da atividade. A utilização das duas abordagens para analisar o contexto de trabalho dos professores que atuam em ambiente virtual, bem como as suas implicações para a saúde, visa a dar conta da complexidade em que se encontra o mundo do trabalho na atualidade, ou seja, busca responder às novas

problemáticas que surgem para a saúde do trabalhador. No próximo capítulo, apresentar-se-á o referencial teórico dessas abordagens.

CAPÍTULO 3

A SAÚDE NO TRABALHO: AS ABORDAGENS DA PSICODINÂMICA DO TRABALHO E DA ERGONOMIA DA ATIVIDADE

(..) a classe trabalhadora fragmentou-se, heterogeneizou-se e complexificou-se ainda mais. Tornou-se mais qualificada em vários setores, como na siderurgia, na qual houve uma relativa intelectualização do trabalho, (...)

(Antunes, 1998)

A saúde no trabalho diante dos sofisticados padrões de gestão da força de trabalho nos ambientes organizacionais (pós-fordismo, neotaylorismo, toyotismo), predominantes no atual contexto histórico, requer um tratamento interdisciplinar . Neste sentido, na presente tese, busca-se articular duas abordagens teóricas, quais sejam: a psicodinâmica do trabalho e a ergonomia da atividade. Estas abordagens, pelas suas peculiaridades, possibilitam compreender o trabalho como um espaço de organização da vida social em que os trabalhadores são sujeitos históricos que pensam e agem sobre o trabalho, apesar do processo de dominação presente em toda relação capital-trabalho.

Nessa perspectiva, a saúde no trabalho procura não mais se associar à visão hegemônica que institui uma relação causal entre a doença e um agente

específico, e ainda, tenta superar o ponto de vista da determinação social que desconsidera a subjetividade do trabalhador (Mendes e Dias, 1991). Assim, a saúde no trabalho é compreendida como a busca contínua pelos trabalhadores por integridade física, psíquica e social nos contextos de trabalho (Ferreira e Mendes, 2003).

Deste modo, o trabalho é integrante da construção da saúde. Portanto, a psicodinâmica do trabalho (que, como disciplina, objetiva analisar as estratégias individuais e coletivas de mediação do sofrimento utilizadas pelos trabalhadores na busca da saúde) e a ergonomia da atividade (que tem como fim compreender os indicadores críticos no contexto de trabalho com vistas a transformá-los, a partir de uma solução de compromisso entre trabalhadores, gestores e usuários) (Mendes e Ferreira, 2003) permitem desvendar a dinâmica das situações de trabalho e os possíveis agravos à saúde dos trabalhadores.

Sendo assim, neste capítulo, será apresentado, primeiramente, o marco teórico das abordagens psicodinâmica do trabalho e ergonomia da atividade, assim como algumas pesquisas referenciadas nestas abordagens. Em seguida, mostrar-se-á a emergência do diálogo entre as duas, diante do novo contexto do mundo do trabalho.

3.1. A Psicodinâmica do Trabalho

A psicodinâmica do trabalho tem no psiquiatra Christopher Dejours seu maior representante. Esse autor iniciou os estudos nessa área na década de 1980, centrado em pesquisas sobre o sofrimento psíquico, buscando sua origem e as transformações resultantes do confronto entre o psíquico do trabalhador e a organização do trabalho. Portanto, no primeiro momento, foram estudadas a dinâmica do sofrimento e as estratégias defensivas desenvolvidas pelos trabalhadores ante esse sofrimento.

As pesquisas que marcam a primeira fase do modelo teórico desenvolvido por Dejours (1987a) surgem em função da preocupação que sindicatos e instituições de saúde, no final da década de 60, tinham com as patologias mentais provenientes do trabalho, em especial dos trabalhadores semiqualeificados (construção civil, telefonistas, serviço público).

Em decorrência das pesquisas realizadas na primeira fase, a atenção se voltou para a organização do trabalho baseada no padrão taylorista. Desta forma, a organização do trabalho, a qual apresentava como características a rigidez, o trabalho racionalizado e repetitivo e muita pressão para o exercício das atividades, era a principal fonte de desestabilização da saúde mental dos trabalhadores, segundo Dejours (1992).

Nesta fase, além de considerar a organização do trabalho como a desestabilizadora da saúde mental dos trabalhadores, o sofrimento foi caracterizado como medo, ansiedade e frustração. Estudaram-se, também, os tipos de defesa individuais e coletivas. O prazer não foi analisado nesse período.

As pesquisas realizadas nessa fase revelaram resultados relevantes, pois descobriu-se que os trabalhadores não apresentavam doenças mentais, mas apenas comportamentos estranhos, insólitos ou paradoxais e específicos de cada categoria profissional. Tais comportamentos foram relacionados, posteriormente, às estratégias defensivas contra o sofrimento. Diante disso, Dejours (1992) volta a atenção para o estudo das estratégias de defesa contra o sofrimento. Torna-se importante para o autor o estudo não só das patologias, mas da normalidade, e o sofrimento foi considerado como um sinal para a evitação do adoecimento.

Ao incorporar a normalidade como objeto de estudo, o trabalho não é mais considerado somente o lugar do sofrimento, mas também do prazer. Com isto, surge o segundo momento dessa abordagem. Iniciam-se os estudos sobre o prazer no trabalho e, como conseqüência, há um direcionamento para a saúde. Assim, as pesquisas são conduzidas com o objetivo de identificar a dinâmica entre prazer-sofrimento no trabalho.

Ainda nessa fase, o trabalhador tem um papel ativo diante das imposições da organização do trabalho, com a possibilidade de transformar concretamente as situações de trabalho, com vistas ao alcance da sua saúde.

A organização do trabalho tem papel fundamental ao influenciar positivamente, quando permite a liberdade para a transformação do trabalho, ou negativamente, quando consegue cercear, ao trabalhador, todas as possibilidades de manifestar as suas características e necessidades pessoais. Quanto mais rígida e mais dividida a organização do trabalho, maior a possibilidade de aumento do

sofrimento, tendo em vista que serão menores as possibilidades de o trabalhador conseguir adaptá-la às suas necessidades e características pessoais.

Para Dejours (1992), o trabalho apresenta três componentes básicos, quais sejam: atividade produtiva, coordenação entre os agentes e mobilização subjetiva dos trabalhadores. A atividade produtiva é entendida como o resultado do uso da inteligência pelo trabalhador. Isto se dá no processo pelo qual há um confronto entre o que é determinado pela organização do trabalho e as necessidades psíquicas do trabalhador.

A coordenação entre os agentes ocorre no processo de cooperação que há para a realização do trabalho e que depende da capacidade dos envolvidos em conseguir estabelecer entre si relações intersubjetivas de confiança. Nesse processo de mobilização subjetiva, verificou-se que os trabalhadores utilizam de sua personalidade para se contraporem à racionalidade gerada pela situação de trabalho.

Os componentes do trabalho, segundo Dejours, são o resultado da inter-relação entre o objetivo, o social e o subjetivo. Portanto, nesta fase, a organização do trabalho passa a ser um compromisso resultante da negociação social entre os pares e os diferentes níveis hierárquicos.

As pesquisas realizadas no decorrer dessa fase conduziram à necessidade de avanço para outro modelo teórico, no qual os trabalhadores, sejam quais forem as circunstâncias, serão sempre sujeitos de seu trabalho (Dejours, Abdoucheli e Jayet, 1994). Com isto, há uma renúncia ao modelo causalista, em que havia a idéia de que o comportamento dos trabalhadores fosse determinado pela força das pressões da situação. Os trabalhadores são vistos como seres que pensam sobre a situação de trabalho, conseguem organizar as suas ações, seus comportamentos e discursos, enfim, que compreendem o processo de trabalho.

Com vistas a exemplificar a segunda fase, pode-se citar o estudo de Linhares (1994) que, ao realizar pesquisa com enfermeiros que trabalham em UTI, analisou que o prazer no trabalho está relacionado diretamente à identificação do trabalhador com a atividade desempenhada e, também, com os resultados favoráveis nos procedimentos técnicos. O estudo concluiu, ainda, que o prazer se dá por meio de uma organização do trabalho que contribua para a utilização de estratégias operatórias diferenciadas.

O estudo de Lunardi-Filho e Mazzilli (1996), com enfermeiras, revelou a existência de desgaste na atividade dessas trabalhadoras e sofrimento decorrente da inflexibilidade da organização do trabalho e das condições de trabalho precárias. Isto, para os pesquisadores, gera medo de não conseguir realizar o serviço. O estudo mostra ainda o sentimento de utilidade no trabalho como principal fator para a vivência de prazer.

Ainda em estudo com enfermeiras, Lisboa (1998) identifica nessas trabalhadoras o prazer relacionado ao sentido do trabalho e o sofrimento como fruto da rigidez da organização do trabalho e de relações de trabalho conflituosas. Refere-se ao uso de estratégias de defesas para evitar o sofrimento.

Outro estudo que exemplifica a segunda fase foi o realizado por Mendes e Abrahão (1996), com engenheiros de uma empresa de telecomunicações. Neste, observou-se que o prazer se associa ao reconhecimento e à valorização do trabalhador pela organização do trabalho, pela visualização dos resultados produtivos e pelo processo descentralizado das decisões e flexibilidade hierárquica. O sofrimento associa-se à divisão e padronização de tarefas, à subutilização do potencial técnico e da criatividade, à rigidez hierárquica, à falta de participação nas decisões e de reconhecimento profissional, às ingerências políticas, à forma de centralizar informações, à pouca perspectiva de crescimento profissional e ao individualismo entre os colegas.

Nos estudos mais recentes em torno da psicodinâmica do trabalho, o enfoque tem sido mais amplo, pois o trabalho é percebido como *lócus* de construção da identidade do trabalhador. Estudam-se, também, a dinâmica do reconhecimento e as estratégias de mediação do prazer-sofrimento, as novas formas de organização do trabalho e seu impacto sobre as vivências de prazer e sofrimento. E ainda se analisa o saudável no ambiente de trabalho, a dinâmica que envolve as inter-relações entre prazer-sofrimento e saúde.

Esta fase tem como referencial as mudanças socioeconômicas que começaram a acontecer a partir da década de 70 do século XX. Neste contexto, como já foi analisado no primeiro capítulo, há um processo de reorganização da produção, saindo de uma lógica taylorista de base rígida, repetitiva e hierárquica, para uma lógica de flexibilidade no trabalho, ou seja, de nova organização do processo produtivo.

O trabalho é analisado numa perspectiva dialética, pois é fonte de prazer e de sofrimento. Quando há sofrimento, é possível transformá-lo em prazer por meio da mobilização subjetiva ou pelas estratégias de defesa. Para os autores Dejours, Abdoucheli e Jayet (1994), a mobilização subjetiva se caracteriza pelo uso dos recursos psicológicos do trabalhador e, também, pelo espaço público de discussões sobre o trabalho. Neste espaço, o trabalhador ressignifica suas representações sobre sua atividade ao falar sobre os aspectos que causam o sofrimento no cotidiano do trabalho. A mobilização subjetiva é, portanto, um processo de busca de prazer, pois o trabalhador busca uma transformação das situações geradoras de sofrimento em situações que gerem o prazer.

As estratégias de defesa são consideradas por Dejours (1993/2004) como estratégias de ação coletivas. Em geral, acontecem quando o grupo compartilha coletivamente o sofrimento e busca formas de resolução das situações causadoras do sofrimento. Ao utilizar defesas, o trabalhador pode neutralizar o sofrimento e, por conseguinte, passar por um processo de alienação e cristalização, o que pode dificultar mudança nas situações de trabalho.

Tillmann (1994), em estudo com trabalhadores rurais, identifica o predomínio de sofrimento, o qual decorre da rigidez da organização do trabalho, do parcelamento das tarefas, das precárias condições de trabalho e da falta de reconhecimento de pares e chefias. O prazer está relacionado com o conteúdo da atividade e com as ligações entre os pares e hierarquias. Percebe-se o uso de estratégias defensivas como forma de se proteger das adversidades da organização do trabalho.

Mendes (1994), em pesquisa realizada com engenheiros, identificou o uso de estratégias defensivas, como racionalização, individualismo e passividade. Para a autora, não há um padrão típico de comportamento defensivo, pois para cada categoria pode haver defesas próprias.

Várias foram as pesquisas realizadas no campo das estratégias defensivas. Podem-se citar as realizadas por Mendes (1994, 1996), Linhares (1994), Mendes e Linhares (1996). Nessas pesquisas, conclui-se que comportamentos defensivos são encontrados de maneira diferenciada em cada profissão. Encontraram-se os seguintes indicadores de comportamentos defensivos: a) racionalização e/ou passividade e aceitação diante do elemento que faz sofrer; b)

individualismo e trabalho solitário diante de situações como falta de cooperação, de confiança, de compartilhamento de regras no grupo, nos estudos com funcionários públicos. Já nos estudos com enfermeiros, observaram-se as seguintes estratégias: a) impessoalidade no contato com o paciente; b) distanciamento emocional na relação com o paciente; c) fuga do contato com o paciente; d) valorização dos procedimentos técnicos em detrimento da relação interpessoal.

Ainda sobre as estratégias defensivas, Derriennic e Vézina (2000) examinam como elas atuam na manutenção do equilíbrio psíquico, e revelam a não repressão do sofrimento devido ao fracasso das defesas. Destacam que as características da organização do trabalho levam à falta de comprometimento, individualismo, desmobilização, depressão e neurose, gerando sofrimento.

Na trajetória teórica da psicodinâmica do trabalho, é possível observar que o sofrimento, quando não é enfrentado por meio das estratégias defensivas ou pela mobilização subjetiva, pode-se tornar um caminho para o adoecimento.

Para Mendes (1999), o sofrimento é proveniente das sensações dolorosas diante do conflito entre desejo e realidade. Funciona, sobretudo, como um sintoma, pois alerta o indivíduo de que algo não está bem. É expresso pela insatisfação e a ansiedade, sendo que a insatisfação manifesta-se por meio de vivências depressivas, que expressam uma sensação de adormecimento intelectual, de paralisia da imaginação e marcam o triunfo do condicionamento ao comportamento produtivo.

Neves (1999), em estudo com professoras do ensino fundamental, evidencia a coexistência de prazer-sofrimento. Identifica que há o predomínio de sofrimento, o qual surge pelo sentimento de desqualificação profissional, baixa remuneração e falta de reconhecimento social pelo seu trabalho. Ressalta que o prazer se origina pelo reconhecimento dos alunos.

Leme (2000), ao analisar o significado do programa de demissões voluntárias (PDV) junto aos bancários do Banco do Brasil, identifica o predomínio de sofrimento. De acordo com Leme, o sofrimento se manifesta por meio de conflitos pessoais e do sentimento de frustração em decorrência da forma como o programa foi conduzido.

Carpentier-Roy (1997) em estudo acerca da saúde mental, observa duas formas de sofrimento psíquico: patologia da excelência e patologia da exclusão. A patologia da excelência resulta de exigências da empresa ao trabalhador em relação à eficácia e produção, na qual é desconsiderada a subjetividade e destruído o coletivo de trabalho. A patologia da exclusão evidencia o medo e ansiedade de ser excluído do mercado de trabalho, o que implica a negação de seu desejo para manter o emprego.

Borges (2001), em estudo com bancários, mostra como indicadores de sofrimento a desvalorização no trabalho, a sobrecarga, a ameaça de desemprego e o controle por parte das chefias. Assim como o estudo de Carpentier-Roy, Borges identifica que o sofrimento é suportado devido ao medo do desemprego. Deste modo, os estudos, cada vez mais, fortalecem a tese da patologia da exclusão, a qual se insere no contexto de desemprego estrutural. Deste modo, os trabalhadores, na busca de manter o emprego, numa sociedade que prima inexoravelmente pelo consumo, passam a suportar todo tipo de constrangimento para que o emprego seja garantido.

Ao estudar a situação dos desempregados na França, Dejours (2001) refletiu sobre a dinâmica do reconhecimento. Para o autor, o desemprego faz com que as pessoas sofram por não serem úteis à sociedade, pois não podem contribuir socialmente e, portanto, não são reconhecidas por meio do trabalho.

Outro estudo que se apresenta em torno do sofrimento pela perda do emprego é o de Matrajt (2001). A pesquisa foi realizada com bancários após o processo de fusão da empresa. Identificam-se comportamentos de submissão, luta incessante para se manter no emprego e sentimento de descartabilidade. A pesquisa mostra o aumento de absenteísmo, erros no trabalho, doenças, estresse e diminuição da produtividade em decorrência do medo de demissão. As precárias relações de trabalho tornam o clima organizacional competitivo e insuportável.

A questão do reconhecimento foi estudada também por Morrone (2001). Neste estudo, concluiu-se que a dinâmica do reconhecimento está ligada ao prazer no trabalho por meio de um processo de ressignificação do sofrimento. A pesquisa concluiu ainda que o sofrimento está relacionado às condições de trabalho enfrentadas pelos trabalhadores. Neste estudo, Morrone construiu e validou uma escala para medir os indicadores de prazer-sofrimento relacionados à organização do trabalho. Com os resultados, foi possível concluir que o prazer se associa aos fatores de valorização e reconhecimento; e o sofrimento, aos fatores de desgosto e insegurança.

Segundo Dejours (1999), o não reconhecimento do trabalho pelo outro pode gerar crise de identidade e doença. Em contrapartida, quando há reconhecimento, o sujeito tem um sentimento de pertencimento a um grupo. Isto fortalece a identidade e propicia uma valorização da auto-estima do trabalhador.

Ainda sobre o reconhecimento, Martins (2000), em pesquisa com enfermeiros de UTI para identificar indicadores de prazer e sofrimento no trabalho, observa, como elementos geradores de prazer à recuperação do paciente, o reconhecimento no trabalho e a harmonia no ambiente. Já o sofrimento provém de relações interpessoais não satisfatórias, dor física e morte do paciente, mecanização do trabalho, falta de recursos materiais e sofrimento dos familiares.

Em relação à mobilização subjetiva, Mendes e Morrone (2002) afirmam que esta não tem ainda muitos estudos empíricos, apenas teóricos. Segundo as autoras, pesquisas estão sendo realizadas com vistas a investigar a cooperação, a

solidariedade, a confiança e o engajamento nas discussões grupais, como indicadores de mobilização subjetiva.

Na mesma perspectiva que Morrone, Antloga (2003), ao analisar trabalhadores de uma empresa de materiais de construção e acabamento localizada no Distrito Federal, observou que tais trabalhadores vivenciam mais sofrimento que prazer, tendo em vista a dificuldade que apresentam com a atividade que realizam, pela falta de reconhecimento por parte das chefias e, ainda, pelo medo de não atender às exigências impostas pelos chefes. Verificou-se a utilização de estratégias defensivas associadas à questão da empregabilidade por compreenderem que estar empregado, numa conjuntura de desemprego, torna-se um motivo para o sentir-se bem. Deste modo, percebe-se como o desemprego regula o emprego e contribui, peremptoriamente, para o desenvolvimento de estratégias que visem a suportar a organização do trabalho.

A referida pesquisa concluiu que a organização do trabalho é marcada pelo volume de tarefas, pelo desgaste dos funcionários e pela ausência de espaço para falar sobre o trabalho. Isto impede qualquer forma de mobilização dos trabalhadores. Com este quadro, percebe-se que as vivências de sofrimento tendem a ser intensificadas e que poderão levar ao adoecimento, considerando que as estratégias defensivas identificadas, as quais são motivadas pela necessidade do emprego, não conseguirão ressignificar o sofrimento em busca da saúde.

Pereira (2003), ao estudar as vivências de prazer-sofrimento em trabalhadores de uma empresa de grande porte no ramo alimentício, diferentemente dos estudos de Morrone e Antloga, concluiu que estes trabalhadores vivenciam mais prazer que sofrimento, sobretudo por estabelecerem uma relação positiva com as suas tarefas. Observou-se que os trabalhadores percebem que suas expectativas profissionais em relação ao trabalho são atendidas, que há satisfação em torno das atividades realizadas e, também, liberdade para pensar, organizar-se e falar sobre o trabalho.

Apesar de ter inferido que há mais prazer que sofrimento no trabalho, a autora destaca que há um sofrimento advindo do molestaro moral decorrente da resignação experimentada pelo trabalhador, quando é obrigado a aceitar os elementos que não são positivos na realidade do trabalho, diante das possibilidades do desemprego. Novamente, a questão de suportar o contexto de trabalho diante do

medo de desemprego surge no estudo de Pereira. Diante disto, cabe a realização de pesquisas que visem a analisar as estratégias desenvolvidas pelos trabalhadores para enfrentar as contradições da organização de trabalho em função do medo do desemprego, o qual é cada vez mais crescente na realidade brasileira.

Resende (2003), ao estudar as vivências de prazer-sofrimento no trabalho bancário e o impacto dos valores individuais e das variáveis demográficas, observou que esses trabalhadores vivenciam prazer e sofrimento de forma moderada. Neste sentido, Resende supõe que os bancários utilizam estratégias defensivas pelo razoável nível de prazer e de sofrimento, e que este pode estar sendo mascarado. Assim, compreende-se que os bancários apresentem uma posição ativa, pois não se subjugam ao sofrimento. Conclui-se ainda que a organização do trabalho e o contexto do mercado de trabalho são os fatores que mais influenciam os indicadores de prazer e sofrimento no trabalho.

Barros e Mendes (2003) investigaram as estratégias de mediação contra o sofrimento de trabalhadores terceirizados de uma empresa da construção civil, e observaram que as vivências de sofrimento dessa categoria profissional, em função do contexto de trabalho em que atuam, são inerentes à atividade desses trabalhadores. Os resultados da pesquisa demonstraram que a terceirização, a qual se fundamenta no modelo de produção taylorista-fordista, potencializa as vivências de sofrimento dos trabalhadores que estão inseridos nesse contexto. As pesquisadoras identificaram que o sofrimento desses trabalhadores é enfrentado por meio da utilização de estratégias defensivas de negação e de controle excessivo como forma de reduzir o custo humano presente no trabalho.

A referida pesquisa revela como o atual mundo do trabalho, com a lógica de flexibilização das condições de trabalho, contribui para a intensificação do sofrimento e do uso de estratégias de defesa como forma de enfrentar as adversidades do contexto de trabalho.

Mendes, Costa e Barros (2003) investigaram as estratégias defensivas e de mobilização subjetiva de enfrentamento psíquico no trabalho bancário. Os resultados indicam para descontentamento com o trabalho, uso de estratégias para enfrentar o estresse, insatisfação com a empresa e relacionamentos profissionais. Diante do sofrimento dos bancários investigados, as pesquisadoras concluíram que são utilizadas defesas de negação e controle por meio de mecanismos de

racionalização. Perceberam ainda, que há predomínio de estratégias defensivas no trabalho bancário para suportar o sofrimento, em detrimento das estratégias de mobilização. Sendo assim, o sofrimento é apenas afastado e/ou minimizado, não ocorrendo, portanto, uma elaboração e superação desse sofrimento.

Em pesquisa qualitativa, Rocha (2003) investigou bancários acometidos de Dort. Esta pesquisa teve como objetivo central estudar o contexto de trabalho (organização do trabalho, condições de trabalho e relações socioprofissionais) e sua relação com as vivências de prazer-sofrimento e estratégias de mediação do sofrimento.

A pesquisa de Rocha representa um novo estágio da psicodinâmica do trabalho estudado na Universidade de Brasília, tendo em vista o diálogo com a ergonomia da atividade. Na pesquisa, a autora trabalha com o conceito de contexto de trabalho, elaborado por Ferreira e Mendes (2003).

Rocha concluiu que a organização do trabalho dos bancários se apresenta de forma rígida, o que impossibilita a conciliação das necessidades dos trabalhadores com as exigências do trabalho. Observou que os bancários desenvolveram uma auto-aceleração como estratégia defensiva, propiciando o desenvolvimento dos Dorts. Em relação ao prazer, percebeu-se que este existe inicialmente; entretanto, com o passar do tempo, o que surge são as defesas. Quanto ao adoecimento, este instala-se gradualmente, e logo há o afastamento do trabalho. O estudo revela que cada categoria profissional, diante das contradições do contexto de trabalho, produz as próprias estratégias defensivas. Nota-se ainda que, quando a organização de trabalho dificulta que os trabalhadores tenham uma margem de flexibilidade para realizar o trabalho conforme as suas necessidades, o adoecimento tende a se concretizar.

Em estudo comparativo com pastores evangélicos neopentecostais e tradicionais, Silva (2004) investiga os impactos do contexto de trabalho sobre as vivências de prazer e sofrimento no trabalho e identifica coexistência de prazer e sofrimento, com predomínio de prazer. O sofrimento resulta de sobrecarga de trabalho, tempo reduzido de descanso e renúncia a prazeres. Para enfrentá-lo, fazem uso de estratégias defensivas de compensação. Os neopentecostais utilizam a estratégia de racionalização, e os tradicionais de individualismo.

Vieira (2005), em estudo com teleatendentes, investigou o prazer, o sofrimento e a saúde no contexto de serviço de uma central de teleatendimento, nas dimensões da organização do trabalho, das condições de trabalho e relações socioprofissionais por meio da abordagem da psicodinâmica do trabalho. A pesquisadora constatou a presença de rigidez na organização de trabalho, precariedade das condições de trabalho, relações saudáveis com pares de trabalho e supervisão e ambivalência na relação com clientes.

Verificou-se ainda, que na atividade do teleatendente existe prazer e sofrimento no trabalho, não havendo indicadores claros de saúde. Percebeu-se que há indicadores de adoecimento, estando os sintomas físicos e psicológicos em sinal de alerta; contudo, a doença está contida em função das estratégias de mediação defensiva de compensação.

Percebe-se que os resultados do estudo de Vieira apontam para o mesmo caminho da pesquisa de Rocha, no que diz respeito à pequena margem de manobra (ou quase nenhuma) que uma organização de trabalho rígida oferece para que o trabalhador possa utilizar-se da sua engenhosidade no seu fazer cotidiano. Neste contexto, as pesquisas indicam que, mesmo com relações de trabalho satisfatórias, como é o caso da pesquisa de Vieira, o adoecimento tende a se manifestar. Assim, é fundamental que os trabalhadores, no processo dinâmico que é próprio do contexto de trabalho (Mendes, 2004), o qual se manifesta pelo jogo de forças entre trabalhadores e a instituição, possam construir formas de mudar a organização do trabalho para que a saúde possa ser favorecida. De todo modo, no atual contexto histórico, a correlação de forças está completamente desfavorável aos trabalhadores. As empresas têm aumentado a exploração da mão-de-obra e as possibilidades de enfrentamento estão dificultadas pelo medo do desemprego.

As pesquisas apresentadas anteriormente indicam que os trabalhadores, para dar conta do trabalho prescrito e não adoecer, comumente, utilizam-se de estratégias de enfrentamento contra o sofrimento (Dejours, 1987b). Entretanto, de modo geral, percebe-se que não tem ocorrido uma elaboração e superação desse sofrimento com vistas a transformar o contexto de trabalho que tem causado sofrimento. Nesta perspectiva, pode-se hipotetizar que, considerando o desemprego estrutural, o qual está no seu momento mais crítico aliado à flexibilização das condições de trabalho, percebe-se que não há espaço para a

mobilização coletiva dos trabalhadores. Isto se evidencia na dificuldade que o movimento sindical tem tido, sobretudo no setor privado, de se mobilizar em torno da melhoria das condições de trabalho. Desse modo, pode-se afirmar que os atuais contextos de trabalho, de uma maneira geral, tendem a potencializar o sofrimento dos trabalhadores.

No próximo item, serão apresentados os principais conceitos da ergonomia da atividade com vistas à construção do diálogo entre as duas disciplinas.

3.2. A Ergonomia da Atividade

A ergonomia é considerada por Laville (1977) uma disciplina nova. O termo foi utilizado oficialmente, pela primeira vez, em 1947, durante a II Guerra Mundial, na Grã-Bretanha, mais precisamente no trabalho do engenheiro Murrell, o qual contou com a colaboração do fisiologista Floyd e do psicólogo Welford. Tendo em vista as diferentes disciplinas que marcaram o seu início, a ergonomia já nasce com uma natureza interdisciplinar.

Esta disciplina é estudada atualmente à luz de duas correntes, a americana e a européia. A corrente de filiação americana está voltada para o processo de concepção de dispositivos, tais como máquinas, ferramentas etc., com vistas à melhoria dos equipamentos de trabalho. A européia está relacionada à tarefa do operador, sobretudo ao modo como este executa sua atividade. A última tem como foco de atuação a situação real de trabalho, na qual é possível identificar os processos que geram problemas ao trabalhador; já a primeira desenvolve os seus estudos em laboratórios, ou seja, fora da realidade do trabalho.

A ergonomia francófona, centro da presente pesquisa, ao preocupar-se em compreender o trabalho em situações reais, busca analisar essas situações, reformular o posto e desenvolver ferramentas de trabalho. Para esta corrente, a ergonomia, segundo Wisner (1987, p. 12), "(...) é o conjunto de conhecimentos científicos relativos ao homem e necessários para a concepção de ferramentas, máquinas e dispositivos que possam ser utilizados com o máximo de conforto, segurança e eficácia." Envolve vários campos do conhecimento, como a antropometria, a fisiologia, a psicologia, a engenharia e, ainda de forma incipiente, a sociologia.

A abordagem ergonômica que inspira a presente pesquisa, segundo Ferreira (2003), tem as suas raízes históricas no processo de intervenção nos ambientes de trabalho e nas reflexões teóricas desenvolvidas em países de língua francesa, por diferentes estudiosos e profissionais, a partir dos anos 50 do século XX. A obra denominada *L'analyse du Travail*, publicada por André Ombredane e Jean-Marie Faverge (1955), de acordo com Ferreira (2003), fundou essa abordagem, pois no referido livro os autores demonstraram a importância do contato com as situações reais de trabalho como sendo fundamental para a sua análise.

Esta abordagem apresenta uma visão antropocêntrica ao compreender que o objetivo central dessa disciplina é projetar e/ou adaptar as situações de trabalho às capacidades e limites do ser humano (Abrahão, 1993). Neste sentido, há um reconhecimento da primazia do homem sobre o trabalho, o que conduz à adaptação do trabalho ao homem, e não o contrário. O modelo de homem proposto por essa corrente busca articular as dimensões físicas, cognitivas, psíquicas e afetivas, visando ao bem-estar, à segurança, à eficiência e à eficácia dos operadores.

Neste sentido, a ergonomia, em toda a sua história, tem sido requisitada para atender diversas demandas no mundo do trabalho. Destacam-se, conforme Ferreira (2003), a melhoria das condições dos materiais e dos instrumentos de trabalho dos operadores; a identificação de fatores que prejudicam a saúde dos que trabalham; o aprimoramento das competências profissionais; as transformações na organização sociotécnica do trabalho, entre outras demandas.

Vários são os conceitos que permeiam essa abordagem; entre eles, destaca-se a tarefa, a qual representa uma exterioridade em relação ao trabalhador, pois compreende o conjunto das prescrições definidas por outros para que o trabalhador as execute. Por assim ser, ela é imposta e está separada do trabalhador (Guérin et al., 2001). Sendo a tarefa uma ferramenta imprescindível na análise do trabalho, é importante destacar os traços característicos desta, conforme síntese elaborada por Ferreira e Freire (2001): a) é anterior à atividade; b) diz respeito à concepção formal ou informal de quem projeta o trabalho; c) na descrição da tarefa há um modelo de homem; e d) a tarefa exige do sujeito as atividades de elaborar e executar.

Segundo Guérin et al. (2001), a tarefa em geral não considera as particularidades do trabalhador e, menos ainda, as representações sobre as imposições feitas. Isto conduz ao aparecimento de constrangimentos nas situações de trabalho, que normalmente são gerenciados pelos operadores e, com o tempo, são reelaborados.

O trabalhador, na busca de dar conta da realização das tarefas, cria estratégias operatórias, as quais representam os modos tanto individual quanto coletivo de responder às demandas impostas no contexto de trabalho. Para Ferreira e Mendes (2003, p. 51),

“Quando as tarefas são rigidamente prescritas, elas tendem a “engessar” as possibilidades de ação dos trabalhadores. Nessas situações, eles passam a usar uma variabilidade numerosa de estratégias operatórias, potencializando o risco de elas não darem mais conta da diversidade de contradições. Logo, essas estratégias são fundamentais para a manutenção da saúde e, ao mesmo tempo, podem se tornar ineficazes quando não conseguem mais responder às exigências do contexto de produção, sendo possível, nesse caso, em virtude do fracasso, levar ao adoecimento no trabalho”.

Neste sentido, as estratégias operatórias têm como função reduzir o custo humano do trabalho, com vistas ao alcance do bem-estar nas situações de trabalho.

A atividade, outro conceito fundamental na ergonomia francófônica, é compreendida como a realização da tarefa, ou seja, o trabalho real. Segundo Guérin et al. (2001), é no trabalho real que ocorrem as adaptações à situação de trabalho, é o espaço em que o trabalhador viabiliza a tarefa e diminui a discrepância entre o trabalho prescrito e o trabalho real.

A análise ergonômica da atividade compreende o processo de estudo das estratégias de regulação e dos modos operatórios, que são utilizados pelos trabalhadores para gerenciar a distância que há entre o homem e a tarefa. Portanto, é a atividade o elemento central que estrutura a análise das situações de trabalho, ao possibilitar o estudo aprofundado da realidade de trabalho e evidenciar a variabilidade das situações de trabalho. A variabilidade, de acordo com Ferreira e

Mendes (2003), tem como pressuposto básico as diferenças que há nos sujeitos, ou seja, as suas particularidades, as quais se expressam na experiência de cada um, no ser homem ou mulher, na idade, entre outras. Tais diferenças impactam na atividade do trabalhador, na forma como realiza o trabalho. Portanto, uma das características centrais da atividade é a imprevisibilidade, que a todo momento exige a mobilização da inteligência do trabalhador, na busca de garantir a realização eficaz do trabalho (Ferreira & Mendes, 2001).

Para a ergonomia francofônica, o trabalho é a articulação entre a atividade, as condições para sua realização e o resultado da atividade. Esses três elementos (Guérin et al., 2001) não existem separadamente; são, portanto, interdependentes.

Na ergonomia da atividade, várias são as pesquisas existentes; no entanto, este projeto não tem a pretensão de esgotar o assunto. Por isso, será priorizada a apresentação de alguns estudos realizados pelo Laboratório de Ergonomia da Universidade de Brasília.

Pinho, Abraão e Ferreira (2000) investigaram a inter-relação entre gestão da informação e atividade instrumental no trabalho de enfermagem. A literatura de suporte foi a ergonomia cognitiva, na qual articularam-se os conceitos de conduta de regulação, representações para e na ação e atividade instrumental. Os resultados demonstraram que os enfermeiros se utilizam de estratégias cognitivas no processo de gestão de informação. Para isso, apóiam-se na atividade instrumental de elaboração de anotações manuais, visando, assim, a diminuir a carga de trabalho mental e garantir a realização das suas atividades.

Outro estudo que se baseou na ergonomia francofônica foi o de Gonçalves, Odélius e Ferreira (2000), que pesquisaram a inter-relação entre discrepância do trabalho prescrito – trabalho real do radialista e os aspectos cognitivos no processo de transformação da informação em notícia de rádio. O quadro teórico articulou as dimensões analíticas: tarefa, atividade, cognição e complexidade. Os resultados da análise ergonômica do trabalho (AET) mostraram que o trabalho prescrito caracteriza-se por uma concepção inadequada do trabalho real, tendo em vista a constante ocorrência de incidentes críticos e da pressão temporal. Desta forma, observou-se que o radialista desempenha um papel de

“operário da notícia” e constrói um *savoir-faire* próprio para conseguir transformar a informação em notícia e, assim, garantir a qualidade do programa a ser exibido.

Ferreira e Freire (2001) estudaram a inter-relação entre carga de trabalho e rotatividade sistemática, em um cenário sociotécnico de atendimento ao público de um posto de distribuição de combustível. Para tanto, os pesquisadores se basearam na ergonomia francofônica e buscaram articular o serviço de atendimento ao público, a discrepância entre trabalho prescrito – trabalho real, e os componentes físico, cognitivo e psíquico da carga de trabalho.

Em relação ao trabalho prescrito, o estudo demonstrou que há uma tendência, na instituição estudada, para uma concepção de homem tecnocêntrica, na qual o homem é percebido como uma variável de ajuste. Em relação ao trabalho real, o estudo evidenciou múltiplas exigências (físicas, cognitivas e psíquicas), as quais expressam o custo humano no trabalho. Portanto, observou-se uma discrepância entre o trabalho prescrito e o trabalho real, o que produz alta rotatividade de pessoal na instituição pesquisada.

Freire (2002), em estudo sobre a inter-relação entre o custo humano do trabalho e a atividade de teleatendimento, por meio da identificação das condições e da organização do trabalho existentes num *call center*, evidenciou, na análise da atividade do teleatendente, exigências reais do trabalho desse trabalhador e as estratégias de regulação. Identificou que a atividade básica do teleatendente é controlar o humor do usuário. Assim, percebeu que as atividades executadas nas centrais de atendimento impõem situações de trabalho complexas e extremamente exigentes aos seus operadores.

Em relação às dimensões do trabalho, o estudo de Costa (2003) buscou investigar a atividade do músico violista ante a presença de queixas de dor relacionadas ao tocar, tendo em vista a articulação entre as dimensões física, cognitiva e psíquica no trabalho. O estudo identificou que há contradições entre a criatividade do músico e sua submissão às diferentes contingências da situação de trabalho, o que leva à existência de custo humano no trabalho.

Menezes (2003) estudou, a partir da análise ergonômica do trabalho (AET), o posicionamento dos interlocutores (gestores, clientes e atendentes) diante do paradoxo atendimento presencial em auto-atendimento bancário. Entre tantas conclusões, o estudo mostrou que há uma acomodação por parte dos interlocutores,

no sentido de aceitar o “mutualismo”, ou seja, a existência do auto-atendimento com auxílio. Assim, para Menezes, em relação ao interlocutor/gestor, há uma tendência em fazer do atendente o corpo do banco; o usuário encarna o atendente como o próprio banco; e, em relação ao atendente, este termina por incorporar o banco como uma estratégia de defesa na busca de aliviar o sofrimento.

Rasia (2004) analisou a inter-relação entre o Custo Humano do Trabalho (CHT) e os indicadores de Dort em cirurgiões-dentistas (CDs) na especialidade endodontia. Concluiu que as exigências afetivas e físicas se apresentam não somente no que se refere à atividade, mas fundamentalmente no contexto em que esses profissionais estão inseridos, qual seja, o de profissionais liberais. Identificou-se que a organização do trabalho dos dentistas estudados caracteriza-se pela impossibilidade de flexibilizar as etapas procedimentais do tratamento endodôntico, as quais são seqüenciais e padronizadas. As condições de trabalho foram consideradas satisfatórias, atendendo às exigências impostas pela organização do trabalho. Já as relações socioprofissionais apresentaram-se insatisfatórias no que diz respeito à relação com os pacientes e com os convênios de saúde.

A seguir, buscar-se-á apresentar o diálogo, que ainda é inicial, entre as duas disciplinas. Para tanto, será mostrado o que os pesquisadores Mendes e Ferreira (2003) têm realizado nesse campo.

3.3. Diálogo entre a Psicodinâmica no Trabalho e a Ergonomia da Atividade

O diálogo entre as duas abordagens ainda é inicial, portanto, poucos são os estudos com esse objetivo. Neste projeto, apresentar-se-ão dois estudos que buscam realizar a articulação entre a psicodinâmica do trabalho e a ergonomia da atividade.

O primeiro esforço em articular as duas abordagens consiste no estudo que Ferreira e Mendes (2001) realizaram com servidores de atendimento ao público, em instituição pública do Distrito Federal. O estudo teve como objetivo abordar a inter-relação entre a atividade de trabalho e as vivências de prazer-sofrimento, na busca de identificar seu impacto no bem-estar psíquico dos atendentes.

Para isso, as abordagens fundamentaram-se em duas premissas teóricas interdependentes: a atividade e o prazer-sofrimento. A atividade, que é a ação do sujeito em situação de trabalho, foi compreendida como um processo permanente de regulação que visa a responder aos objetivos da tarefa; e o prazer-sofrimento, enquanto vivência subjetiva do próprio trabalhador, é compartilhada coletivamente e, ao mesmo tempo, é influenciada pela atividade de trabalho. Para os pesquisadores, o trabalho transmite implicitamente um custo humano que se expressa nas vivências de prazer-sofrimento. Desta maneira, há impacto no bem-estar do trabalhador.

Os resultados mostraram a atividade de trabalho do atendente, a qual se caracterizou por três aspectos interdependentes, que são: a) trabalho mental intenso; b) condições ambientais, materiais e instrumentais de trabalho limitadoras para a execução das atividades; c) multiplicidade de fatores no trabalho, gerando dificuldades para realizá-lo, como um elemento que explica a predominância das vivências de sofrimento.

Apesar das limitações, o estudo contribui para a perspectiva do diálogo entre as duas abordagens, uma vez que a análise da atividade, elemento central da ergonomia, produz uma radiografia do ambiente de trabalho, ao mesmo tempo que corrobora a psicodinâmica do trabalho em seus estudos sobre o prazer-sofrimento. Além disso, diante da realidade do trabalho no atual contexto histórico, é significativa a articulação de duas abordagens na busca da saúde no trabalho.

O segundo estudo que buscou realizar o diálogo entre as duas disciplinas foi realizado por Ferreira e Mendes (2003) com auditores-fiscais da Previdência Social brasileira. O referido estudo apontou as inter-relações possíveis entre as duas disciplinas, primeiro sob os aspectos conceituais e, segundo, na proposição de novas categorias conceituais.

O diálogo, ainda em construção, entre as duas disciplinas apresenta similaridades nos objetos de estudo e nos objetivos, à medida que ambas estudam a inter-relação dos trabalhadores com os contextos de trabalho e compreendem tal contexto como um espaço de contradição. Neste sentido, para as disciplinas, há a utilização, pelos trabalhadores, de estratégias tanto de mediação individual quanto coletiva, na busca de superar as diversidades presentes nas situações reais de trabalho. Desse modo, tanto uma como a outra centram os seus estudos na análise dos problemas que podem estar causando sofrimento no trabalho.

As duas disciplinas se afinam, também, na compreensão de que o trabalhador é portador de uma subjetividade própria, pois participa de maneira ativa na construção da sua subjetividade no trabalho.

Outro elemento de afinidade das referidas disciplinas, apontada pelos pesquisadores, diz respeito ao caráter interdisciplinar. A ergonomia, como já foi abordado anteriormente, desde a sua origem se referencia na psicologia e na fisiologia e, ao longo do seu desenvolvimento, tem buscado conhecimentos de outras áreas, como a sociologia. A psicodinâmica, por sua vez, tem suas bases na psicanálise, na hermenêutica e na sociologia.

As afinidades epistemológicas propiciaram a elaboração de novos conceitos, os quais serão apresentados a seguir, e são referenciais do presente projeto de investigação.

Um primeiro conceito construído por meio do diálogo entre as disciplinas diz respeito ao trabalho. Este é definido como uma "(...) atividade humana ontológica finalística por meio do qual os trabalhadores forjam estratégias de mediação individuais e coletivas vis-à-vis num contexto de produção de bens e

serviços” (Ferreira e Mendes, 2003, p. 38). O trabalho é, portanto, a atividade, a ação do trabalhador no contexto de trabalho de bens e serviços. É nele que o sujeito trabalhador realiza a sua subjetividade, constrói as suas estratégias individuais e coletivas.

Na busca de articular a reflexão em torno da organização do trabalho, as condições de trabalho e as relações socioprofissionais, o diálogo das referidas disciplinas possibilitou a criação da categoria conceitual contexto de trabalho (CT), que é definido, por Ferreira e Mendes (2003, p. 41), como

“(...) o lócus material, organizacional e social onde se operam a atividade de trabalho e as estratégias individual e coletiva de mediação utilizadas pelos trabalhadores na interação com a realidade de trabalho. Esse contexto articula múltiplas e diversificadas variáveis, compondo uma totalidade integrada e articulada”.

Portanto, o contexto de trabalho apresenta três dimensões: a organização do trabalho (OT), as condições de trabalho (CT) e as relações socioprofissionais (RSP).

A OT é composta pelos elementos prescritos, os quais traduzem as concepções e as práticas de gestão de pessoas nas empresas. A divisão do trabalho, as metas de produção, as regras impostas, a duração da jornada, os ritmos e os controles constituem os elementos centrais dessa dimensão.

As condições de trabalho representam a infra-estrutura, o apoio institucional e as práticas administrativas. Os elementos da CT são o ambiente físico, os instrumentos de trabalho, os equipamentos, a matéria-prima, o suporte organizacional e a remuneração.

As relações socioprofissionais (RSP) expressam as relações existentes no local de trabalho. Seus principais elementos dizem respeito às interações hierárquicas, às interações coletivas intra e intergrupos e às interações externas.

As estratégias de mediação individual e coletiva (EMIC), segundo os autores, são as maneiras que os trabalhadores apresentam de pensar, sentir e agir no seu contexto de trabalho. Elas objetivam dar conta da diversidade das contradições presentes no contexto de trabalho. Para Ferreira e Mendes (2003, p.

44), “A finalidade básica das estratégias de mediação dos trabalhadores é confrontar, superar e/ou transformar as adversidades do contexto de trabalho, visando a assegurar a integridade física, psicológica e social”.

De acordo com Ferreira e Mendes (2003), a estratégia de mediação operatória ocorre quando o trabalhador constrói modos de trabalho para atenuar os efeitos negativos deste. A estratégia de mediação do tipo defesa surge quando o trabalhador cria mecanismos outros para compensar o desgaste que o trabalho traz. No caso dos auditores, perceberam-se explicações para a causa do sofrimento, o que representa a racionalização, ou seja, mesmo como os problemas levantados, a questão econômica é apresentada como justificativa para a manutenção na empresa.

No processo de trabalho, várias dimensões (físicas, cognitivas, e afetivas) são requeridas por quem o realiza, as quais não atuam de forma separada, mas interligadas. Ferreira e Mendes (2003, p. 48-49) trazem o conceito de custo humano do trabalho (CHT), o qual representa o que os trabalhadores despendem nas esferas físicas, cognitivas e afetivas no contexto de trabalho. Os autores compreendem que as exigências físicas representam o custo corporal que é imposto aos trabalhadores no contexto de trabalho. Essas exigências tomam forma nas posturas, nos gestos e no emprego da força física. As exigências cognitivas se relacionam com o dispêndio mental que ocorre no processo de aprendizagem em situações de trabalho, quando da resolução de problemas e, também, da tomada de decisão. As exigências afetivas, por sua vez, têm a ver com o dispêndio emocional imposto no contexto de trabalho. Estas se traduzem sob a forma de reações afetivas, assim como por sentimentos e humor.

Diante das construções teóricas apresentadas, Mendes e Ferreira (2003) realizaram uma investigação quantitativa, envolvendo 1.916 auditores-fiscais da Previdência Social (AFPS). A pesquisa empírica nacional investigou três dimensões: o contexto de trabalho; as vivências de prazer-sofrimento no trabalho; e os índices de adoecimento.

Os resultados revelaram que o contexto de trabalho dos AFPS é percebido como moderadamente problemático e adverso. Observou-se que a instituição oferece apoio moderado para que os auditores possam realizar as suas tarefas. Para os pesquisadores, o apoio moderado contribui para minimizar o surgimento de doenças ocupacionais.

Em relação à organização do trabalho, notou-se que os auditores percebem a existência de uma rigidez moderada das tarefas prescritas pela instituição. Segundo os pesquisadores, pode-se hipotetizar que o trabalho dos auditores apresenta certa criticidade, a qual se associa à divisão inadequada de tarefas, às regras, ao controle sobre o desempenho esperado e à dimensão temporal do trabalho.

Quanto às relações socioprofissionais, os auditores consideraram que são moderadamente satisfatórias. Assim, percebe-se que há dificuldades na comunicação entre chefias e subordinados, entre os próprios auditores e com os contribuintes. Mendes e Ferreira (2003) sugerem que há necessidade de eliminar ou minimizar as causas dos problemas de comunicação. Assim, será possível evitar futuros transtornos à saúde dos auditores.

As vivências de prazer-sofrimento dos AFPS foram percebidas de forma moderada. Observou-se que a vivência moderada de prazer se dá em termos de gratificação e liberdade, sendo que a gratificação é mais marcante que a liberdade. O sofrimento, que também é vivenciado moderadamente, está representado nos fatores de desgaste e insegurança. O desgaste aparece mais forte que a insegurança. Os pesquisadores percebem que algumas dimensões do contexto de trabalho (apoio institucional e relações socioprofissionais) podem estar na origem da vivência moderada de prazer-sofrimento

Desta forma, Mendes e Ferreira (2003) compreendem que os auditores podem estar utilizando estratégias de mediação do sofrimento, tais como acomodação, passividade, descrença e banalização das dificuldades presentes no trabalho.

Em relação ao adoecimento, verificou-se que os auditores estão no grupo de risco para a incidência de DORT e de depressão. De acordo com os pesquisadores, pode-se inferir que a precariedade das condições de trabalho, o controle exercido pela organização, o desgaste e a insegurança podem ser os responsáveis pelos sintomas de adoecimento.

O diálogo ora apresentado advém de apenas dois estudos. Portanto, cabem vários questionamentos e pesquisas na área para que os novos conceitos apresentados sejam ampliados ou refutados. A presente tese visa a aprofundar o

diálogo na busca de contribuir com as reflexões em torno da saúde do trabalhador, no atual contexto de trabalho flexível.

No próximo capítulo será apresentado o objeto de investigação proposto para este estudo.

PARTE II

OBJETO DE INVESTIGAÇÃO E MÉTODO

CAPÍTULO 4

OBJETO DE INVESTIGAÇÃO

O objeto deste estudo constitui-se em investigar o processo de saúde-adoecimento dos professores que atuam em ambiente virtual, com base na inter-relação entre prazer-sofrimento, custo humano, estratégias de mediação e danos físicos e psicossociais. O referencial teórico estabelecido assenta-se nos pressupostos teóricos da psicodinâmica do trabalho, da ergonomia da atividade e da contribuição de autores que estudam as transformações do mundo do trabalho, bem como da reflexão em torno da saúde do professor.

A amostra estudada contempla a categoria de professores do ensino superior, por ser uma das categorias que tem tido o seu trabalho ampliado em função das novas tecnologias da informação e comunicação. Os professores de ensino superior, em especial, têm presenciado nas suas instituições a implementação de programas de educação a distância, sendo que a maioria desses programas utiliza a mídia Internet. Deste modo, um novo ambiente de trabalho, que na presente tese é denominado ambiente virtual, apresenta-se aos professores.

No ambiente virtual, a atuação do professor acontece sem o contato físico com o aluno. Para que a mediação pedagógica se concretize, comumente utilizam-se as ferramentas de comunicação *chat*, *e-mail* e fórum. O *chat* é considerado uma ferramenta de comunicação síncrona, tendo em vista que, para que

haja interação entre os professores e alunos, é necessário que o acesso ocorra no mesmo horário, ou seja, o professor marca o dia e horário de encontro no *chat*. Esta ferramenta tem sido utilizada no processo pedagógico para sanar dúvidas, entrevistas com especialistas, discussão de conteúdos e trabalho em grupos. O *e-mail*, no processo pedagógico, tem sido utilizado pelo professor como um instrumento para apresentar avisos gerais, encaminhar artigos, provocar o aluno para que participe do curso e para enviar comentários de atividades e trabalhos em geral. O aluno utiliza o *e-mail* quando precisa fazer justificativas para o professor, enviar tarefas, bem como apresentar dúvidas sobre o conteúdo. Esta ferramenta propicia ao professor o acompanhamento do aluno de maneira individualizada. O fórum de discussão, como uma ferramenta assíncrona – a interação pedagógica ocorre sem que os usuários necessitem estar conectados no mesmo dia e local –, na maioria das vezes é utilizado para a discussão aprofundada dos conteúdos. Em geral, os professores disponibilizam um fórum para o debate de algum tema por um período de tempo, dependendo do curso, da disciplina, enfim da proposta pedagógica. Nesse tempo, tanto o aluno quanto o professor podem acessar o fórum e participar, de qualquer lugar e a qualquer hora, da discussão proposta.

Deste modo, as funções do professor em ambientes virtuais, conforme Adell & Sales (s/d), Tavares (2000), Machado (2003), Machado & Machado (2004) vão desde a **função de tutor**, pois realiza o esclarecimento de dúvidas relativas aos conteúdos, avalia o processo de aprendizagem do aluno e organiza *chats* e fóruns de discussão; a de **animador**, pois nos cursos a distância é fundamental que o professor estabeleça um processo de motivação da “alma” dos alunos, para que interajam com os colegas, participem das discussões propostas, procurem o professor para tirar dúvidas e, sobretudo, desenvolvam a capacidade de aprender a aprender; e a de **gestor**, fundamental nos cursos virtuais para o desenvolvimento das demais. Nesta, o professor tem que construir todo um aparato de controle da participação do aluno, pois se este não estiver presente nos espaços de comunicação propostos no curso (*e-mail*, fórum, *chat* e acessando o conteúdo), é necessária uma ação de resgate do aluno, para que ele retome o curso, e não desista; além da função de **pesquisador**, tendo em vista que, num curso realizado por meio da Internet, o professor precisa estar constantemente pesquisando novos *links*, novos textos, para que o conteúdo possa estar sempre atualizado.

Para Almeida et al. (2003), no ambiente virtual, os professores exercem as funções de motivar e provocar a participação dos alunos no curso. Estes aspectos, segundo os autores, não são tão intensos na educação presencial. Identifica-se, portanto, que o professor, ao atuar em ambientes virtuais, além de desenvolver as funções inerentes à educação presencial, como dominar o conteúdo, criar estratégias de aprendizagem para que o aluno consiga construir o conhecimento e realizar

avaliações de aprendizagem, precisa animar o aluno para que este não desista dos estudos. Para isso, é necessário o envio de mensagens via *e-mail*, constantemente, na busca de instigá-lo a participar do processo de interação previsto nos cursos; precisa também, controlar o processo de participação dos discentes nos ambientes de interação disponíveis, ou seja, para que o professor consiga animar o aluno, é necessário que tenha o controle da participação dele no curso.

Nesse cenário, percebe-se que, com o ambiente virtual, houve uma intensificação do trabalho do professor, haja vista as inúmeras tarefas incorporadas ao seu fazer cotidiano. Diante desta intensificação do trabalho docente, hipotetiza-se que há um aumento dos riscos à saúde desses profissionais.

Conforme estudos sobre a saúde dos professores que atuam na educação presencial, realizados por Scalco, Pimentel, Pilz (1996), Codo & Menezes (1999), Fonseca (2001), Gomes (2002), Sobrinho (2002), Reis, Andrade, Nascimento e Carvalho (2004), o trabalho docente tem uma sobrecarga que produz custos à saúde e gera problemas físicos e psíquicos. Segundo os estudos, as doenças que mais têm acometido os professores são as do aparelho respiratório e as relacionadas às lesões por esforços repetitivos e distúrbios osteomusculares relacionados com o trabalho (LER/Dort). Além desses males, os estudos indicam que a síndrome de Burnout tem sido identificada nos professores. Os docentes acometidos dessa síndrome perdem o entusiasmo e sentem-se, cada vez mais, frustrados. Num estágio mais avançado da síndrome, segundo as pesquisas, o professor chega ao desespero, sente-se depressivo e com vontade de abandonar o trabalho.

Para Esteve (1999), há um mal-estar na profissão docente que surge com a transformação do seu papel em virtude das exigências impostas pelo atual contexto social. Segundo o autor, os principais elementos que têm causado esse mal-estar são: a) o acelerado avanço do saber, que faz o professor buscar aprendizagem permanente; b) a constatação de que a realidade se transformou e a impossibilidade de continuar mantendo objetivos que já não correspondem ao contexto social; c) as exigências das famílias pelo sucesso do aluno, que não garante ao final dos estudos sucesso profissional aos filhos, tendo em vista o quadro de desemprego estrutural e o acirramento da competitividade no mercado de trabalho. Esse mal-estar docente, conforme o autor, opera-se por meio do absenteísmo, em estresse, em doenças às vezes fingidas na busca de se ausentar momentaneamente

da sala de aula, até aparecerem as verdadeiras doenças, como neuroses ou depressões.

Em síntese, a literatura aponta que há um sofrimento na categoria dos professores, o qual é motivado pela peculiaridade da profissão. De acordo com Fonseca (2001), o trabalho do professor é cansativo; há desgaste, pois se leva muito trabalho para casa; há excessiva pressão dos pais e da direção das escolas; e pelas novas exigências demandadas a esses profissionais, conforme Esteve (1999) destacou anteriormente.

Diante disso, o objeto de investigação foi construído a partir do diálogo entre a psicodinâmica do trabalho e a ergonomia da atividade, sobretudo das novas categorias conceituais propostas pelo diálogo entre as duas disciplinas. Os elementos constitutivos do objeto de investigação serão descritos a seguir.

Na presente tese, o trabalho é visto como estruturante psíquico e como uma atividade preponderantemente humana, de caráter intencional, finalístico e perpassado pela cultura (Mendes e Ferreira, 2003). Tem como funções a busca de sobrevivência e a auto-realização. O trabalho, quando não proporciona ao trabalhador a garantia de sobrevivência e a construção de sua identidade, pode resultar no aparecimento do sofrimento. Este, se não for enfrentado adequadamente, pode levar ao adoecimento.

A saúde nesta tese é compreendida, conforme a definição proposta por Mendes e Ferreira (2003), como sendo um processo de busca permanente dos trabalhadores pela integridade física, psíquica e social nos contextos de trabalho (CT). Para os pesquisadores, a saúde se viabiliza à medida que os trabalhadores conseguem utilizar as estratégias de mediação individual e coletiva para dar conta das diversidades do contexto de trabalho.

O contexto de trabalho (CT) no qual o trabalho é realizado se caracteriza pela **organização, condições e relações de trabalho**, conforme estudo realizado por Ferreira e Mendes (2003) com auditores-fiscais da Previdência Social brasileira.

Segundo os autores, a **organização do trabalho** é constituída pelos elementos prescritos (formal ou informalmente) que expressam as concepções e as práticas de gestão de pessoas e do trabalho presentes no lócus de produção e balizam o seu funcionamento. Essa dimensão apresenta os seguintes elementos:

- divisão do trabalho: hierárquica, técnica, social;
- produtividade esperada: metas, qualidade, quantidade;
- regras formais: missão, normas, dispositivos jurídicos, procedimentos;
- tempo: duração da jornada, pausas e turnos;
- controles: supervisão, fiscalização e disciplina;
- ritmos: prazos e tipos de pressão;
- características das tarefas: natureza e conteúdo.

As **condições de trabalho** são constituídas pelos elementos estruturais que expressam as condições de trabalho presente no *lócus* de produção e caracterizam sua infra-estrutura, apoio e práticas administrativas. Os seguintes elementos integram essa dimensão:

- ambiente físico: sinalização, espaço, ar, luz, temperatura, som;
- instrumentos: ferramentas, máquinas, documentação;
- equipamentos: materiais arquitetônicos, aparelhagem, mobiliário;
- matéria-prima: objetos materiais/simbólicos, informacionais;
- suporte organizacional: remuneração, desenvolvimento de pessoal e benefícios.

As **relações socioprofissionais** são constituídas pelos elementos interacionais que expressam as relações socioprofissionais presentes no *lócus* de produção e caracterizam sua dimensão social. Os elementos que integram essa dimensão são os seguintes:

- interações hierárquicas: chefias superiores;
- interações coletivas intra e intergrupos: membros da equipe de trabalho, membros de outros grupos de trabalho, e
- interações externas: usuários, consumidores, representantes institucionais.

O estudo da organização do trabalho possibilita identificar como se estrutura esse novo ambiente de trabalho, tendo em vista que neste espaço é possível uma organização de trabalho menos rígida, podendo o professor realizar a sua atividade de qualquer lugar em que tenha acesso à Internet e a qualquer hora.

A análise das condições de trabalho dos professores que atuam em ambiente virtual permite observar como esse ambiente responde, do ponto de vista estrutural (os instrumentos, os equipamentos e, ainda, o suporte organizacional e o desenvolvimento de pessoal) às necessidades do professor para realização da sua atividade.

O exame das relações socioprofissionais, que se constituem nas relações socioprofissionais com as chefias, com os colegas e com as interações externas, no caso dos professores com os alunos, proporciona compreender como se constituem as interações de trabalho nesse novo ambiente, uma vez que a presencialidade, que implica o encontro de professor e aluno no mesmo tempo e local, não acontece no ambiente virtual.

Na presente tese, supõe-se que, com a utilização de novas tecnologias da comunicação e da informação no processo de ensino-aprendizagem, o contexto de trabalho dos professores, fundamentalmente na dimensão organização do trabalho, sofre mudanças significativas. Tal hipótese advém do fato de que a educação mediada pela Internet não necessita da presença física de professores e alunos no mesmo local e no mesmo horário. Desse modo, a organização do trabalho dos professores se altera nos seguintes elementos: a) **tempo**: a jornada de trabalho deixa de ser rígida, pois ao realizar o trabalho pela Internet, há uma flexibilidade de horário e local para realização das tarefas; b) **controles**: com a flexibilização do tempo e do local para a realização da atividade, a forma de controle do trabalho muda, ou seja, o controle não se dá mais pela presença em horários estabelecidos pela instituição, mas pela frequência de acesso ao ambiente virtual; e, c) **características da tarefa**: a natureza do trabalho do professor não se altera, pois continuará sendo o responsável pela aprendizagem dos alunos. Entretanto, para que possa realizar o seu trabalho com eficácia, novas demandas são exigidas, tais como o domínio de novas tecnologias da comunicação e informação e, ainda, instigar a aprendizagem dos alunos sem o contato físico, utilizando-se, na maioria dos casos, de textos escritos.

O custo humano do trabalho (CHT), que representa o que o trabalhador despende, individual e coletivamente, nas esferas física, cognitiva e afetiva, na busca de superar as contradições presentes no cotidiano do trabalho, permite produzir uma “fotografia” do trabalho do professor virtual, com vistas a conhecer o perfil desses

profissionais em termos do pensar, agir e sentir. As exigências físicas se manifestam pelas novas posturas às quais os profissionais são submetidos; as exigências cognitivas se expressam pelo dispêndio mental em torno do manuseio da plataforma tecnológica; e as exigências afetivas, pelos sentimentos em torno desse processo inovador.

O trabalhador, em seu fazer cotidiano, recebe um custo humano e, ao mesmo tempo, reage a esse custo. Para Ferreira e Mendes (2003), o contexto de trabalho é um espaço de complexidade em função do confronto entre o que é específico desse contexto e as competências individual e coletiva dos trabalhadores. Deste modo, o CT, ao produzir um custo humano, pode predominar o sofrimento. Este pode gerar estratégias de mediação individual ou coletiva (EMIC), as quais são alternativas para lidar com o sofrimento no trabalho e o custo humano negativo.

A atividade de trabalho é um processo dialético: de um lado, o sujeito trabalhador, que dá sentido ao que faz; de outro, as situações de trabalho, as quais impactam sobre as percepções desse trabalhador em relação a todo o contexto de trabalho. Diante dessa dialética, o trabalhador pode ter vivências de prazer e/ou sofrimento. As vivências de sofrimento podem se expressar pelos males causados no corpo, na mente e nas relações socioprofissionais; portanto, as suas causas advêm do contexto de trabalho. Manifesta-se por ansiedade, insatisfação, indignidade, inutilidade, desvalorização e desgaste no trabalho. O sofrimento pode constituir um indicador de saúde, por ser uma vivência de afetos dolorosos, e um mobilizador para as mudanças das situações que fazem sofrer, quando é ressignificado pelo uso eficaz de estratégias de mediação oportunizadas por determinado contexto de trabalho.

O sofrimento no trabalho é compreendido por meio de vivências simultâneas de esgotamento emocional e falta de reconhecimento. O esgotamento emocional se expressa por vivência de frustração, insegurança, inutilidade e desqualificação diante das expectativas de desempenho, gerando esgotamento, desgaste e estresse. A falta de reconhecimento se traduz pela vivência de injustiça, indignação e desvalorização pelo não reconhecimento do seu trabalho.

O sofrimento se localiza, portanto, entre a saúde e a patologia. Isto quer dizer que a existência do sofrimento não implica patologia. Além disso, o prazer-

sofrimento pode conviver nas situações de trabalho e, mesmo assim, não ser contrário à saúde.

As vivências de prazer, em contrapartida, surgem do bem que o trabalho produz no corpo, na mente e nas relações sociais. As suas causas originam-se das dimensões que estruturam o CT. As vivências de prazer se manifestam por meio da gratificação, da realização, do reconhecimento, da liberdade e da valorização no trabalho. Constituem como um dos indicadores de saúde no trabalho por possibilitarem a estruturação psíquica, a identidade e a expressão da subjetividade no trabalho, de modo a viabilizar as negociações, a formação de compromisso e a ressonância entre o subjetivo e a realidade concreta de trabalho.

O CT, nas suas três dimensões (OT, CT, RSP), influencia o prazer e o sofrimento, que são constitutivos da subjetividade do trabalho. São vivências que retratam o sentido dado ao trabalho como resultante da interação entre condições subjetivas (dos sujeitos), e objetivas (da realidade de trabalho). Neste contexto, o trabalhador despende energia, individual e coletivamente, na busca de dar conta da realização da atividade. Sendo assim, ele poderá vivenciar prazer e/ou sofrimento. Caso predomine o sofrimento, poderá utilizar-se de estratégias de mobilização ou defensivas ou operatórias. A utilização dessas estratégias indicará se os professores que atuam em ambiente virtual terão prazer e/ou sofrimento ou adoecimento.

As EMIC dizem respeito aos modos de pensar, sentir e agir dos trabalhadores diante de um contexto de trabalho específico. Objetivam dar conta das contradições presentes no contexto de trabalho que podem resultar em sofrimento. Sendo assim, buscam garantir o predomínio de vivências de prazer e bem-estar e transformar as dificuldades do contexto de trabalho, de maneira a assegurar a integridade física, psicológica e social dos trabalhadores.

Desse modo, as estratégias de mediação individual e coletiva visam a tornar possível a superação, a ressignificação e/ou transformação do custo humano negativo do trabalho e do sofrimento, proporcionando a predominância de vivências de prazer e de bem-estar no trabalho. As EMIC são compostas por estratégias defensivas, estratégias operatórias, estratégias de mobilização subjetiva e coletiva.

As estratégias de defesas geralmente são inconscientes, conforme Ferreira e Mendes (2003), são individuais e/ou compartilhadas em grupo de trabalhadores e se apresentam sob a forma de negação e/ou racionalização. Quando

há negação, o trabalhador não admite o próprio sofrimento, se expressa em comportamentos de isolamento, desconfiança, individualismo e a eliminação do coletivo de trabalho. Na racionalização, há uma suavização da angústia, do medo e da insegurança presentes no contexto de trabalho. Manifesta-se por comportamentos de apatia, resignação, indiferença, passividade, conformidade e de controle sobre pessoas. Caso as estratégias de defesas sejam utilizadas de modo permanente, podem se tornar ineficazes e levar a doenças.

As estratégias de mobilização, em contrapartida, favorecem a saúde, ao permitir a ressignificação do sofrimento por meio da transformação das situações de trabalho. São modos de ação coletiva dos trabalhadores que se operacionalizam por meio do espaço público de discussão e da cooperação com vistas a eliminar o custo humano negativo do trabalho, ressignificar o sofrimento e transformar em fonte de prazer e bem-estar a organização, as condições e as relações socioprofissionais (Ferreira e Mendes, 2003). Para os autores, o espaço público de discussão constitui-se no local onde o trabalhador expressa livremente os seus sentimentos em relação ao sofrimento vivido. A cooperação possibilita a ação coordenada e conduz à construção de ações comuns com base na confiança e na solidariedade.

As estratégias operatórias são modos de ação finalístico individual e coletiva dos trabalhadores e visam a responder às exigências externas presentes em um contexto de trabalho, principalmente no que diz respeito à discrepância que acontece entre as tarefas prescritas e as situações reais de trabalho. Conforme Ferreira e Mendes (2003), as discrepâncias serão menores à medida que as prescrições formais e informais das tarefas sejam flexíveis, pois assim há margem de liberdade para que os trabalhadores possam confrontar as contradições existentes. Quanto ao contexto de trabalho, se as tarefas são rigidamente prescritas, pode haver dificuldade de ação dos trabalhadores.

Comumente, os trabalhadores utilizam maior variabilidade de estratégias operatórias, o que potencializa o risco de não conseguirem dar conta da diversidade de contradições do contexto de trabalho. Há, portanto, na utilização dessas estratégias, um paradoxo, pois ao mesmo tempo em que são fundamentais para a manutenção da saúde, podem ser ineficazes, quando não conseguem responder às exigências do contexto de trabalho. Caso haja fracasso dessas estratégias, o adoecimento no trabalho pode ocorrer.

Outrossim, a dinâmica em torno da relação entre trabalho, custo humano, prazer, sofrimento constitui fatores de risco para o adoecimento. Tais riscos se refletem em danos que podem estar ou não, presentes na vida dos trabalhadores, dependendo do sucesso ou fracasso do uso das estratégias de mediação do sofrimento. Esses danos podem se manifestar ao nível físico, psicológico e social.

Os danos físicos e psicossociais relacionados ao trabalho são gerados em decorrência de um sofrimento freqüente e intenso, e, ainda, da utilização fracassada de estratégias de defesa. O sofrimento surge na frustração da realização do desejo do trabalhador diante de um contexto de trabalho que não lhe possibilita margem para expressar a sua identidade.

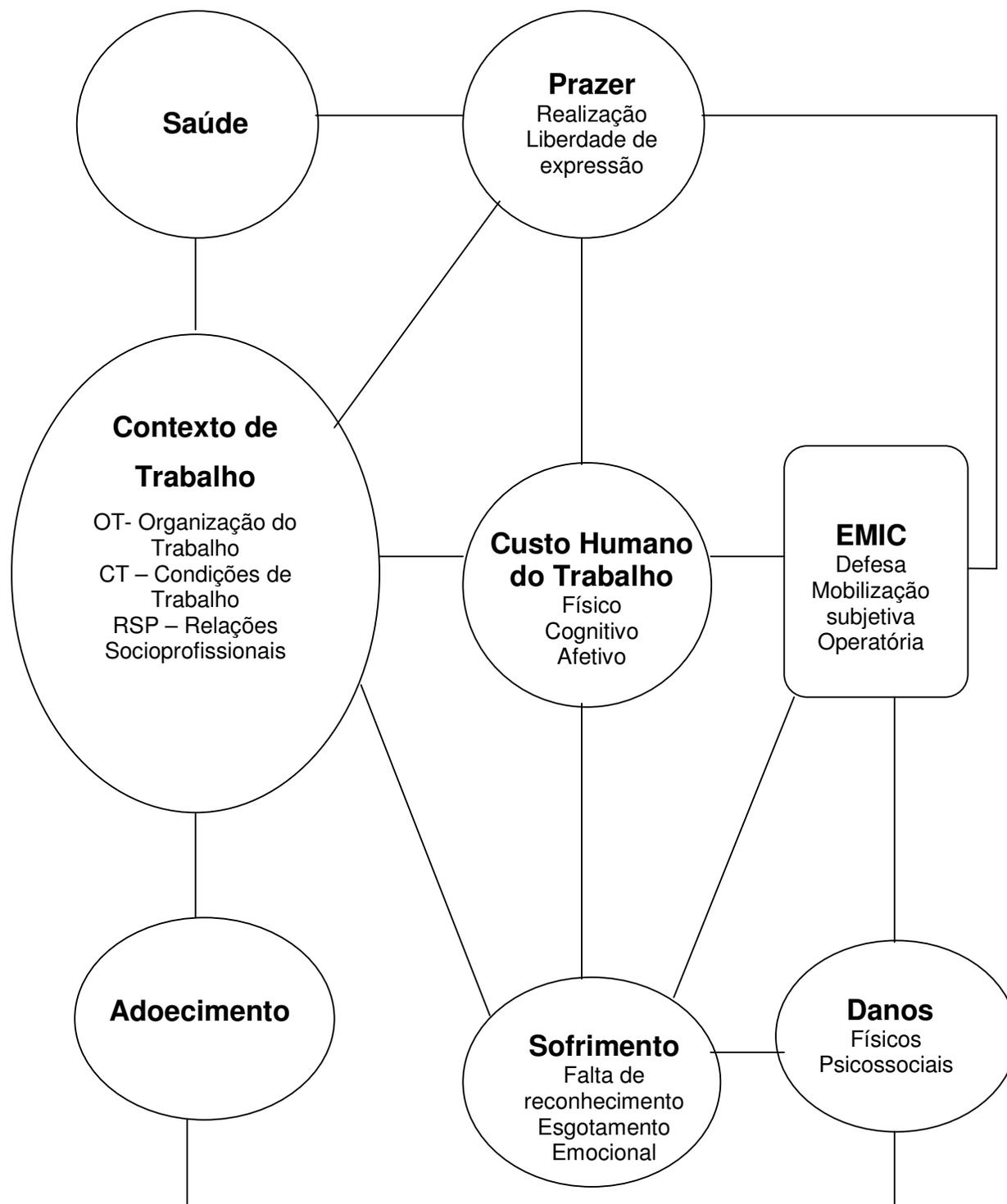
Os danos se revelam pelas dores no corpo e pelos distúrbios biológicos. Os psicológicos referem-se à percepção negativa de si mesmo, da vida em geral, assim como pelas alterações de humor. Os danos sociais são caracterizados pelo isolamento e por dificuldades nas relações familiares e sociais.

Diante disto, este estudo visa a caracterizar o contexto de trabalho dos professores que atuam em ambiente virtual, nas dimensões organização, condições e relações socioprofissionais; identificar o custo humano presente na atividade do professor que atua em ambiente virtual; identificar como os professores vivenciam o prazer-sofrimento no trabalho; investigar as estratégias de mediação do custo humano negativo e do sofrimento utilizadas pelos professores em seu trabalho no ambiente virtual; e descrever a relação entre o contexto de trabalho dos professores que trabalham em ambiente virtual, as vivências de prazer-sofrimento e os danos físicos e psicossociais relacionados ao trabalho em ambiente virtual.

Assim sendo, neste estudo, as relações dinâmicas entre as variáveis são as seguintes: a saúde depende do uso bem-sucedido das estratégias de mediação diante do sofrimento e custo humano negativo provocado pelo contexto de trabalho. Também pode ser decorrente de um contexto de trabalho gerador de prazer que articula o desejo do trabalhador à realidade do trabalho. O adoecimento reflete o fracasso das mediações diante do sofrimento e o custo humano negativo, e, também, pode ocorrer vinculado diretamente a um contexto de trabalho precarizado.

A figura 1 representa o objeto de investigação do presente estudo:

Figura 1. Representação gráfica do objeto de investigação.



CAPÍTULO 5

MÉTODO

*(...), o homem movido pelo espírito científico
deseja saber, mas para,
imediatamente, melhor questionar.*

Bachelard (1938/1999)

*(...) só pode ser respeitado
como científico
aquilo que se mantiver discutível.*

Demo (1995)

Neste capítulo são apresentados os caminhos que este estudo percorreu. Primeiramente, é feita uma contextualização da importância de utilizar duas abordagens metodológicas. Em seguida, são destacados o universo da pesquisa, os participantes, a descrição dos instrumentos de coleta de dados, os procedimentos e, por fim, o processo de análise dos dados.

5.1. Contextualização

A complexidade do mundo do trabalho no atual contexto histórico estimula os pesquisadores da área a olharem a realidade de maneira multifacetada (Maturana, 1989). Para que isto se realize, torna-se necessário que as pesquisas se apoiem na variedade de informações que as

coletas de dados quantitativos e qualitativos podem propiciar. Desse modo, nesta tese optou-se por utilizar as metodologias qualitativa e quantitativa por considerar que uma não substitui a outra, mas se complementam.

Investigar sobre o mundo do trabalho, considerando a sua complexidade, significa reconhecê-lo no seu caráter contraditório, plural, mas também singular, histórico, e ainda, infinito de possibilidades a serem trabalhadas e pesquisadas (Martinez, 2005). Morin (1999), ao refletir sobre a necessidade do pensamento complexo no contexto da sociedade contemporânea, concebe que, no presente momento, torna-se fundamental o desenvolvimento de um pensar que se esforce para unir, mas, evidentemente, sabendo operar as diferenças. Assim, a utilização de duas abordagens metodológicas se insere no movimento de saber diferenciar cada uma, mas, ao mesmo tempo, saber juntá-las para que possam proporcionar um conjunto de dados que contribuam para uma análise a mais ampla possível da realidade em estudo.

Compreende-se que a abordagem qualitativa possibilita descrever, interpretar e reconstruir a realidade dos sujeitos envolvidos na pesquisa. Neves (1996), bem como Alves-Mazzotti & Gewandsznajder (2002), destacam algumas características da pesquisa qualitativa: a) a percepção de que o significado de um evento só é possível em função do conhecimento das inter-relações presentes em determinado contexto; b) o enfoque indutivo; c) o ambiente natural como fonte de coleta de dados; e d) o processo descritivo como ponto fundamental na apresentação dos resultados da pesquisa.

A abordagem quantitativa permite a realização de uma fotografia dos fatos estudados, à medida que fornece índices precisos e objetivos sobre determinado fenômeno. Esta abordagem apresenta um caráter dedutivo e utiliza-se da linguagem matemática para a descrição das causas de um fenômeno e das relações entre as variáveis.

Observa-se, portanto, que a utilização das abordagens quantitativa e qualitativa contribui para a construção de um olhar amplo e plural da realidade em estudo, considerando que ambas não são excludentes, apesar das suas diferenças.

Para Goldemberg (1997:62), “É o conjunto de diferentes pontos de vista, e diferentes maneiras de coletar e analisar os dados (qualitativa e quantitativamente), que permite uma idéia mais ampla e inteligível da complexidade de um problema”. Neste sentido, a complexidade do presente estudo, o qual tem como objetivo geral investigar as relações entre prazer e sofrimento, custo humano, estratégias de mediação individuais e coletivas na atividade e adoecimento dos professores que trabalham em ambientes virtuais, a partir de duas abordagens teóricas, a ergonômica e a psicodinâmica, conduz a uma integração da pesquisa quantitativa e qualitativa.

Essa integração possibilita um cruzamento dos dados com vistas ao alcance de maior amplitude no processo de descrição, explicação e compreensão do objeto em estudo (Goldemberg, 1997).

5.2. Universo da Pesquisa

5.2.1 Participantes

Este estudo de caráter descritivo e explicativo foi realizado com professores que atuam na educação a distância mediada pela Internet, em instituições de ensino superior públicas e privadas.

A identificação das instituições de ensino superior que ofertam cursos na modalidade a distância foi feita por meio do *Guia Brasileiro de Educação a Distância*⁴. Constatou-se que 104 instituições universitárias brasileiras desenvolvem programas de EAD, sendo que 72 fazem educação a distância utilizando a mídia Internet, conforme o Anexo I.

Para que fosse possível identificar os professores que realizam as suas atividades pedagógicas pelo ambiente virtual, foram enviadas mensagens eletrônicas para as instituições que ofertam cursos pela rede de computadores. A função das mensagens foi a de informar o objetivo da pesquisa e solicitar os nomes e os endereços eletrônicos dos professores que atuam no ambiente virtual. Foram enviadas mensagens a 72 instituições de ensino superior públicas e privadas, sendo que apenas 6 (seis) produziram retorno.

O objetivo inicial do presente estudo era atingir 300 professores de diversas instituições, para que fosse possível obter uma síntese, a mais representativa possível, do contexto de trabalho dos professores, bem como dos riscos de adoecimento a que estão submetidos.

A descrição da população investigada neste estudo é dividida em dois momentos: o primeiro diz respeito aos participantes que responderam ao Inventário de Trabalho e Riscos de Adoecimento (Itra); o outro, aos que participaram das entrevistas.

A amostra utilizada na pesquisa foi do tipo aleatória para os dados qualitativos. Para os dados quantitativos, o responsável pela educação a distância na instituição informou os *e-mails* dos professores. Desse modo, os docentes foram contactados pela pesquisadora via *e-mail*, solicitando-lhes que respondessem ao

⁴ O *Guia Brasileiro de Educação a Distância* encontra-se disponível no endereço eletrônico <http://www.icoletiva.com.br/guiaead/>.

Itra. Foram enviadas 202 (duzentas e duas) mensagens aos professores das 6 (seis) instituições que atenderam à solicitação da pesquisadora. Responderam ao Itra professores de 4 (quatro) instituições, sendo duas públicas e duas privadas.

A participação dos professores tanto nos questionários quanto nas entrevistas foi voluntária.

O estudo contou com a participação de 34 (trinta e quatro) professores na investigação quantitativa. Embora com apenas 34 (trinta e quatro) questionários e com realidades diferentes, faz-se necessário apresentar os resultados com vistas a dar pistas a futuras pesquisas. A validade estatística fica comprometida; entretanto, há um valor qualitativo, que nesta pesquisa optou-se por analisar.

A instituição **A** é privada e se localiza no Distrito Federal. Oferta cursos de pós-graduação *lato sensu*, extensão e graduação. Desta instituição, responderam ao Itra 14 (quatorze) professores. A instituição **B** é uma universidade pública e está localizada em São Paulo. Os cursos oferecidos são de pós-graduação *lato sensu* e extensão. Retornaram o questionário, 9 (nove) professores. A terceira instituição, **C**, se localiza no estado de Goiás e é pública. Oferece cursos de pós-graduação *lato sensu*, graduação e extensão. Participaram do questionário 6 (seis) professores. A última instituição, **D**, é privada. Está localizada no Rio Grande do Sul. Nesta instituição, 5 (cinco) professores responderam ao questionário. Os cursos oferecidos pela instituição **D** são de pós-graduação *lato sensu* e extensão.

Para a coleta qualitativa, participaram das entrevistas semi-estruturadas e abertas 10 (dez) sujeitos da instituição privada **A**. A escolha por essa instituição se deu em função de sua localização ser no Distrito Federal, e assim, facilitar o acesso da pesquisadora.

A tabela 1, a qual corresponde aos professores que responderam ao Itra, mostra o perfil dos participantes quanto aos dados demográficos: sexo, idade, escolaridade, tempo de trabalho na instituição e estado civil.

Tabela 1. Caracterização da Amostra (N = 33)

Dados	Grupos	Percentual
Idade	27 a 37 anos	37,9%
	38 a 44 anos	31%

	45 a 67 anos	31%
Sexo	Feminino	51,7%
	Masculino	48,3%
Escolaridade	Pós-graduação	100%
Tempo de Instituição	até 5 anos	48,3%
	6 a 10 anos	13,8%
	11 a 15 anos	17,2%
	16 a 20 anos	10,3%
	de 25 anos	10,3%
Estado Civil	Solteiro	34,5%
	Casado	58,6%
	Divorciado	3,4%
	Estável	3,4%

Os dados da tabela 1 chamam a atenção para a preponderância do sexo feminino (51,7%) e para a escolaridade de 100% dos professores com pós-graduação. Chama a atenção, também o alto percentual (48,3%) de professores com menos de 5 anos na instituição.

Na tabela 2, a seguir, estão destacados os dados demográficos: idade, sexo, escolaridade, tempo de instituição e estado civil dos professores que participaram das entrevistas individuais.

Tabela 2. Caracterização da Amostra (N = 10)

Dados	Grupos	Percentual
Idade	Até 30 anos	20%
	30 a 40 anos	60%
	acima de 40 anos	20%
Sexo	Feminino	90%
	Masculino	10%
Escolaridade	Mestrado	80%
	Doutorado	20%

Tempo de Instituição	até 5 anos	70%
	6 a 10 anos	30%
Estado Civil	Solteiro	30%
	Casado	60%
	Divorciado	10%

A tabela 2 demonstra o alto percentual de mulheres (90%) e um número também alto (70%) de professores com menos de 5 anos na instituição.

5.2.2 Contexto da Instituição Privada

A instituição privada em que os dados qualitativos foram coletados se situa no Distrito Federal e atua com educação a distância há 10 (dez) anos. Desde 2000, a instituição oferta educação a distância mediada por Internet. Até então, a mídia principal era o material impresso.

A instituição pesquisada oferece cursos de pós-graduação *lato sensu*, extensão e graduação, tendo como ferramentas de mediação o fórum de discussão, o *e-mail* e o *chat*. O conteúdo é disponibilizado numa plataforma de aprendizagem de autoria, onde professores e alunos têm acesso ao ambiente por meio de uma senha. Neste, o professor e aluno se comunicam pelo fórum de discussão e pelo *chat*. O *e-mail* se localiza fora da plataforma de aprendizagem.

O professor nessa instituição é denominado professor-tutor, e, conforme a observação livre e a análise documental, as suas principais atribuições podem ser resumidas nos seguintes pontos:

- ✓ Valorizar as iniciativas dos alunos;
- ✓ Devolver os trabalhos corrigidos no tempo máximo de 72 horas, excetuando sábados, domingos e feriados;
- ✓ Fazer indicações de textos complementares para ampliação dos conteúdos disponíveis na plataforma de aprendizagem;
- ✓ Estimular o posicionamento crítico dos alunos;

- ✓ Clarificar aspectos não compreendidos nos conteúdos pelos alunos;
- ✓ Estimular que os alunos procurem outros alunos;
- ✓ Problematizar o conteúdo estudado;
- ✓ Utilizar linguagem conversacional clara, coerente e articulada;
- ✓ Responder aos *e-mails* dos alunos no tempo máximo de 48 horas, excetuando-se os sábados, domingos e feriados;
- ✓ Abrir e acompanhar fóruns de discussão para debater o conteúdo;
- ✓ Realizar *chats* para aproximação de professores e alunos;
- ✓ Organizar e participar dos encontros presenciais, juntamente com a coordenação dos cursos;
- ✓ Motivar os alunos para não desistirem dos cursos;
- ✓ Acompanhar a participação dos alunos nos espaços de comunicação.

Essas atribuições representam o trabalho que a instituição espera dos professores que atuam na modalidade educacional a distância.

5.3. Instrumentos

A seguir são apresentados os instrumentos utilizados no estudo.

5.3.1 Análise Documental

A análise documental objetivou identificar as instituições de ensino superior que oferecem educação a distância mediada pela Internet. Para isto, foi consultado o *Guia Brasileiro de Educação a Distância*, o qual permitiu determinar as instituições a serem procuradas. Ademais, a análise documental proporcionou obter informações sobre a instituição em que os dados qualitativos foram coletados e, ainda, sobre as atribuições do professor.

5.3.2 Observação Livre

A observação teve como objetivo obter informações iniciais sobre a instituição na qual foram coletados os dados qualitativos, sobre o contexto de

trabalho e as condições em que o trabalho é realizado, e, ainda, estabelecer contato com a direção para que a coleta dos dados fosse realizada. Este processo teve duração aproximada de 10 horas.

5.3.3 Inventário de Trabalho e Riscos de Adoecimento (Itra)

A coleta de dados se deu por meio de aplicação do Inventário de Trabalho e Riscos de Adoecimento (Itra) (ver anexo II), validado por Mendes e Ferreira (2003), composto por 4 escalas que objetivam pesquisar os seguintes indicadores de trabalho e riscos de adoecimento: a) descrição do contexto: diz respeito às representações dos trabalhadores sobre as condições, a organização e as relações socioprofissionais; b) descrição das exigências: são as representações dos trabalhadores quanto ao custo físico, cognitivo e emocional do trabalho; c) descrição do sentido do trabalho: diz respeito às representações quanto às vivências de prazer e de sofrimento no trabalho; d) descrição dos efeitos do trabalho: são as representações quanto às conseqüências do trabalho relacionadas aos danos físicos e psicossociais.

A validação foi realizada com 3.385 trabalhadores de empresas públicas federais do DF, com o seguinte perfil: sexo feminino (64,2%), masculino (35,1%), ensino médio completo (38%), superior (61%), idade média de 36 anos, exercendo cargos técnicos (71,1%) e administrativos (38,3%), com até 5 anos de tempo de serviço (46,3) e com mais de 5 anos (51,6). Cada escala foi submetida à análise fatorial método PAF rotação oblimim no aplicativo *SPSS - Statistical Package for the Social Sciences for Windows*, versão 12.0. Após análise fatorial, as escalas apresentam uma estrutura fatorial satisfatória com eigenvalue acima de 1 para todos os fatores propostos, itens com carga superior a 0,30, KMO acima de 0,91, variância acumulada em torno de 43,95.

A) Escala de Contexto de Trabalho (ECT)

Esta escala, validada por Mendes et al. (2005), é constituída de 32 itens. A ECT é uma escala de freqüência do tipo *Likert* de 5 pontos, onde 1 corresponde a nunca e 5 corresponde a sempre. Possui 3 fatores: condições de trabalho, relações socioprofissionais o organização do trabalho.

O primeiro fator, condições de trabalho, apresenta 9 itens e alfa = 0,90. Busca analisar a qualidade do ambiente físico, posto de trabalho, equipamentos e materiais disponibilizados para a execução do trabalho. Os itens dessa escala são:

- ✓ O espaço físico para realizar o trabalho é inadequado;
- ✓ O mobiliário existente no local de trabalho é inadequado;
- ✓ Existe muito barulho no ambiente de trabalho;
- ✓ O ambiente físico é desconfortável;
- ✓ As condições de trabalho oferecem riscos de acidente;
- ✓ Os instrumentos de trabalho são insuficientes para realizar as tarefas;
- ✓ O posto de trabalho é inadequado para realização das tarefas;
- ✓ As condições de trabalho são precárias;
- ✓ Os equipamentos necessários para realização das tarefas são precários.

O segundo fator, relações socioprofissionais, com 12 itens e alfa = 0,87, tem como objetivo identificar a gestão do trabalho, a comunicação e a interação socioprofissional. Os itens deste fator são apresentados a seguir:

- ✓ Os funcionários são excluídos das decisões;
- ✓ Falta apoio das chefias para o meu desenvolvimento profissional;
- ✓ A autonomia é inexistente;
- ✓ As tarefas não estão claramente definidas;
- ✓ O bem-estar dos funcionários não é uma prioridade;
- ✓ Existem conflitos no ambiente de trabalho;
- ✓ As informações que preciso para executar minhas tarefas são de difícil acesso;
- ✓ A comunicação entre funcionários é insatisfatória;
- ✓ A distribuição das tarefas é injusta;
- ✓ Existem disputas profissionais no local de trabalho;
- ✓ Existem dificuldades na comunicação chefia-subordinado;
- ✓ Existe individualismo no ambiente de trabalho.

O terceiro fator, organização do trabalho, tem 7 itens e $\alpha = 0,78$. Objetiva analisar a natureza e divisão das tarefas, normas, controles e ritmos de trabalho. Os itens que compõem este fator são apresentados abaixo:

- ✓ O ritmo de trabalho é excessivo;
- ✓ A cobrança por resultados é presente;
- ✓ Existe fiscalização do desempenho;
- ✓ O número de pessoas é insuficiente para realizar as tarefas;
- ✓ As normas para execução das tarefas são rígidas;
- ✓ Os resultados esperados estão fora da realidade;
- ✓ As tarefas são cumpridas sob forte pressão temporal.

B) Escala de Custo Humano do Trabalho (ECHT)

A ECHT, validada por Mendes et al. (2005), apresenta 31 itens. É uma escala de frequência do tipo *Likert* de 5 pontos, onde 1 corresponde a nunca e 5 corresponde a sempre. Contém 3 fatores, quais sejam: custo físico, custo cognitivo e custo emocional.

O fator custo físico contém 10 itens e $\alpha = 0,91$. Diz respeito ao dispêndio fisiológico e biomecânico imposto ao trabalhador pelas características do contexto de trabalho. A seguir os itens do fator custo físico:

- ✓ Usar a força física;
- ✓ Fazer esforço físico;
- ✓ Ficar em posição curvada;
- ✓ Ter que manusear objetos pesados;
- ✓ Caminhar;
- ✓ Ser obrigado a ficar em pé;
- ✓ Subir e descer escadas;
- ✓ Usar as mãos de forma repetida;
- ✓ Usar os braços de forma contínua;
- ✓ Usar as pernas de forma contínua.

O fator custo cognitivo apresenta 9 itens e $\alpha = 0,86$. Está relacionado ao gasto mental para aprendizagem, resolução de problemas e tomada de decisão no trabalho. O fator custo físico apresenta os seguintes itens:

- ✓ Ter custo mental;
- ✓ Fazer previsão de acontecimentos;
- ✓ Ser obrigado a lidar com imprevistos;
- ✓ Ter que resolver problemas;
- ✓ Desenvolver macetes;
- ✓ Usar a visão de forma contínua;
- ✓ Usar a memória;
- ✓ Fazer esforço mental;
- ✓ Ter concentração mental.

O fator custo emocional inclui 12 itens e $\alpha = 0,84$. Este fator compreende o dispêndio emocional, sob a forma de reações afetivas, sentimentos e de estados de humor. A seguir estão os itens do fator custo emocional:

- ✓ Ser obrigado a elogiar as pessoas;
- ✓ Ser obrigado a sorrir;
- ✓ Ser submetido a constrangimentos;
- ✓ Transgredir valores éticos;
- ✓ Ter custo emocional;
- ✓ Ser obrigado a lidar com a agressividade dos outros;
- ✓ Ter que lidar com ordens contraditórias;
- ✓ Ter controle das emoções;
- ✓ Ser obrigado a cuidar da aparência física;
- ✓ Ser obrigado a ter bom humor;
- ✓ Ser bonzinho com os outros;
- ✓ Disfarçar os sentimentos.

C) Escala de Prazer e Sofrimento no Trabalho (EPST)

A Escala de Prazer-Sufrimento no Trabalho (EPST), validada por Mendes et al. (2005), contém 24 itens. A EPST é uma escala de frequência do tipo *Likert* de 5 pontos, onde 1 corresponde a nunca e 5 corresponde a sempre. Possui 4 fatores, sendo dois fatores para prazer e dois fatores para sofrimento.

Os fatores indicadores de prazer são realização profissional e liberdade de expressão; e os fatores indicadores de sofrimento são esgotamento emocional e falta de reconhecimento.

O fator 1, esgotamento emocional, com 8 itens e $\alpha = 0,87$, relaciona-se à vivência de frustração, insegurança, inutilidade e desqualificação diante das expectativas de desempenho, produzindo esgotamento, desgaste e estresse. Os itens deste fator são destacados a seguir:

- ✓ Desgaste;
- ✓ Insatisfação;
- ✓ Frustração;
- ✓ Desqualificação;
- ✓ Inutilidade;
- ✓ Estresse;
- ✓ Esgotamento emocional;
- ✓ Insegurança.

O fator 2, realização profissional, com 7 itens, $\alpha = 0,88$, está relacionado à vivência de gratificação profissional, orgulho e identificação com o trabalho realizado. Os seguintes itens fazem parte do fator realização profissional:

- ✓ Satisfação;
- ✓ Prazer;
- ✓ Motivação;
- ✓ Identificação com as tarefas que realiza;
- ✓ Bem-estar;
- ✓ Orgulho;
- ✓ Realização Profissional.

O fator 3, liberdade, com 5 itens, alfa = 0,72, diz respeito à vivência de liberdade para pensar, organizar e falar sobre o próprio trabalho. Logo abaixo estão os itens do fator liberdade:

- ✓ Liberdade para falar sobre o trabalho para os colegas;
- ✓ Confiança nos colegas;
- ✓ Liberdade para usar o estilo pessoal;
- ✓ Liberdade para dizer o que pensa no local de trabalho;
- ✓ Solidariedade com os colegas.

O fator 4, falta de reconhecimento, com 4 itens, alfa = 0,82, refere-se à vivência de injustiça, indignação e desvalorização pelo não reconhecimento do trabalho. Os itens do fator falta de reconhecimento são destacados a seguir:

- ✓ Desvalorização;
- ✓ Injustiça;
- ✓ Indignação;
- ✓ Reconhecimento.

D) Escala de Danos Relacionados ao Trabalho (EDRT)

A Escala de Danos Relacionados ao Trabalho (EDRT), validada por Mendes et al. (2005), possui 32 itens. A EDRT é uma escala *Likert* de 5 pontos que avalia o grau de presença, onde se atribui 1 a sintoma nada presente e 5 a sintoma muito presente. É distribuída em 3 fatores: danos psicológicos, danos sociais e danos físicos, decorrentes do confronto com determinados contextos de trabalho.

O fator 1, indicador de danos psicológicos, com 12 itens, alfa = 0,93, é definido como a percepção negativa de si mesmo, da vida em geral e alterações de humor. Os itens que compõem este fator são:

- ✓ Tristeza;

- ✓ Imagem negativa de si mesmo;
- ✓ Derrotismo;
- ✓ Agressividade desmedida;
- ✓ Vontade de desistir de tudo;
- ✓ Irritação com tudo;
- ✓ Amargura;
- ✓ Sensação de vazio;
- ✓ Sentimento duradouro de desamparo;
- ✓ Perda da autoconfiança;
- ✓ Perda do autocontrole;
- ✓ Choro sem razão aparente.

O fator 2, danos sociais, possui 08 itens, alfa = 0,86, é descrito por isolamento e dificuldades nas relações familiares e sociais. A seguir estão destacados os itens do fator danos sociais:

- ✓ Desinteresse pelas pessoas em geral;
- ✓ Isolamento social;
- ✓ Dificuldade de ter amigos;
- ✓ Dificuldades para tomar decisões na vida pessoal;
- ✓ Dificuldades nas relações afetivas;
- ✓ Insensibilidade em relação às pessoas;
- ✓ Dificuldades na vida social;
- ✓ Dificuldades nas relações familiares.

O fator 3, danos físicos, com 12 itens, alfa = 0,90, relaciona-se a dores no corpo e distúrbios biológicos. Os itens do fator danos sociais são apresentados a seguir:

- ✓ Distúrbios auditivos;
- ✓ Dores no corpo;
- ✓ Dor de cabeça;
- ✓ Dores nos braços;

- ✓ Dores nas pernas;
- ✓ Alterações do apetite;
- ✓ Dores nas costas;
- ✓ Distúrbios circulatórios;
- ✓ Distúrbios respiratórios;
- ✓ Distúrbios digestivos;
- ✓ Distúrbios na visão;
- ✓ Alterações do sono.

5.3.3 Entrevistas Individuais

Além das escalas, foram realizadas entrevistas individuais (ver Anexo III) semi-estruturadas (com dez professores) com base nos seguintes temas:

- Organização do trabalho;
- Condições e relações de trabalho;
- Sentimentos relacionados ao trabalho;
- Estratégias para o enfrentamento das adversidades do contexto de trabalho;
- Custo humano;
- Riscos de adoecimento.

5.4. Procedimentos

A composição dos participantes que responderam ao Itra foi planejada considerando todas as instituições de ensino superior no Brasil que trabalham com educação a distância mediada pela Internet. Para que a coleta dos dados fosse viabilizada, buscou-se identificar por meio do *Guia Brasileiro de Educação a Distância* as instituições de ensino superior públicas e privadas que trabalham com educação a distância mediada pela Internet.

Os questionários foram enviados por e-mail aos endereços dos 202 (duzentos e dois) docentes identificados. As respostas foram aguardadas por um período de 15 (quinze) dias.

A realização das entrevistas ocorreu por meio de um contato inicial com a coordenação da área de EAD de uma instituição privada do Distrito Federal, a qual indicou os professores a serem entrevistados.

As entrevistas individuais foram realizadas por um entrevistador e tiveram duração média de 2 horas. Todas foram conduzidas de forma aberta, permitindo que os participantes se expressassem livremente sobre os temas a serem investigados. As entrevistas foram gravadas e transcritas para fins de análise.

5.5. Análise dos Dados

5.5.1 Análise Quantitativa

Os dados obtidos com a aplicação do Itra foram submetidos à análise estatística. Para isto, foi utilizado o *software* SPSS (Statistical Package for Social Science) versão 12.0. As médias dos fatores e os desvios padrão foram verificados por meio de análises descritivas das variáveis. Considerando o número da amostra, apenas trabalhou-se com médias e desvio padrão numa perspectiva descritiva e sem pretensão de aprofundamentos estatísticos, visando a oferecer pistas para futuros estudos e comparar com os dados qualitativos.

Para a análise dos dados quantitativos, vale salientar que sendo a ECT, a ECHT, a EPST e a EDRT escalas de 5 pontos do tipo *Likert*, os resultados são interpretados do seguinte modo: para média de 1 a 2,3, consideram-se satisfatórios os resultados para a ECT, EPST, ECHT e EDRT; quando a média fica entre 2,3 a 3,7, considera-se o resultado como moderado para a EPST, indicando uso de defesas, e em estado de alerta para ECT, ECHT e EDRT. Quando as médias se encontram acima de 3,7, são interpretadas do seguinte modo: EPST como indicando uso de estratégias de mediação defensivas, ECT, ECHT e EDRT indicando estado crítico para o contexto de trabalho, custo humano e danos relacionados ao trabalho (Ferreira & Mendes, 2003).

O número de sujeitos não permitiu a realização de análises inferenciais, como variância e regressão.

5.5.2 Análise Qualitativa

Para a análise dos dados qualitativos, os quais foram obtidos por meio de entrevistas individuais, aplicou-se a técnica de análise de conteúdo (Bardin, 1977). Esta, pelas suas características, permite explicar os aspectos simbólicos e reais no processo de interação do sujeito com a sua realidade de trabalho.

A análise de conteúdo, segundo Bardin (1977), corresponde a um conjunto de técnicas de análises de comunicações. Para a autora, o objetivo da análise de conteúdo é fazer inferências sobre os conhecimentos que surgem com as mensagens. Assim, com a expressão do conteúdo manifesto, é possível iniciar o processo de análise.

As entrevistas foram analisadas por três juízes, utilizando o método indutivo. Esses juízes foram os alunos de graduação e pós-graduação do curso de psicologia da Universidade de Brasília.

As formas de categorização foram padronizadas com base nos critérios de recorrência dos temas, ou seja, passando primeiramente pela coleta de verbalizações e em seguida agrupando-as em temas.

Com o material organizado por temas, construíram-se as categorias específicas. Após a elaboração das categorias específicas de cada uma das entrevistas, foram definidas as categorias síntese, as quais subsidiaram as interpretações.

O quadro utilizado para realizar a análise de conteúdo das entrevistas encontra-se no Anexo IV).

Os próximos capítulos tratarão da apresentação dos resultados e da discussão.

PARTE III

RESULTADOS E DISCUSSÃO

CAPÍTULO 6

CONTEXTO DE TRABALHO DOS PROFESSORES QUE ATUAM EM AMBIENTE VIRTUAL

*(...) assim como o capital torna
“supérfluas” suas mercadorias,*

*sem as quais, entretanto,
não pode sobreviver,
o mesmo capital torna “supérflua”
sua mercadoria força de trabalho,
sem a qual também não pode sobreviver.*

(Antunes, 2005)

Este capítulo se propõe a responder à primeira pergunta deste estudo, qual seja: *Como se caracteriza o contexto de trabalho dos professores que atuam em ambiente virtual, nas dimensões organização, condições e relações sociais de trabalho?*

Para isto, serão apresentados os resultados das pesquisas quantitativas e qualitativas realizadas com os professores. Inicialmente, apresentar-se-ão os dados quantitativos obtidos com a aplicação da Escala de Contexto de Trabalho (ECT) que compõe o Inventário do Trabalho e Riscos de Adoecimento (Itra), validado por Mendes e Ferreira (2003). Em seguida, serão apresentados os dados qualitativos conseguidos por meio de entrevistas individuais, as quais foram submetidas à análise de conteúdo temática.

Na seqüência, serão discutidos os resultados alcançados na pesquisa sob o enfoque da psicodinâmica do trabalho, visando a estabelecer parâmetros para o diálogo com a ergonomia da atividade. Cada dimensão que compõe o contexto de trabalho do professor (OT, RST, CT) será apresentada separadamente, com vistas à melhor organização do texto.

Outrossim, utilizar-se-ão, para a interpretação dos dados, as reflexões teóricas realizadas nos capítulos 1, 2 e 3, as quais discutem as mudanças no mundo do trabalho (capítulo 3), as novas demandas que são apresentadas ao trabalho do professor na sociedade contemporânea (capítulo 2) e o papel do trabalho na construção da identidade (capítulo 1).

Os resultados da observação livre e da análise documental estarão contemplados ao longo da discussão para complementação dos dados quantitativos e qualitativos e, ainda, para exemplificação.

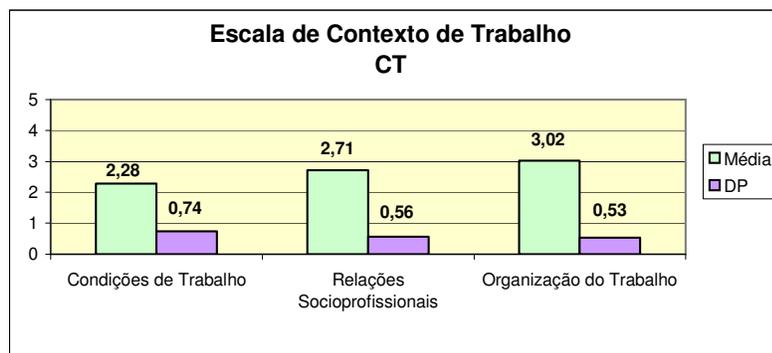
Logo, o contexto de trabalho dos professores que atuam em ambiente virtual, nos aspectos da organização, das condições e das relações socioprofissionais no trabalho será analisado com base nos pressupostos teóricos e nos dados empíricos das pesquisas quantitativas e qualitativas.

6.1. O Trabalho dos Professores em Ambiente Virtual

Os dados quantitativos revelam que o contexto de trabalho dos profissionais investigados é percebido como moderadamente problemático e adverso

nos fatores “relações socioprofissionais” e “organização do trabalho”. Já os resultados no fator “condições de trabalho” se apresentam com média baixa, o que indica que é satisfatória. No gráfico 1, a seguir, estão destacadas as médias de cada dimensão que compõe o contexto de trabalho dos professores que atuam em ambiente virtual.

Gráfico 1



Tais resultados estão na mesma direção dos dados qualitativos, os quais denotam a existência de problemas na organização de trabalho dos professores que atuam em ambiente virtual, tendo em vista as novas demandas requeridas desses trabalhadores com o uso de tecnologias da comunicação e da informação. Nos próximos itens serão apresentados os resultados de cada dimensão do contexto de trabalho dos professores investigados, bem como a discussão desses resultados.

6.1.1 A Organização do Trabalho (OT)

A dimensão “organização do trabalho” diz respeito aos elementos prescritos que expressam as concepções e as práticas de gestão de pessoas e do trabalho presentes no contexto de produção. Os resultados quantitativos demonstram que os professores percebem moderadamente a existência de rigidez, proveniente das exigências das tarefas prescritas pela organização. Mesmo que prevaleça a moderação, a qual denota uma situação de alerta, observam-se, nesse fator, médias altas nos itens “o ritmo de trabalho é excessivo”; e “a cobrança por resultados é presente”. Os dados com as médias mais significativas são apresentados na tabela 3.

Tabela 3. Itens com as médias do fator “organização do trabalho”

Fatores	Média	DP
O ritmo de trabalho é excessivo	3,91	0,765
A cobrança por resultados é presente	3,91	0,879
Existe fiscalização do desempenho	2,94	0,878
Os resultados esperados estão fora da realidade	2,55	0,711

Nas análises das entrevistas individuais, foram observadas três categorias empíricas referentes ao contexto de trabalho dos professores que atuam em ambiente virtual. A categoria 1, destacada a seguir, revela a representação dos professores sobre a organização do trabalho.

Categoria 1: “(...) o virtual é um trabalho que flui muito de acordo com as atividades que você tem para realizar no dia.”

Descrição da categoria:

O trabalho do professor virtual consiste em responder a *e-mails*; criar fóruns de discussão e acompanhar as intervenções dos alunos; avaliar os trabalhos e retorná-los para os estudantes; realizar *chats*; organizar e realizar os encontros presenciais; e controlar a participação dos alunos nos espaços de comunicação. Os professores costumam verificar os *e-mails* e o fórum de discussão todos os dias, para que o trabalho não se acumule. No fórum, os professores verificam quem participa, fazem contato com os não participantes e coordenam a discussão acerca dos conteúdos estudados. Pelo fórum, os professores instigam a discussão de temas entre os alunos. O *e-mail* é utilizado para o acompanhamento diário dos alunos. O *chat* é organizado para discussão de temas, troca de informações e para minimizar dúvidas sobre o andamento do curso. Os encontros presenciais são momentos de avaliação de aprendizagem, troca entre os alunos e aprofundamento dos conteúdos estudados. Para os professores, o contato visual da educação presencial é substituído pela intensa comunicação escrita no ambiente virtual. Na avaliação dos trabalhos dos alunos, os professores procuram fazer as análises com vistas a informar aos estudantes sobre as suas dificuldades e necessidades de melhorias nos trabalhos realizados. Para os professores, na educação virtual há um atendimento individualizado ao aluno, voltado às suas demandas específicas. Contam ainda que o planejamento do curso é mais rígido no virtual que no presencial. A rotina depende da demanda dos alunos, há dias em que têm muito trabalho, e dias em que não. Os professores relatam que têm autonomia para

gerenciar o seu horário. Apesar de terem horário fixo para plantão, são eles mesmos que o definem. Queixam-se que no virtual não dá para trabalhar apenas nos horários estabelecidos, pois há trabalho todos os dias. Afirmam que, se deixarem para responder aos alunos apenas nos horários de plantão, pode ocorrer uma certa distância entre o dia que o aluno fez contato por *e-mail*, e o dia de plantão do professor. Em função disso, optam por abrir os *e-mails* todos os dias, e nos dias de plantão realizar as outras atividades. Há reclamações quanto à falta de autonomia para a preparação das aulas, tendo em vista que no virtual o professor já recebe o material didático pronto. Não há regras formais bem definidas, a equipe ajuda aqueles que estão começando e os ensina como funcionam as ferramentas computacionais e a organizar os arquivos. Os professores organizam o trabalho da maneira que considerarem mais apropriada, mesmo com a lista de atividades que a instituição apresenta. Os professores buscam construir as suas regras individualmente e na troca de experiências. Os professores questionam a cobrança da assinatura do ponto, pois como não há horário específico para atendimento aos alunos, não compreendem tal exigência. Os professores trabalham subordinados a um diretor, que é a pessoa que sempre dá a palavra final. Os prazos são definidos pela experiência do professor. Há semanas em que o volume de trabalho é intenso, sobretudo ao final de cada semestre letivo. Neste período, os professores necessitam ficar além da carga horária estabelecida.

Temas Encontrados:

- ✓ Rotina de trabalho;
- ✓ Flexibilidade do tempo;
- ✓ Construção de regras individuais;
- ✓ Trabalho por demanda;
- ✓ Controle dos alunos;
- ✓ Falta de autonomia para organizar a aula.

Falas dos Sujeitos que Representam a Categoria:

- ✓ “Bom, a minha rotina de trabalho, (...) a primeira atitude é ligar o computador. Depois eu verifico os *e-mails* recebidos, (...). Posteriormente, eu parto para abrir o ambiente virtual, que é onde eu vou conferir os fóruns (...). A terceira atividade que eu costumo fazer é, então, corrigir aos trabalhos que os alunos me encaminharam por *e-mail* (...).”

- ✓ “(...) o virtual é um trabalho que flui muito de acordo com as atividades que você tem para realizar no dia.”
- ✓ “Outra coisa é o tempo, a flexibilidade do tempo, de não ter que estar lá naquele horário. (...). Então eu acho legal eu poder fazer meu horário, isso é o lado melhor da educação virtual em termos práticos, de vida, de cotidiano.”
- ✓ “A construção de regras é individual, embora a gente discuta muito isso. (...)”
- ✓ “Nesse controle eu tenho o nome de cada um dos alunos, quem me manda *e-mail*, quem está participando do fórum, quem é que fez alguma atividade, a gente tem esse acompanhamento.”
- ✓ “O professor virtual não tem autonomia para dar a sua aula como acha melhor, segue um roteiro que possui alguma flexibilidade.”
- ✓ “No virtual não se prepara aula, o material está pronto.”
- ✓ “Bom, no virtual a gente não tem assim “um dia de trabalho”. É bem diferente a maneira de trabalhar, porque se atende muito à demanda dos alunos. Então, tem dia que você senta no computador e tem muita coisa, tem dias que não tem nada, tem fases também, próximo à entrega de trabalho eles se comunicam mais.”
- ✓ “(...) como você não tem a imagem do aluno, essa subjetividade que aparece em função de raça, de gênero, ela não aparece sob a forma de imagem (...)”

Esta categoria evidencia uma organização de trabalho contraditória, uma vez que há rigidez no aspecto do planejamento das aulas e flexibilidade na organização do horário de trabalho. Outro elemento de contradição na OT diz respeito ao estabelecimento de horário de trabalho para atendimento aos alunos. Os professores afirmam que instituem o próprio horário de trabalho, mas que isso não funciona muito bem, pois necessitam acessar os *e-mails* todos os dias. Deste modo, percebe-se que o trabalho dos professores em ambiente virtual tem como característica principal a demanda de trabalho que os alunos apresentam a cada dia, não existindo, portanto, um horário fixo estabelecido semanalmente, para a realização das tarefas.

Identifica-se, como característica particular do trabalho dos professores que atuam em ambiente virtual, a constante necessidade de controle da participação dos alunos nos espaços comunicacionais existentes na plataforma tecnológica, tais como *e-mail*, fórum e *chat*. Isso revela que, neste aspecto, há intensificação do

trabalho do professor, tendo em vista que na educação presencial o controle se dá pela presença semanal do aluno às aulas, diferentemente do virtual, em que o controle precisa ser feito, periodicamente, em todos os espaços de comunicação. Em contrapartida, de acordo com a observação livre, os professores não ficam submetidos à rigidez das aulas presenciais, as quais exigem frequência semanal do professor no mesmo local e no mesmo horário.

Com os dados qualitativos, identifica-se que a atividade docente mediada pela Internet consiste no domínio de várias ferramentas tecnológicas para que se consiga, efetivamente, realizar a tarefa principal do trabalho do professor, que é o de acompanhamento pedagógico dos alunos. Percebe-se que as particularidades das tarefas do professor em ambiente virtual podem ser resumidas pelos seguintes pontos:

- I. Responder diariamente aos *e-mails* dos alunos;
- II. Criar os fóruns de discussão, acompanhar a participação dos alunos e fazer intervenções nesta ferramenta de comunicação;
- III. Realizar *chats*;
- IV. Organizar os encontros presenciais;
- V. Controlar a participação dos alunos nos espaços de comunicação com vistas a identificar a presença do aluno no curso;
- VI. Intensa comunicação escrita;
- VII. Ausência da imagem dos alunos;
- VIII. Atender aos alunos individualmente.

Nota-se então que, no ambiente virtual, há uma ampliação do trabalho do professor em relação às atividades que tradicionalmente costuma realizar na educação presencial. Isto é perceptível nos aspectos do domínio das novas tecnologias da comunicação e informação e, fundamentalmente, na capacidade de fazer o processo ensino-aprendizagem mediado por essas novas tecnologias. Libâneo (2000), Kuenzer (1999) e Arroyo (1999), ao refletir sobre os novos papéis docente no contexto da sociedade da informação, compreendem que, dentre as novas funções do professor no atual contexto histórico, está a necessidade de ter o

conhecimento e saber utilizar as novas tecnologias. Assim sendo, os resultados qualitativos do presente estudo apontam, como peculiaridade do trabalho do professor no ambiente virtual, não apenas o domínio técnico das novas tecnologias, mas, sobretudo, saber utilizá-las no processo de ensino-aprendizagem.

Além disso, no ambiente virtual, os professores têm a flexibilidade de horário que, segundo a verbalização “Então eu acho legal eu poder fazer meu horário, isso é o lado melhor da virtual em termos práticos, de vida, de cotidiano”, demonstra expressão de satisfação dos docentes por terem a liberdade de organizar o próprio horário de trabalho.

As novas demandas que são incorporadas ao trabalho do professor se situam, portanto, em torno do novo padrão tecnológico que tem como base o computador e a telemática (Schaff, 1995); (Ianni, 1995); (Kumar, 1997); (Castells, 1999), o qual passa a fazer parte do processo de trabalho de algumas categorias profissionais. No caso dos professores, observa-se que as novas tecnologias contribuíram para o aumento da demanda de trabalho, conforme os resultados da presente pesquisa.

Tais resultados se coadunam com o estudo de Almeida et al. (2003), o qual analisou o papel do professor de ensino superior a distância, via Internet. Nesta pesquisa, identificou-se a existência de novas características para o fazer docente. Constatou-se a agregação de tarefas não presentes no ensino presencial, como controlar a participação dos alunos e administrar o tempo e os procedimentos didático-pedagógicos. Segundo os pesquisadores, há evidências de complexificação desse papel, ao demandar novas habilidades comunicacionais, em função de a mediação pedagógica acontecer pela mídia Internet.

De acordo com os dados qualitativos e com a observação livre, verifica-se que a rotina dos professores no ambiente virtual depende da demanda dos alunos, tendo em vista que há dias em que o trabalho é excessivo, porque os alunos questionam mais o professor; e há outros dias em que a procura não é tão intensa. Os dados quantitativos também apontam para um ritmo excessivo de trabalho, bem como para uma alta cobrança por resultados.

Identifica-se, conforme a observação livre, a análise documental e as entrevistas individuais, que há uma sucessão de atividades que o professor virtual realiza habitualmente. Para que o atendimento aos alunos aconteça, o professor atua

em dois ambientes: no virtual e no presencial. No ambiente virtual – espaço em que acontece a maior parte do processo de ensino e aprendizagem – o professor liga o computador para acessar a Internet. Nesta, o trabalho se dá em dois locais: na ferramenta de *e-mail* e na plataforma tecnológica. Na plataforma, o professor tem acesso ao conteúdo disponibilizado para os alunos e às ferramentas de comunicação (fórum de discussão e *chat*). Ainda, na ferramenta, faz o controle da participação dos alunos no curso.

Nos encontros presenciais, os docentes realizam as avaliações de aprendizagem e tiram dúvidas quanto ao conteúdo trabalhado. Assim sendo, identifica-se que há uma complexificação do fazer docente, considerando-se a variedade de ações que precisam ser realizadas para que a mediação pedagógica ocorra.

Percebe-se que o volume de trabalho diário vai depender da demanda que os alunos apresentam aos professores. Isto faz com que a rotina de trabalho do professor se altere constantemente. Assim, identifica-se que o trabalho do professor em ambiente virtual se configura na lógica da flexibilidade do toyotismo, o qual se caracteriza pela flexibilidade dos processos, dos mercados e dos produtos. Diante disto, pode-se inferir que o trabalho do professor se metamorfoseou com a introdução das novas tecnologias no processo de trabalho, pois, conforme Almeida et al. (2003), houve a incorporação de novas características ao fazer docente.

Os resultados dos estudos de Tillmann (1994), Barros e Mendes (2003) e Rocha (2003), os quais analisaram contextos de trabalho tayloristas, apontam que a rigidez advém da impossibilidade de os trabalhadores poderem manifestar as suas características e necessidades pessoais. Pode-se inferir que o trabalho por demanda dos professores pesquisados permite a expressão de suas características, uma vez que a diversidade de situações apresentadas no cotidiano do trabalho requer do profissional que mobilize todos os seus saberes, para que consiga dar conta da multiplicidade de atividades que tem de realizar. Entretanto, conforme indicam os resultados quantitativos, os professores vivenciam um ritmo de trabalho excessivo, que pode ser causado pelo trabalho por demanda.

O estudo de Vieira (2005) com teleatendentes difere da presente pesquisa, pois constatou-se que a OT dos teleatendentes é rígida, porque a rotina de trabalho é vista como repetitiva,

padronizada, com procedimentos e normas que mudam constantemente. A pesquisa com professores aponta para uma OT com padrões de flexibilidade, conforme destacado anteriormente.

Para Antunes (2005), na era informacional há dois grupos de trabalhadores. Um grupo, que é minoritário e que atua nas empresas de maneira “polivalente e multifuncional”, uma vez que opera máquinas altamente complexas, como computador e robôs; e outro, que são os trabalhadores precarizados, sem qualificação, que representam a maioria nos países industrializados. Pode-se afirmar que os professores investigados estão no primeiro grupo de trabalhadores, por realizarem a sua tarefa central mediada pelas novas tecnologias da comunicação e informação, assim como, pelas múltiplas funções precisam que desempenhar no seu processo de trabalho.

Em relação às regras e normas, os dados qualitativos demonstram que não há regras formais bem definidas, portanto não são rígidas. Os pesquisados indicam que há uma lista de atribuições que devem cumprir para realizar a sua atividade, e que cada professor tem autonomia para organizar o trabalho da maneira que considerar mais apropriada. A lista de atribuições, conforme análise documental, expressa regras gerais para o atendimento do aluno a distância, como responder aos *e-mails* dos alunos em no máximo 48 horas, respeitando os sábados, domingos e feriados; realizar fóruns de discussão para debater o conteúdo; e realizar *chats* com vistas a proporcionar a interação aluno-aluno e professor-aluno. De todo modo, a instituição não detalha como esse processo deve acontecer, conforme a análise documental.

Esta flexibilidade para organizar o trabalho não foi encontrada nos estudos de Borges (2001), Antloga (2003), Rocha (2003) e Vieira (2005). Nestes estudos, percebe-se que a rigidez resulta da impossibilidade de conciliação das necessidades dos trabalhadores com as exigências do trabalho.

Na mesma direção do presente estudo, encontra-se a pesquisa de Pereira (2003), que identifica que os trabalhadores estabelecem uma relação positiva com as suas tarefas e que suas expectativas em relação ao trabalho são satisfeitas, pois há liberdade para pensar, organizar-se e falar sobre o trabalho.

Destarte, parece ocorrer um paradoxo na organização de trabalho dos professores que atuam em ambientes virtuais. Existe a demanda diária que determina a rotina de trabalho do professor. Isto propicia aos trabalhadores a

liberdade de produzir a sua atividade. Em contrapartida, a não-autonomia na preparação das aulas, ou seja, na elaboração do material didático, faz com que os professores fiquem limitados no processo de planejamento dos conteúdos, tarefa em que o professor, geralmente, tem liberdade na educação presencial.

De acordo com Sennett (2002), as formas atuais de organização do trabalho não libertaram os trabalhadores do padrão rígido do taylorismo. Para o autor, o que há são novas estruturas de poder e controle. Sennett considera que a nova estrutura de poder que se apresenta no atual estágio do capitalismo se esconde na ideologia da flexibilidade, sobretudo na forte concentração de poder sem centralização. Na presente pesquisa, percebe-se, conforme os dados qualitativos, a não-rigidez no estabelecimento de normas para a realização do trabalho. Entretanto, é visível o controle do trabalho, considerando que a preparação do conteúdo, elemento fundamental para o trabalho do professor, é feita pela organização, não sendo, portanto, o professor que elabora, que prepara as aulas.

A rigidez no trabalho dos professores investigados se apresenta, por conseguinte, no ponto central do trabalho do professor, que é o planejamento dos conteúdos a serem trabalhados com os alunos. Assim, em que pese os professores realizarem a mediação pedagógica utilizando-se das novas tecnologias da comunicação, as quais possibilitam flexibilidade na organização do horário e local de trabalho, bem como nas regras e normas, um dos elementos fundamentais do fazer docente é prescrito pela instituição.

Mendes e Ferreira (2003) identificaram na pesquisa com auditores-fiscais da Previdência Social uma OT “moderadamente” rígida, a qual tem origem nas exigências das tarefas prescritas pela instituição. Os resultados, portanto, indicaram certa criticidade na OT dos auditores, que, de acordo com os pesquisadores, está associada à divisão inadequada das tarefas, ao controle sobre o desempenho esperado e às variantes que marcam o desempenho temporal do trabalho. Na presente pesquisa, os elementos críticos estão associados à rigidez no planejamento do curso e no ritmo excessivo, o que se diferencia, sobremaneira, da pesquisa de Mendes e Ferreira.

No estudo de Rocha (2003) com bancários acometidos por Dort, observou-se uma OT rígida, impossibilitando uma conciliação entre as necessidades dos trabalhadores e as exigências do trabalho. Os resultados da pesquisa com professores em ambiente virtual revelam diferenças com o estudo de Rocha, uma vez que, sendo a OT contraditória, os professores conseguem, sobretudo, no

aspecto organização do horário, combinar necessidades pessoais com as exigências do trabalho. Este elemento produz certa satisfação no trabalho, que pode levar ao favorecimento da saúde no trabalho.

Os resultados da pesquisa quantitativa apontam para um ritmo excessivo no trabalho dos professores que realizam as suas atividades em ambiente virtual. Observa-se ainda que esses profissionais demonstram que, no cotidiano do seu fazer, há uma cobrança demasiada por resultados. Entretanto, não foi percebida pressão temporal para a realização do trabalho, tampouco notaram-se altas exigências da organização quanto aos resultados esperados.

Na análise dos dados qualitativos, observa-se resultado aproximado com os dados quantitativos no aspecto ritmo excessivo de trabalho. Este ritmo intenso é destacado na categoria 1, quando se observa o excesso de atividades que o professor precisa executar para que possa realizar o processo pedagógico. Entretanto, ritmo excessivo no trabalho do professor em ambiente virtual não é exclusividade do contexto de trabalho investigado. Os professores que atuam em contextos presenciais estão, também, pressionados pelo excesso de atividades que precisam realizar para que consigam dar conta da sua prática pedagógica.

Kuenzer (1999), ao refletir sobre as funções específicas da carreira docente nos contextos presenciais, destaca que, para o professor intervir nos processos pedagógicos, precisa, fundamentalmente, selecionar e organizar conteúdos, pensar metodologias adequadas e construir formas de organizar e gerenciar o processo de aprendizagem dos alunos. Assim, o trabalho do professor, seja em contextos presencial ou virtual, apresenta um ritmo intenso. Contudo, nesta pesquisa, pode-se afirmar que, com o trabalho no ambiente virtual, há uma aceleração do ritmo, tendo em vista os novos saberes que o professor precisa dominar para que possa realizar a sua atividade.

Para Antunes (2000), a introdução das máquinas informatizadas, juntamente com a intensificação do ritmo do processo de trabalho, têm possibilitado vantagens para o desenvolvimento e manutenção da acumulação do capital, em particular, no seu atual estágio de busca por mais produtividade, utilizando-se de menos mão-de-obra.

Diante disto, em relação à categoria dos professores, pode-se inferir que há uma tendência à precarização do trabalho, uma vez que cresce a demanda

de trabalho e, paralelamente, ocorre uma perda de reconhecimento social. Tais idéias corroboram as reflexões de Lüdke & Boing (2004), que compreendem que a sociedade da informação precisa cada vez mais dos saberes docentes, ao mesmo tempo em que o trabalho desses profissionais passa por um processo constante de diminuição do seu prestígio social.

Observa-se ainda, na OT dos profissionais investigados, que há flexibilidade em relação ao cumprimento dos horários. A utilização de novas tecnologias da comunicação e informação nos processos pedagógicos contribui para a não-rigidez na organização do horário para a realização da atividade. Na educação presencial, para que o processo pedagógico aconteça, é necessário que aluno e professor estejam compartilhando do mesmo horário e local. Na educação mediada pelas novas tecnologias, essa rigidez não ocorre, pois não há necessidade de encontros constantes entre professores e alunos em horários e locais determinados. Por ser assim, permite ao professor maior flexibilidade na organização do seu tempo para o atendimento aos alunos.

Para Mello (1999), a flexibilidade que as novas tecnologias propiciam ao trabalho é a característica central do teletrabalho. Para o autor, no teletrabalho, o trabalhador não vai ao trabalho, mas ao contrário, o trabalho vai ao operador. Diante disto, percebe-se, na presente pesquisa, que para os professores, mesmo utilizando as novas tecnologias, a flexibilidade que se observa está, apenas, na organização do seu horário para o atendimento aos alunos. Não foi evidenciado o padrão mais comum do teletrabalho, que é o trabalho em casa. Apenas um entrevistado afirmou realizar atividades em casa. Percebe-se que, mesmo com a flexibilidade que as tecnologias oferecem às organizações, elas ainda não se utilizam desta facilidade. Deste modo, o teletrabalho, em que pesem as possibilidades da telemática de flexibilizar o local onde o trabalho se realiza, ainda não é uma realidade na educação a distância mediada pela Internet. Identifica-se, até agora, com os dados da presente pesquisa, que o teletrabalho na educação a distância não aponta como uma tendência nas organizações educacionais.

Nota-se, com a apresentação da OT dos professores investigados, a existência de diferenças expressivas entre o trabalho do professor no ambiente virtual e o trabalho do professor em contextos presenciais. O quadro 2 apresenta as principais diferenças verificadas com a presente pesquisa e com a pesquisa teórica destacada no capítulo três.

Quadro 2. Comparativo entre o trabalho do professor em ambiente virtual e o trabalho do professor na educação presencial, na dimensão organização do trabalho⁵

Organização do Trabalho	<i>Professor Presencial</i>	Professor Virtual
Características da Tarefa	<ul style="list-style-type: none"> - Predomínio do atendimento grupal. - Relação pedagógica com intenso contato presencial. - Controle dos alunos realizado pela presença nas aulas. - Intensa comunicação verbal. - O atendimento aos alunos é feito na sala de aula presencial. - Livre planejamento das aulas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Predomínio do atendimento individual. - Relação pedagógica mediada pelas ferramentas de comunicação. - Controle dos alunos feito pela participação nos espaços de comunicação. - Intensa comunicação escrita. - O atendimento ao aluno é realizado pelo ambiente virtual (e-mail, fórum e chat). - As aulas já são preparadas pela instituição.
Tempo	- Horário rígido das aulas.	- Horário flexível para o atendimento aos alunos.
Controle e Ritmo	<ul style="list-style-type: none"> - Controle realizado pela presença nas aulas. - Ritmo excessivo 	<ul style="list-style-type: none"> - Controle realizado pelo acompanhamento dos alunos no ambiente virtual. - Ritmo excessivo

⁵ Quadro elaborado conforme os resultados empíricos do presente estudo e, ainda, de acordo com as pesquisas sobre o trabalho do professor apresentadas no capítulo 3.

Globalmente, os resultados referentes à dimensão organização do trabalho revelam que os professores pesquisados vivenciam uma OT contraditória. Isto se torna perceptível nos aspectos autonomia para a organização das tarefas, mas rigidez no planejamento do curso; flexibilidade na organização do horário de trabalho; mas ritmo excessivo para dar conta da atividade.

Este caráter contraditório da organização do trabalho dos professores que atuam em ambiente virtual advém de um contexto de trabalho mediado pelas novas tecnologias da comunicação e informação, o qual tende a facilitar o trabalho, mas, em contrapartida, introduz novas demandas.

Sendo assim, a organização do trabalho dos professores que atuam em ambiente virtual se situa na nova configuração da sociedade capitalista, denominada neste estudo sociedade da informação, segundo as reflexões de Bell (1973), Kumar (1997), Castells (1999). Estes autores compreendem que é o processamento de informações o elemento central dessa nova sociedade, sendo que tal processamento só se torna possível diante do desenvolvimento do computador e da articulação deste com as telecomunicações.

6.1. 2 As Relações Socioprofissionais (RSP)

Os resultados quantitativos referentes à dimensão relações socioprofissionais, a qual representa as dificuldades na gestão do trabalho, na comunicação e na interação profissional, encontram-se próximos do ponto médio da escala (3). Isto significa que há, às vezes, dificuldades na comunicação entre os professores e a chefia, entre os próprios professores, bem como nas relações com os alunos. Na tabela 4, a seguir, estão em evidência todos os itens, com as médias e os desvios-padrões que constituem este fator.

Tabela 4. Itens com as médias do fator “relações socioprofissionais”

Fatores	Média	DP
Os funcionários são excluídos das decisões	4,03	0,847
As tarefas não estão claramente definidas	2,78	0,832
A comunicação entre funcionários é insatisfatória	2,50	0,950

De acordo com a tabela anterior, percebe-se que há insatisfação dos professores quanto à não participação nas decisões; quanto à falta de apoio das chefias para a definição de tarefas; e ainda dificuldades quanto à comunicação no trabalho. Identifica-se, nos dados em geral, que as relações socioprofissionais se apresentam em estado de alerta, apresentando níveis moderados.

Os dados qualitativos referentes às relações profissionais estão aglutinados na categoria 2, descrita a seguir.

Categoria 2: “(...) assim, a parceria, a cumplicidade é muito grande com as pessoas que trabalham aqui (...)”

Descrição da categoria:

Os professores afirmam que o relacionamento com alunos que estudam em ambiente virtual é bom, mas sentem que precisam de capacitação para se tornarem mais próximos aos alunos que estudam mediados pela Internet. Consideram que o ensino a distância pode ser mais pessoal que o presencial, e que o contato com os alunos virtuais é importante para a qualidade da educação a distância. Declaram que o ambiente virtual deixa o aluno à vontade para tirar suas dúvidas e, por isso, têm que responder a *e-mails* com problemas o tempo todo. Para evitar que, nesse caso, uma discussão aconteça, não respondem às mensagens imediatamente – buscam se tranquilizar para depois responder às mensagens sem causar problemas de relacionamento. Observam que a quantidade de perguntas dos alunos aumenta e, conseqüentemente, o volume de trabalho. Compreendem que a interação que acontece nos momentos presenciais é importante para o relacionamento entre professor e alunos. Para aproximar-se dos alunos, os professores, muitas vezes, utilizam uma linguagem mais coloquial. Os docentes reclamam dos atrasos dos alunos na entrega das tarefas, o que não acontece no presencial. Isto acarreta uma demanda maior de trabalho, pois é preciso, constantemente, abrir os *e-mails* e verificar se houve entrega dos trabalhos. Costumam devolver os trabalhos com qualidade insatisfatória para que sejam refeitos. Procuram dar um atendimento mais individualizado ao aluno por meio das mensagens enviadas eletronicamente. Queixam-se de que, muitas vezes, chegam ao final do curso e não conhecem bem os alunos, de que não sabem nada sobre suas vidas pessoais. Para resolver essa problemática, alguns professores relatam que criaram um fórum obrigatório para que os alunos falassem um pouco mais de si, e não ficassem apenas refletindo sobre os conteúdos trabalhados no curso. Para os entrevistados, a relação com os alunos virtuais é menos conflitiva porque é uma relação que está objetivamente dada, tendo em vista que há uma troca constante entre professor e aluno. O relacionamento com os pares é tido como excelente, havendo sempre uma troca de informações entre estes. Há companheirismo, cooperação e fluência na comunicação da equipe. Sentem bom entrosamento com a equipe técnica que, quando solicitada, está sempre disponível para atendê-los. Sentem falta de mais espaço institucional para o encontro com os colegas do ambiente virtual. A relação com a chefia é considerada muito boa, proveitosa, havendo diálogo aberto. O diálogo entre os professores e coordenação é a via de solução dos problemas burocráticos do ambiente virtual.

Temas Encontrados:

- ✓ Relação com os alunos excelente
 - ✓ Relação de cooperação com a equipe
 - ✓ Relação com a chefia
-

Falas dos Sujeitos que Representam a Categoria:

- ✓ “ (...), a relação com os alunos, sem comentários, é excelente, (...) a gente recebe muitos elogios, então é bom (...).”
- ✓ “(...) percebo a cooperação na equipe, essa fluência na comunicação.
- ✓ “Tenho um bom relacionamento com os alunos, me sinto livre, coloco um linguajar bem próximo deles, para não ficar uma coisa muito distante, porque eu acho que depende muito da gente.
- ✓ “ Aqui é muito tranquilo, há uma relação de respeito, de confiança, tem um horário estabelecido, você cumpre aquele horário, se precisar você fica mais, se precisar você sai mais cedo. Então, assim, há uma relação muito saudável, a gente se dá muito bem, (...)”.

Os dados qualitativos mostram que a relação com os alunos, com os colegas e com a chefia é considerada satisfatória. Destaca-se a relação com os pares, que é de cooperação e respeito mútuo. Os aspectos de cooperação e coleguismo produzem efeitos positivos para o enfrentamento das dificuldades que o trabalho produz e auxiliam o não adoecimento do trabalhador. Pode-se afirmar que a convivência profissional sendo percebida como positiva contribui para minimizar os desgastes advindos das condições de trabalho e da organização do trabalho.

Os resultados qualitativos divergem dos dados quantitativos. Nos últimos, identifica-se insatisfação dos professores quanto à não-participação nas decisões, assim como falta de apoio das chefias para o desenvolvimento profissional. Nos dados qualitativos não há indícios de insatisfação nas relações com os alunos, com o chefe e com os próprios colegas. Tal contradição entre os dados quantitativos e qualitativos surge dos diferentes contextos investigados na pesquisa quantitativa, e ainda, do número reduzido de participantes na coleta quantitativa.

Os resultados qualitativos convergem com os apontados por Mendes e Ferreira (2003), Vieira (2005) e Barros (2005), que ressaltam que um clima de cooperação e confiança entre os pares pode possibilitar mudanças nos aspectos críticos da organização do trabalho. Assim, um ambiente organizacional harmonizado pelas relações interpessoais satisfatórias permite a superação de dificuldades pessoais que, de acordo com Dejours (1987), favorece a construção de estratégias de defesa necessárias à continuidade do processo produtivo.

Os estudos de Tillmann (1994), Mendes e Abrahão (1996), Lisboa (1998) e Martins (2001) revelam que relações conflituosas entre os colegas são causadoras de sofrimento e impossibilitam mudanças na organização do trabalho. Tal contexto torna o clima organizacional competitivo e intolerável.

Para Borges (2001), Morrone (2003) e Antloga (2003), quando não há reconhecimento por parte da chefia, os trabalhadores se sentem insatisfeitos. Tais resultados não foram confirmados nos trabalhadores investigados. Os professores percebem que são reconhecidos pela chefia. Este reconhecimento é verificado tanto nos resultados quantitativos quanto nos qualitativos. Isto induz, conforme Barros e Mendes (2003), a minimizar o sofrimento advindo do trabalho.

Identifica-se que no contexto de trabalho dos professores a convivência profissional é percebida como positiva. Observam-se elementos de cooperação e companheirismo, os quais contribuem para a realização do trabalho em equipe. A relação com os alunos é apresentada como satisfatória. Todos estes elementos contribuem para a existência de um suporte socioafetivo dos trabalhadores investigados, o qual minimiza o desgaste profissional proveniente do ritmo excessivo, do trabalho por demanda, do controle sistemático dos alunos nos espaços de comunicação, da falta de autonomia para organizar as aulas, e ainda, das dificuldades com a plataforma tecnológica.

De maneira geral, os professores têm conseguido superar as dificuldades pessoais no trabalho, pelas relações favoráveis com os colegas, chefias e alunos, bem como pelos aspectos flexíveis da organização do trabalho. Entretanto, ao mesmo tempo em que as relações socioprofissionais satisfatórias são um indicador claro de saúde, conjectura-se, na presente pesquisa, que tais relações podem estar sendo utilizadas pela instituição, invisivelmente (Dejours, 1994), como forma de não mudar os aspectos prejudiciais à saúde no trabalho e, desta forma,

produzir uma exploração no trabalho com o aceite, de certa forma inconsciente, dos trabalhadores.

Este contexto se materializa, tendo em vista a realidade do trabalho na contemporaneidade, a qual se manifesta pelo desemprego estrutural, que cada vez mais diminui a oferta de emprego e, ao mesmo tempo, propaga a ideologia do trabalho relacionada ao emprego. Isto se torna premente na busca de alimentar a sociedade do consumo, sob a qual o capitalismo tem se alimentado, e ademais, conduz a um abrandamento da reação às formas de opressão geradas pelo capital.

6.1.3 As Condições de Trabalho (CT)

A dimensão condições de trabalho, que expressa a falta de qualidade no ambiente físico, do posto de trabalho, bem como dos equipamentos e material disponibilizados para a execução do trabalho, é avaliada pelos professores como satisfatória. Nenhum item do instrumento apresentou um desvio padrão significativo em relação às médias, o que confirma o grau de satisfação generalizado com as condições de trabalho.

Os dados qualitativos concernentes às condições de trabalho estão descritos na categoria 3, apresentada a seguir.

Categoria 3: “(..) a plataforma na qual se trabalha não é muito amigável em determinados aspectos.”

Descrição da categoria:

Os professores relatam que dispõem de uma sala com computadores para o trabalho no ambiente virtual. Consideram a ventilação insatisfatória e a iluminação boa. Informam que o ambiente aquece e se torna abafado nos períodos mais quentes e “a gente bate o queixo” nos períodos mais frios. Avaliam o mobiliário positivamente, apesar de alguns reclamarem das cadeiras que não têm apoio para os braços e ainda o espaldar curto. Afirmam que as que têm braços têm o assento estreito. Falta ainda proteção aos punhos. Consideram os computadores de boa qualidade, assim como a conexão à Internet. Contra a luminosidade do computador, os professores compraram filtros para as telas. Em alguns momentos as máquinas não suportam a quantidade de informação a ser tratada ao mesmo tempo, e por isso travam. Quando isso acontece, a saída é ir para casa e continuar o trabalho no outro dia. Os professores reclamam das dificuldades técnicas decorrentes da tecnologia. Afirmam que perdem tempo desnecessariamente nos fóruns e nos *chats*. Pontuam que o fórum não permite o acesso a todas as mensagens ao mesmo tempo. Têm de acessá-las uma a uma e

colá-las no Word para ter um panorama e elaborar suas intervenções. Reclamam do *e-mail* disponibilizado pela plataforma, pois não dispõe de registro das mensagens enviadas, de forma que, quem envia mensagens por ele, deve enviar uma cópia para endereço próprio. Além disso, a plataforma não se comunica com outros sistemas, como o de acompanhamento acadêmico do aluno. Avaliam negativamente os “percalços” que têm com a tecnologia. Relatam que há dificuldades para acessar o *e-mail* fora da universidade. A remuneração é vista como apropriada. Recebem os reajustes pontualmente e dispõem de plano de saúde. A universidade também custeia a participação dos professores em congressos para que possam trazer novas aprendizagens para o ambiente de trabalho. Elogiam a universidade por promover espaço para que os professores façam cursos, todavia acham que o investimento poderia ser maior. Avaliam positivamente o investimento da instituição para que possam trabalhar no ambiente virtual. Os suportes tanto técnico quanto de chefia são considerados adequados, e a política de pessoal está “de acordo com o mercado”. A empresa oferece academia de ginástica a seus funcionários para minimizar os danos de sua atividade sedentária. A equipe que dá o suporte técnico está sempre à disposição, solucionando problemas com equipamentos novos e treinando os professores.

Temas Encontrados:

- ✓ Ventilação insatisfatória;
- ✓ Mobiliário bom;
- ✓ Plataforma não é amigável;
- ✓ Excelente estrutura;
- ✓ Bom suporte técnico ;
- ✓ Política de desenvolvimento pessoal satisfatória.

Falas dos Sujeitos que Representam a Categoria:

- ✓ “Ventilação, puxa, na época que estava frio a gente morria de frio nesta sala. Quando está calor, a gente morre de calor, (...)”
- ✓ “(..) a plataforma na qual se trabalha não é muito amigável em determinados aspectos.”
- ✓ “Mobiliário também é bom. (...) essa telinha fui eu que trouxe da minha casa, porque eu acho que é importante para proteger a minha visão.”
- ✓ “(...) a gente tem o nosso computador, tem a nossa mesa de trabalho, o telefone, (...) em termos de ambiente de estrutura, nós temos uma excelente estrutura.”
- ✓ “ O computador não ligou, falhou comigo, está apitando, não funciona não, eu já tive alguns problemas desse tipo. A gente comunica para o pessoal do laboratório, nosso suporte técnico, o que está acontecendo (...). Às vezes é rápida essa (troca) dependendo do que aconteceu, eles resolvem num período do dia. (...) A gente tem um suporte muito bom.”

- ✓ “Eu acho que eles dão muito espaço para estarmos fazendo curso, para estarmos participando. Como sempre, poderia ser melhor, (...) poderia ter mais espaço, poderia ter mais incentivo, poderia ter mais dinheiro, mas acredito que dentro do que a gente tem é um espaço, um bom espaço.”
- ✓ “ O trabalho termina gerando um desgaste físico, um cansaço, o pulso dói por causa do *mouse* que você tem que movimentar.”
- ✓ “Hoje, nós temos uma plataforma virtual que se avalia que tem alguns problemas, principalmente na parte de interface, amigável, acessibilidade, os fóruns de discussão já foram, de alguma forma, citados como problemáticos.”
- ✓ “Como o fórum não permite o acesso a todas as mensagens ao mesmo tempo, é necessário acessá-las uma a uma e colá-las no Word para que se tenha um panorama das intervenções dos alunos e a gente possa elaborar a nossa intervenção.”

A categoria revela que os professores percebem as condições de trabalho como satisfatórias nos aspectos de apoio institucional para trabalhar com o ambiente virtual, na política de remuneração e na disponibilização de equipamentos para realização das tarefas. Entretanto, há queixas em relação às dificuldades que a plataforma apresenta, conforme a fala: “(...) a plataforma na qual se trabalha não é muito amigável em determinados aspectos”; e a inadequação do posto de trabalho para realização das tarefas, como comprova a verbalização: “Mobiliário também é bom. (...) essa telinha fui eu que trouxe da minha casa, porque eu acho que é importante para proteger a minha visão”.

O contexto de trabalho dos participantes da pesquisa, na dimensão “condições de trabalho”, apresenta alguns indicadores críticos. Tanto os resultados quantitativos quanto os qualitativos revelam que há uma tendência à inadequação do espaço físico, média 2,97 e, também, do mobiliário para a realização das tarefas, média 2,39. As verbalizações “Ventilação, puxa, na época que estava frio a gente morria de frio nessa sala. Quando está calor, a gente morre de calor, (...)” e “O computador não ligou, falhou comigo, (...)”, indicam problemas quanto ao espaço físico e ao mobiliário.

Com os dados qualitativos fica evidente a utilização de estratégias operatórias para adaptar as máquinas às necessidades de cada trabalhador. A

verbalização “(...) essa telinha fui eu que trouxe da minha casa, porque eu acho que é importante para proteger a minha visão”, denota que o uso dessa estratégia reduz o custo humano no trabalho, ao mesmo tempo em que viabiliza a realização da atividade.

Rocha (2003) identificou, em estudo com bancários acometidos de Dort, que o ambiente para realização da atividade é inadequado, tendo em vista a existência de ruídos, gavetas pesadas, desconforto térmico etc. Isto, mais as características da atividade, como a posição estática com movimentos repetitivos e contínuos, favorece um quadro de sofrimento no trabalho. Tais dados coadunam com a pesquisa com professores que atuam em ambiente virtual, uma vez que os dados qualitativos revelam insatisfação com a ventilação do ambiente e com o mobiliário disponível para realização da atividade.

Outro fator crítico observado com os dados qualitativos diz respeito à plataforma disponível para a realização do processo de ensino-aprendizagem. Para os participantes da pesquisa, a plataforma tem dificultado a realização, sobremaneira, do trabalho docente. Percebe-se, todavia, a existência de uma discrepância entre as necessidades do trabalho a ser realizado pelos professores e as possibilidades concretas do *software* utilizado.

Em cursos a distância mediados pela Internet, a sala de aula presencial é substituída pela sala de aula virtual. Deste modo, o *software*, que é o responsável para ser a sala de aula virtual, precisa dar conta das exigências do fazer docente. Almeida et al. (2003), em estudo preliminar sobre as principais características da atividade docente de ensino superior, em educação a distância mediada pela Internet, e dos atributos ergonômicos da interface disponibilizada, objetivando diagnóstico de aspectos intensificadores da carga cognitiva do professor, observaram que os professores empregam “muletas cognitivas” para assegurar a efetiva realização do trabalho. No presente estudo, pode-se inferir que os professores, em função das inúmeras queixas relacionadas à plataforma, para que consigam atender às exigências do trabalho, utilizam-se de estratégias operatórias para assegurar a efetiva realização do trabalho. A verbalização: “Como o fórum não permite o acesso a todas as mensagens, ao mesmo tempo, é necessário acessá-las uma a uma e colá-las no Word para que se tenha um panorama das intervenções dos alunos e a

gente possa elaborar a nossa intervenção”, confirma o uso de estratégia operatória para viabilizar a realização da atividade.

Mendes e Ferreira (2003), em estudo com auditores-fiscais, observaram que freqüentemente as condições de trabalho desses profissionais são precárias. Esta falta de apoio institucional, segundo os pesquisadores, gera um aumento do custo humano do trabalho. No presente estudo, não se observam “condições de trabalho” freqüentemente precárias. Os participantes demonstram satisfação com a remuneração e com o incentivo dado pela instituição para que possam realizar cursos.

Vieira (2005), em pesquisa com trabalhadores de uma central de teleatendimento, evidenciou a precarização do trabalho em função de o contrato de trabalho se dar com uma empresa terceirizada que oferece baixos salários, que não pratica uma política efetiva de valorização dos trabalhadores, em que há a substituição do pagamento de horas extras por banco de horas. Entretanto, o presente estudo não direciona para uma precarização do trabalho docente quanto às condições de trabalho.

Os resultados no fator “condições de trabalho” traduzem, de modo geral, uma percepção não totalmente crítica, por parte dos professores, sobre o apoio institucional para a realização das atividades. Identifica-se que há elementos que interferem negativamente no bem-estar dos professores, assim como há elementos que denotam satisfação com o trabalho. Cabe ressaltar que esta pesquisa, diferentemente dos estudos aqui apresentados – Mendes e Ferreira (2003), Rocha (2003) e Vieira (2005) –, na dimensão “condições de trabalho”, não se apresenta com a maioria dos seus indicadores interferindo negativamente na qualidade de vida no trabalho.

Tillmann (1994), Lunardi-Filho e Mazzelli (1996), Neves (1999), Morrone (2001) e Silva (2004) preceituam que condições de trabalho não favoráveis são geradoras de sofrimento no trabalho, uma vez que influenciam na saúde física e psíquica dos trabalhadores. Na presente pesquisa, identifica-se que as condições de trabalho dos professores podem ser motivadoras de sofrimento, sobretudo pela inadequação do posto de trabalho (dificuldades com a plataforma tecnológica e com o computador); entretanto, apresentam elementos de prazer no trabalho, como remuneração suficiente e incentivo aos estudos.

Os estudos de Scalco, Pimentel e Pilz (1996), Codo et al. (1999), Fonseca (2001), Gomes (2002), Sobrinho (2002) e Reis, Andrade, Nascimento & Carvalho (2004), sobre a saúde dos professores em contextos presenciais, indicam que as doenças que acometem esses profissionais advêm, dentre vários fatores, das condições impróprias para o exercício do magistério, tais como baixa remuneração, trabalho extra classe e ambiente inadequado para realizar as atividades. A presente tese, a qual está limitada pelo alcance das instituições pesquisadas, revela que as condições de trabalho quanto à remuneração são satisfatórias, mas que há dificuldades quanto ao ambiente para realização das tarefas, segundo as entrevistas.

O contexto de trabalho investigado, nas dimensões organização do trabalho, relações socioprofissionais e condições de trabalho parece influenciar na saúde física e psíquica dos professores. Identifica-se que o contexto de trabalho em foco apresenta elementos inovadores para o fazer docente, como a flexibilidade para organizar o tempo e o trabalho por demanda, que possibilitam a expressão da subjetividade, mas, ao mesmo tempo produz rigidez no planejamento dos conteúdos e um ritmo excessivo.

Assim, o contexto de trabalho dos professores que atuam em ambiente virtual expressa, peremptoriamente, o cenário atual do mundo do trabalho, à medida que se utiliza tanto da

flexibilidade do toyotismo quanto da rigidez do taylorismo, naquilo que interessa à instituição. Segundo Antunes e Alves (2000), sob a dinâmica do taylorismo/toyotismo, as empresas capturam a subjetividade dos trabalhadores, ao explorar não apenas os aspectos físicos, mas, também, os subjetivos. Conjetura-se, na presente tese, que a satisfação demonstrada pelos professores com os aspectos flexíveis da organização do trabalho se insere na lógica atual das empresas de capturar a subjetividade do trabalhador pelo capital. Isto implica proporcionar elementos que geram satisfação ao trabalhador, com o objetivo de tê-lo cada vez mais comprometido com o trabalho. Há, por conseguinte, neste contexto, um paradoxo, pois a flexibilidade traz satisfação para os trabalhadores, mas, ao mesmo tempo, se insere na nova exploração do trabalho, em que o capital não quer somente o físico do trabalhador, mas todo o seu ser.

Observa-se, após caracterizar o contexto de trabalho dos professores que atuam em ambiente virtual, nas dimensões organização, condições e relações sociais de trabalho, objetivo deste capítulo, que, pela própria natureza do ambiente virtual, há especificidades no trabalho dos professores investigados.

Tais especificidades se manifestam na organização do trabalho nos seguintes elementos: a) **características da tarefa** – atendimento ao aluno é feito pela Internet, acompanhamento individual aos alunos e intensa comunicação escrita entre professor e aluno; b) **tempo** – o horário para atendimento aos alunos é flexível, à medida que não há a rigidez da presença semanal no mesmo horário e no mesmo local para realizar o processo pedagógico; c) **controle** – este é feito pelo acompanhamento da participação dos alunos no ambiente virtual. No que diz respeito às relações socioprofissionais, a especificidade está no fato de a relação com os alunos não ser face a face, e mesmo assim, os dados indicarem que há uma relação satisfatória entre professor e aluno. No que se refere às condições de trabalho, nota-se que o específico está no uso de um *software* para a realização do processo de ensino e aprendizagem que gera custo cognitivo e emocional aos professores entrevistados.

As especificidades apresentadas, segundo os dados descritos, produzem custo humano, prazer-sofrimento e uso de estratégias de mediação. Identifica-se que os professores estão expostos aos riscos de adoecimento, mas que, em função do sucesso das estratégias de mediação do sofrimento, o adoecimento está contido quanto aos danos psicológicos e sociais. Entretanto, há evidências de danos físicos, motivados pelo uso contínuo do computador.

O próximo capítulo abordará o custo humano do trabalho dos professores. A sua análise possibilitará aprofundar a discussão, assim como contribuir para a reflexão em torno da relação entre sofrimento, custo humano, estratégias operatórias, defensivas e de mobilização coletiva.

CAPÍTULO 7

O CUSTO HUMANO DO TRABALHO

Toda coisa é causada e causante

Pascal

Este capítulo tem como objetivo responder à segunda questão deste estudo, ou seja, *Qual o custo humano presente na atividade do professor que atua em ambiente virtual?*

Apresentar-se-ão os resultados quantitativos e qualitativos de cada esfera do custo humano: emocional, cognitivo e físico, assim como a discussão com base no referencial teórico proposto e nos dados empíricos.

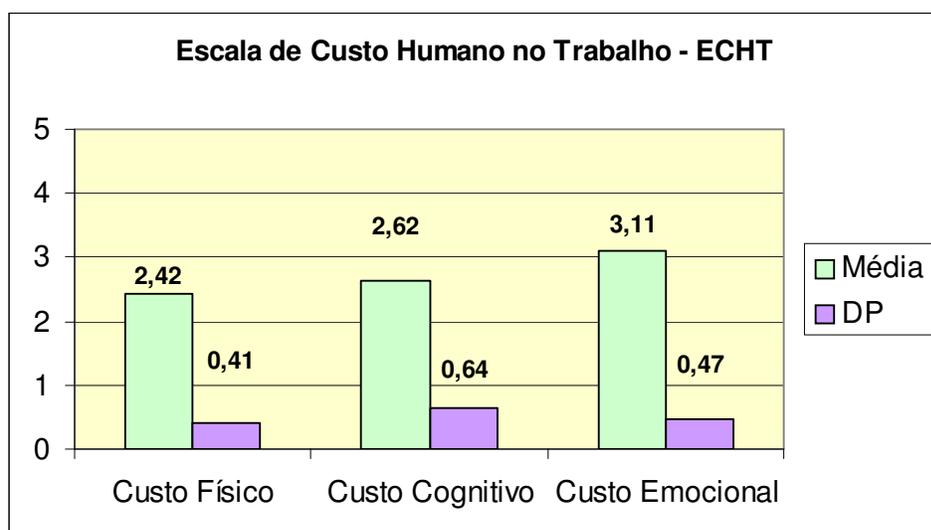
7.1 O Custo Humano do Trabalho (CHT)

O custo humano do trabalho expressa o que deve ser despendido pelos trabalhadores, individual e coletivamente, nas esferas emocional, cognitiva e física, para superar as contradições existentes no dia-a-dia do trabalho.

Os resultados quantitativos coletados pela Escala de Custo Humano do Trabalho (ECHT) apontam para uma percepção por parte dos professores de que as exigências do trabalho nas dimensões física, cognitiva e emocional aparecem de maneira moderada, conforme comprova o gráfico 2.

Identifica-se que o custo emocional, que apresenta média um pouco acima do ponto médio da escala (3), destaca-se entre os fatores como sendo o mais crítico.

Gráfico 2



Os dados qualitativos indicam por meio das categorias 1 “(...) o virtual é um trabalho que flui muito de acordo com as atividades que você tem para realizar no dia” e 3 “(..) a plataforma na qual se trabalha não é muito amigável em determinados aspectos”, descritas no capítulo 6, o custo humano do trabalho na atividade dos professores que atuam em ambiente virtual. Além das categorias 1 e 3, a categoria 6, descrita abaixo, diz respeito, também, ao custo humano do trabalho dos profissionais investigados.

Categoria 6: “ **O estado de saúde, eu vejo que é muito abalado.**”

Descrição da categoria:

O trabalho é considerado fisicamente estressante, sendo agravado por condições inadequadas de trabalho. Além disso, alguns cuidados com a saúde acabam sendo

esquecidos, a fim de evitar perda de tempo útil de trabalho. Como passam muitas horas trabalhando com o computador, queixam-se de dores nas costas e nos braços. Percebem que isto está relacionado ao ritmo de trabalho, mas como as dores são esporádicas, não se incomodam a ponto de procurar um médico. Procuram diversificar o trabalho quando sentem dores. Demonstram muito cansaço com o trabalho. Preocupam-se com a questão dos DORT e procuram fazer alongamento e exercícios para evitar o mal. Alguns professores afirmam que apresentam tendinite em função das atividades com o computador. Afirmam que o ponto negativo do trabalho virtual é a exigência física (postura e olhos). Consideram o trabalho no virtual estressante, principalmente quando trabalham com mais de uma turma. Reclamam do fato de terem que deixar de dar atenção à família por conta do volume de trabalho.

Temas Encontrados:

- ✓ Danos físicos;
- ✓ Danos sociais;
- ✓ Estresse ;
- ✓ Cansaço.

Falas dos Sujeitos que Representam a Categoria:

- ✓ “(...) em termos físicos é um trabalho estressante, principalmente porque, ao trabalhar com o computador, você cansa muito a visão, a coluna, a postura (...)”
- ✓ “O que eu percebo é que, às vezes, eu deixo de dar atenção à família por causa do trabalho.”
- ✓ “Ah, tem esse incômodo, essa coisa de dor nas costas (...)”
- ✓ “(...) já tenho o meu tendão lesionado, então eu tenho que estar sempre atenta, estar fazendo exercício, alongamento (...)”
- ✓ “(...) tenho uma tendinite no braço, que é relativa a isso. Em termos físicos é a tendinite, que é uma coisa concreta (...)”

O conjunto dos resultados quantitativos e qualitativos comprova que o trabalho do professor em ambiente virtual apresenta exigências nas três esferas do custo humano: emocional, cognitiva e física. Os dados quantitativos evidenciam moderado custo físico (média 2,42, DP 0,41), moderado custo cognitivo (média 2,62, DP 0,64) e moderado custo emocional (média 3,11, DP 0,47). Os resultados

qualitativos confirmam os dados quantitativos, pois há custo humano nas três esferas. Isto significa que o contexto de trabalho impõe dificuldades para os professores realizarem as suas atividades satisfatoriamente.

Na seqüência, serão apresentados os resultados detalhados de cada dimensão do custo humano, assim como a discussão dos dados obtidos.

7.1.1 Custo Emocional

O “custo emocional” diz respeito ao dispêndio emocional, sob a forma de reações afetivas, de sentimentos e de estado de humor, que os trabalhadores vivenciam em função das características do contexto de trabalho. Os resultados quantitativos apontam para um custo emocional em estado de alerta, tendo em vista a média de 3,11 e desvio-padrão 0,47. Observa-se, conforme a tabela 5, que os itens apresentam médias acima de 3 e desvios menores que um.

Tabela 5. Médias dos itens do fator “custo emocional”

Fatores	Média	DP
Ser obrigado a elogiar as pessoas	4,62	0,94
Ser obrigado a sorrir	4,45	0,78
Ser submetido a constrangimentos	4,28	0,92
Transgredir valores éticos	4,21	0,87

Os itens críticos do “custo emocional”, segundo a tabela 5, são os seguintes: “ser obrigado a elogiar as pessoas”, “ser obrigado a sorrir”, “ser submetido a constrangimentos” e “transgredir valores éticos”. Os resultados qualitativos confirmam, de certo modo, os dados da ECHT. A categoria 1 “(...) o virtual é um trabalho que flui muito de acordo com as atividades que você tem para realizar no dia”, detalhada no capítulo 6, indica a existência de custo emocional, sobretudo pela falta de autonomia para organizar as aulas, pelo trabalho por demanda e pela não relação face a face com os alunos. As verbalizações “No virtual não se prepara aula, o material está pronto”; “Bom, na virtual a gente não tem assim ‘um dia de trabalho’”. É bem diferente a maneira de trabalhar, porque atende muito à demanda dos alunos”; “(...) como você não tem a imagem do aluno, essa subjetividade que

aparece em função de raça, de gênero, ela não aparece sob a forma de imagem (...); ilustram o custo emocional em função das características do trabalho em ambiente virtual.

A categoria 6, “O estado de saúde, eu vejo que é muito abalado”, da mesma forma, expressa custo emocional na atividade dos professores que atuam em ambiente virtual, tendo em vista a insatisfação pelo cansaço que o trabalho causa e, ainda, pelo fato de os professores necessitarem deixar a família para dar conta do trabalho. O quadro 3 destaca algumas verbalizações que mostram o custo emocional presente na atividade dos professores pesquisados.

Quadro 3. Verbalizações que indicam o custo emocional

Elementos do Custo Emocional	Verbalizações
Ser obrigado a elogiar as pessoas	“Tenho um bom relacionamento com os alunos, me sinto livre, coloco um linguajar bem próximo deles, para não ficar uma coisa muito distante, porque eu acho que depende muito da gente.”
Ter custo emocional	<p>“Eu me torno muito exigente em cursos a distância. (...) aquele aluno, eu estou devendo uma resposta para ele, então tem uma exigência.”</p> <p>“Eu não gosto de fazer comunicações tão genéricas, então eu procuro fazer, ao máximo, comunicações individualizadas. Só que esta individualidade, às vezes, dá um cansaço”.</p>
Ser submetido a constrangimentos	“O que eu percebo é que, às vezes, eu deixo de dar atenção à família por causa do trabalho.”

Diante dos resultados apresentados, nota-se que o estado crítico do custo emocional dos professores advém, fundamentalmente, das peculiaridades do contexto de trabalho dos que atuam em ambiente virtual, como o predomínio do atendimento individual aos alunos, a relação pedagógica mediada pelas ferramentas de comunicação (fórum, *e-mail* e *chat*), o controle dos alunos feito pela participação nos espaços de comunicação, a intensa comunicação escrita, o trabalho por demanda e a falta de autonomia na preparação das aulas. Essas características produzem um dispêndio afetivo que se materializa, sobretudo, pela auto-exigência em buscar maior proximidade com os alunos e pela necessidade de dar conta da diversidade do cotidiano de trabalho.

Identifica-se que a distância física faz com que os professores se imponham uma auto-exigência de proximidade, ao buscar uma linguagem escrita favorável à comunicação com os alunos, conforme ilustra a fala “Tenho um bom relacionamento com os alunos, me sinto livre, coloco um linguajar bem próximo deles, para não ficar uma coisa muito distante (...)”. Essa exigência por proximidade se insere na busca por uma relação afetiva com os alunos, mesmo mediada pelas novas tecnologias da comunicação e informação. Esta particularidade da organização do trabalho do professor em ambiente virtual não se observa no trabalho dos professores presenciais, pois a relação face a face com os alunos é característica central do contexto de trabalho presencial e potencializa a construção de uma relação afetiva entre aluno e professor.

Ser professor, essencialmente, apresenta carga afetiva alta, pois é uma profissão que exige um relacionamento favorável com os alunos para que o processo pedagógico aconteça (Codo et al., 1999). Assim, no presente estudo, identifica-se que há uma intensificação do custo emocional, devido às exigências das especificidades do contexto de trabalho, como relação pedagógica por meio da Internet (uso de uma plataforma de aprendizagem), intensa comunicação escrita, atendimento individual aos alunos e controle destes feito pela participação nos espaços de comunicação.

Nessa perspectiva, Castells (1999) sinaliza que as novas tecnologias trazem a transformação da natureza do trabalho, pois possibilitam uma flexibilidade de transmissão de dados que permite interação entre as pessoas em locais e horários diferenciados. Deste modo, a intensificação do custo emocional decorre da ampliação do trabalho do professor que, conforme Almeida et al. (2003), no ambiente virtual, realiza funções além das que são exercidas no presencial, como os papéis de orientador da utilização de ferramentas tecnológicas, mantenedor da regularidade do aluno no curso e animador do processo de ensino-aprendizagem.

Os resultados são ratificados por Esteve (1999), no sentido de que o autor enfatiza que há um mal-estar docente que surge devido às novas funções que devem ser assumidas para atender à dinâmica do contexto social e que modificam o papel desses profissionais. Portanto, as especificidades do contexto de trabalho dos professores em ambiente virtual intensificam o custo emocional, podendo causar

danos à saúde dos docentes, caso as estratégias de mediação não estejam alcançando sucesso.

7.1.2 Custo Cognitivo

Em relação ao fator “custo cognitivo”, o qual exprime o dispêndio mental dos trabalhadores, sob a forma de aprendizagem necessária, de resolução de problemas e de tomada de decisão causados pelo contexto de trabalho, ele se apresenta com média moderada (média 2,62, DP 0,64), conforme destacado no gráfico 2, anteriormente.

Esse fator não apresenta nenhum item com média alta e desvio baixo, demonstrando que a percepção é genérica para todos os respondentes.

Identificam-se, com esses resultados, exigências cognitivas na atividade do professor que atua em ambiente virtual, as quais se originam da natureza complexa da atividade, em função, sobretudo, da quantidade de informações com que os professores lidam ao desenvolver a sua atividade mediada pelas novas tecnologias, e, também, por trabalhar por demanda que necessita, constantemente, fazer previsão de acontecimentos.

Em conformidade com os dados quantitativos, a categoria 1 “(...) o virtual é um trabalho que flui muito de acordo com as atividades que você tem para realizar no dia”, apresentada no capítulo 6, ao indicar as características da organização do trabalho, demonstra a presença de custo cognitivo na atividade dos professores que atuam em ambiente virtual, especialmente, pelo trabalho do professor se realizar mediado pelas novas tecnologias da comunicação e informação e pelo trabalho por demanda, como exemplifica a verbalização “É bem diferente a maneira de trabalhar, porque atende muito à demanda dos alunos”. O trabalho por demanda impõe a necessidade de desenvolver macetes para dar conta da diversidade de situações.

A categoria 3 “(..) a plataforma na qual se trabalha não é muito amigável em determinados aspectos”, descrita no capítulo 6, expressa as condições de trabalho presentes no lócus de produção. Nesta categoria, identifica-se a existência de custo cognitivo na atividade dos professores estudados. Este custo se

evidencia nas limitações da plataforma para a realização do trabalho, que gera intenso dispêndio mental sob a forma de novas aprendizagens, de resolução de problemas e de desenvolvimento de macetes para que o trabalho seja efetivamente realizado. O quadro 4, destacado a seguir, apresenta as verbalizações que indicam o custo cognitivo na atividade dos professores estudados.

Quadro 4. Verbalizações que indicam o custo cognitivo

Elementos do Custo Cognitivo	Verbalizações
Não estabelecimento de rotinas	Você tem processos de trabalho que, às vezes, não são tão rotinizados.
Trabalho por demanda	(..) o virtual é um trabalho que flui muito de acordo com as atividades que você tem para realizar no dia.
Construção individual de regras	A construção de regras é individual, embora a gente discuta muito isso.
Demanda dos alunos	É bem diferente a maneira de trabalhar, porque atende muito à demanda dos alunos. Então tem dia que você senta ao computador e tem muita coisa, tem dias que não tem nada, (...)
Comunicação individualizada	Eu não gosto de fazer comunicações tão genéricas, então eu procuro fazer, ao máximo, comunicações individualizadas. Só que esta individualidade, às vezes, dá um cansaço.
Necessidade constante de aprendizagem	Não é uma ação no ambiente virtual em si, mas de preparação prévia para uma intervenção no ambiente. Está aprendendo no sentido de buscar novas possibilidades comunicativas.
Não conhecimento físico do aluno	No virtual (...), como você não tem a imagem, essa subjetividade que ocorre em função de raça, de gênero, ela não aparece.

Esses resultados apontam para um alto custo cognitivo, em função da necessidade de lidar com diversas ferramentas de comunicação (*e-mail*, fórum e *chat*), bem como, da utilização da escrita como forma de comunicação mais freqüente. Além disso, observa-se que o fato de a rotina dos professores depender das demandas dos alunos faz com que se lide com uma diversidade de situações e

de informações. Assim, o trabalho por demanda gera a necessidade de fazer a previsão de acontecimentos, bem como de resolver situações-problemas.

Além do mais, conforme as verbalizações, percebe-se que os professores que atuam em ambientes virtuais precisam, no seu cotidiano, desenvolver recursos engenhosos e lidar com os imprevistos, tendo em vista a necessidade de construção individual de regras e, evidentemente, pelo fato de ter que trabalhar a partir da demanda dos alunos. Nota-se, ainda, que a atividade desses profissionais exige esforço mental e concentração mental que surgem pela comunicação com os alunos ser marcadamente individualizada, e a relação professor e aluno ocorrer, prioritariamente, pelas ferramentas de comunicação (*e-mail*, fórum e *chat*), o que não permite construir identidade entre a escrita e a imagem do aluno.

Assim, os resultados das entrevistas revelam que o trabalho dos professores em ambiente virtual apresenta indicadores críticos quanto ao custo cognitivo, que se originam, fundamentalmente, das novas funções que eles têm de assumir para dar conta do contexto de trabalho mediado pela Internet.

Em conformidade com Fonseca (2001), Sobrinho (2002) e Gomes (2002), identifica-se que o trabalho dos professores apresenta um custo cognitivo, tendo em vista que é um trabalho cansativo e que há desgaste. Os professores presenciais vivenciam desgaste, segundo os autores, pelo volume de trabalho que levam para casa, assim como pela excessiva pressão dos pais e da direção dos estabelecimentos de ensino pela aprendizagem dos alunos. Os professores que trabalham em ambientes virtuais, conforme o presente estudo, apresentam cansaço e desgaste pelos novos papéis que assumem ao trabalhar nesse ambiente. Logo, há uma intensificação do custo cognitivo devido às especificidades do contexto de trabalho dos professores que atuam em ambiente virtual, tais como utilização de ferramentas de comunicação para realização da mediação pedagógica, intensa comunicação escrita, atendimento individual aos alunos, controle dos alunos feito pela participação nos espaços de comunicação e o trabalho por demanda.

7.1.3 Custo Físico

O “custo físico” diz respeito ao custo corporal imposto aos trabalhadores em função das características do contexto de trabalho. Os resultados quantitativos indicam que o custo físico é moderado (média 2,42; DP 0,41). Consoante o gráfico 2 (apresentado anteriormente), o custo físico é o que apresentou média mais baixa.

Nota-se que o contexto de trabalho dos professores em estudo apresenta alto custo físico no item: “usar a força física”, que apresenta média 4,31 e DP 0,76. Os demais itens do fator são percebidos de modo genérico pelos participantes.

No cômputo geral, os resultados quantitativos indicam que os professores avaliam o custo corporal como moderado. Os dados qualitativos, também, evidenciam a existência de custo físico no trabalho do professor em ambiente virtual. A categoria 3 “(..) a plataforma na qual se trabalha não é muito amigável em determinados aspectos”, descrita no capítulo 6, expressa as condições de trabalho presentes no lócus de produção. Nesta categoria, identifica-se a existência de custo físico na atividade dos professores investigados, o qual aparece nas queixas quanto às dificuldades de adaptação do mobiliário às necessidades do professor, conforme indica a verbalização “ o trabalho termina gerando um desgaste físico, um cansaço, o pulso dói por causa do *mouse* que você tem que movimentar.”

A categoria 6 “O estado de saúde, eu vejo que é muito abalado”, descrita anteriormente, evidencia o intenso dispêndio fisiológico e biomecânico causado pelas condições do mobiliário para a realização da atividade e pelo intenso trabalho com o computador. O quadro 5 exprime as verbalizações que denotam o custo físico presente na atividade dos professores que atuam em ambientes virtuais.

Quadro 5. Verbalizações que indicam o custo físico

Elementos do Custo Físico	Verbalizações
Usar as mãos de forma repetitiva	“(…) sinto dores, principalmente no pulso, por causa da digitação (…).” “(…) já tenho o meu tendão lesionado, então eu tenho que estar sempre atenta, estar fazendo exercício, alongamento (…).”
Usar os braços de	“Na verdade eu nem vou ao médico quando eu sinto essas dores,

forma contínua	eu fico esperando passar, fico incomodada às vezes porque fica doendo muito, é o braço direito que dói mais (...). “(...) tenho uma tendinite no braço que é relativa a isso. Em termos físicos é a tendinite, que é uma coisa concreta (...).”
Postura inadequada	“(...) em termos físicos é um trabalho estressante, principalmente porque, ao trabalhar com o computador, você cansa muito, a visão, a coluna, a postura (...).”
Fazer esforço físico	“ O trabalho termina gerando um desgaste físico, um cansaço, o pulso dói por causa do mouse que você tem que movimentar.”

Os dados qualitativos denotam um alto custo físico sob a forma de utilização repetitiva dos braços, de acordo com as verbalizações destacadas no quadro 5.

É fato que, para a realização do trabalho em ambiente virtual, o professor necessita utilizar o computador permanentemente. Entretanto, se haverá dores ou não, vai depender das condições do mobiliário disponível para a realização da tarefa. Assim sendo, pode ser que haja uma limitação da escala por não conseguir captar a realidade do trabalho na sua totalidade, ou ainda, a insuficiência dos dados quantitativos que investigou vários ambientes de trabalho e obter uma participação pequena de professores.

Existem aspectos críticos, especialmente quanto aos braços. Isto demonstra a inadequação do posto de trabalho para a realização da atividade docente. Identifica-se que as características do contexto de trabalho, principalmente, o atendimento ao aluno pela Internet, o acompanhamento individual e a intensa comunicação escrita, aliados às dificuldades com a plataforma e a impossibilidade de os equipamentos darem conta das necessidades pessoais, são os responsáveis pelas exigências físicas que os professores estão vivenciando.

7.2 As Múltiplas Exigências no Trabalho do Professor em Ambiente Virtual

O retrato apresentado do custo humano do trabalho (CHT) dos professores pesquisados permite inferir que, de modo geral, estes profissionais vivenciam múltiplas exigências (física, cognitiva e emocional), que são originadas das

contradições do contexto de trabalho, fundamentalmente, nas dimensões de organização e das condições de trabalho.

O presente estudo se coaduna com as pesquisas de Ferreira e Freire (2001) e Rasia (2004), que identificaram múltiplas evidências de exigências (físicas, cognitivas e emocional), as quais expressam a existência de custo humano do trabalho. Nessa ótica, as múltiplas exigências relacionam-se entre si. No entanto, a depender do contexto de trabalho, uma determinada exigência poderá ser mais evidente, ou ainda, todas sobressairão. Na presente pesquisa, percebe-se que as três exigências se destacam na ocorrência do custo humano negativo do trabalho, sendo que a exigência física, conforme ilustram os dados qualitativos, apresenta-se de maneira mais acentuada, visto que a intensa comunicação escrita e a impossibilidade de os equipamentos darem conta das necessidades dos professores, mesmo com a utilização de estratégias operatórias, já revela indícios de adoecimento físico dos docentes.

A pesquisa de Ferreira e Mendes (2003) com auditores-fiscais da Previdência Social brasileira evidenciou alto custo cognitivo presente na atividade desses trabalhadores, nos aspectos uso intensivo da memória, quantidade significativa de informações, o erro como fator de tensão e a diversidade de situações. Identificou-se que, em função da sobrecarga de trabalho, do cansaço físico e mental e do estresse, há uma expressiva existência de custo afetivo negativo. O custo físico não foi tão evidente quanto os demais.

Os estudos de Freire (2001), Ferreira e Mendes (2003) e Rasia (2004) sobre custo humano do trabalho revelam que a quantidade de informações a serem tratadas, bem como a duração do processo de trabalho em função do esforço cognitivo são elementos que denotam índices de complexidade significativos. Assim, identifica-se que o trabalho dos professores em ambiente virtual é um trabalho de natureza complexa (Weill-Fassina, 1990), em função de se ter que trabalhar por demanda e pela não identificação física do aluno, o que produz alto custo cognitivo.

Em síntese, a análise do custo humano do trabalho dos professores que atuam em ambiente virtual revela que há um custo humano negativo nas três esferas: física, cognitiva e afetiva. Tal custo advém das peculiaridades do contexto de trabalho, o qual é marcado por uma organização de trabalho que intensificou o trabalho docente. Isto é percebido nas novas demandas incorporadas ao fazer do

professor, tais como manuseio técnico e pedagógico de novas tecnologias da informação e comunicação, a intensa comunicação escrita, o atendimento individual aos alunos, o trabalho por demanda, e ainda, o controle permanente da participação dos alunos no ambiente virtual.

Essas novas demandas, que foram descritas com maior detalhamento no capítulo anterior, apontam para uma produção do custo humano negativo do trabalho. Neste sentido, diante do atual contexto do mundo do trabalho que direciona para a incorporação das novas tecnologias da comunicação e informação em vários setores da economia, e que, conseqüentemente, mudará (e já está mudando) a natureza do trabalho de várias categorias profissionais, requer-se a atenção dos pesquisadores no campo da saúde no trabalho, bem como do movimento sindical, para que se construam formas de minimizar o dispêndio negativo que esses processos de transformação no trabalho geram na vida dos trabalhadores.

Os sofrimentos dos professores presenciais, apresentados no capítulo 2, por meio da análise de várias pesquisas sobre o processo de saúde-doença desses profissionais, indicam que os docentes que trabalham nos contextos presenciais adoecem em função da profissão, tendo em vista as péssimas condições de trabalho, a organização do trabalho e as relações com pais, alunos e chefias. Os estudos com esses trabalhadores (Esteve, 1999; Fonseca, 2001; Sobrinho, 2002; Gomes, 2002; Araújo et al., 2005) demonstram a existência de condições impróprias para o exercício do magistério, sobrecarga de trabalho extraclasse, exigência de manter a disciplina entre os alunos, pressão dos pais e da direção das escolas pela aprendizagem dos alunos, dificuldades em acompanhar as transformações sociais, que mudam constantemente o discurso educacional. Tais condições são impostas externamente aos docentes e geram custo emocional e cognitivo.

O uso excessivo do aparelho vocal, os movimentos repetitivos e a postura inadequada expressam o dispêndio físico dos docentes presenciais. Sendo assim, conjectura-se na presente tese, que o trabalho do professor, seja em ambiente presencial ou mediado pela Internet, apresenta custo humano negativo nas esferas física, emocional e cognitiva. O custo físico dos professores presenciais e dos que trabalham mediados pela Internet difere quanto ao uso excessivo da voz, uma vez que, no ambiente virtual, o aparelho vocal não é exigido com a freqüência do presencial, o que permite diminuir a incidência de doenças causadas pelo uso contínuo da voz. Todavia, o custo físico se assemelha quanto aos movimentos repetitivos e à postura inadequada.

Identifica-se que a não utilização da voz em ambiente virtual é compensada pelo aumento do uso dos braços, à medida que, para que ocorra a comunicação entre professor e aluno, faz-se necessária a comunicação escrita, e esta se realiza por meio da digitação. Sendo assim, pode-se inferir que há uma

intensificação dos movimentos repetitivos, podendo os professores virtuais ficarem, ainda mais, expostos a LER/Dort, já que, nas pesquisas com professores presenciais (Porto et al., 2004), estes são acometidos pelos distúrbios osteomusculares relacionados com o trabalho.

Quanto ao custo cognitivo dos professores presenciais e virtuais, identifica-se que há diferenças na origem desse custo, sobretudo pelas especificidades de cada contexto de trabalho. O custo cognitivo vivenciado pelos professores presenciais (Esteve, 1999; Fonseca, 2001; Sobrinho, 2002; Gomes, 2002; Leite, Figueiredo e Sol S/D) advém da ausência de capacitação para lidar com as novas demandas do próprio trabalho; a exigência de manter a disciplina entre os alunos; o volume de carga cognitiva, como preenchimento de diários e, ainda, o ritmo acelerado. Já os professores virtuais têm dispêndio cognitivo, fundamentalmente pelo não estabelecimento de rotinas; o trabalho por demanda; e a comunicação individualizada em função da distância física dos alunos.

Nesta tese, pode-se hipotetizar que os professores, sejam trabalhadores de ambientes presenciais ou de ambientes virtuais, vivenciam custo cognitivo, em termos de dispêndio mental, advindo da necessidade de aprendizagens constantes, de resolução de problemas e de tomada de decisão. No caso dos professores presenciais, este custo surge pelas novas demandas da sociedade contemporânea, que requer desses profissionais a busca permanente de formação para que possam dar conta das exigências educacionais. Da mesma forma, os professores virtuais, em função das características do contexto de trabalho, fundamentalmente, pelo uso de novas tecnologias da informação e comunicação e, também, pelo trabalho em demanda, vivenciam o custo cognitivo.

No contexto de trabalho dos professores, seja em ambiente presencial ou ambiente virtual, há exigências emocionais, uma vez que é essência do fazer docente o envolvimento afetivo para que o processo educativo possa ser efetivado. Entretanto, com o presente estudo, identifica-se que a origem do custo emocional do professor virtual é diferente do professor presencial. Neste, o custo emocional advém da exigência de manter a disciplina entre os alunos, das condições impróprias para o exercício do magistério, da excessiva pressão dos pais e da direção das escolas pela aprendizagem dos alunos, de salas de aulas inadequadas, e de cargas de trabalho que afetam a saúde e o desempenho do trabalho docente, conforme os autores

Codo & Menezes (1999); Fonseca (2001); Sobrinho (2002) e Araújo et al. (2005). Em contrapartida, conforme apresentado no gráfico 1, o custo emocional dos professores que trabalham com o ambiente virtual manifesta-se, particularmente, pela auto-exigência dos professores em manter proximidade com os alunos e pela necessidade de lidar com a diversidade do cotidiano do trabalho, pois são características da organização do trabalho dos docentes virtuais a distância física e o uso de ferramentas de comunicação para realização da mediação pedagógica.

Diante da análise do CHT dos professores virtuais, verifica-se que, mesmo com o alto dispêndio nas esferas física, cognitiva e emocional, imposto pelo contexto de trabalho, os docentes estudados têm conseguido geri-lo por meio de estratégias de mediação individual e coletiva, fundamentalmente, os custos cognitivo e emocional. Identifica-se que os professores já apresentam adoecimento físico. Desse modo, observa-se que as estratégias de mediação individual e coletiva não têm obtido sucesso na sua totalidade.

No próximo capítulo, a dinâmica do prazer-sofrimento vivenciado por esses trabalhadores, as estratégias de mediação do sofrimento e os danos físicos e psicossociais advindos das adversidades do contexto de trabalho serão apresentados e discutidos com base no referencial teórico.

CAPÍTULO 8

PRAZER, ESTRATÉGIAS DE MEDIAÇÃO DO SOFRIMENTO E DANOS FÍSICOS E PSICOSSOCIAIS RELACIONADOS AO TRABALHO

Todos procuram o trabalho e a necessidade na medida em que possam estar ligados ao prazer e, se necessário, até o pior e mais duro trabalho. (...) o sofrimento procura sempre a sua causa, enquanto o prazer mostra inclinação para se bastar a si próprio e a não olhar para trás.

Friedrich Nietzsche

Neste capítulo são apresentados e analisados os resultados obtidos no estudo sobre a relação prazer-sofrimento, estratégias de mediação do sofrimento e danos físicos e psicossociais. Os resultados são interpretados tendo como base as seguintes perguntas de pesquisa:

- Como os professores vivenciam o prazer-sofrimento no trabalho?
- Quais as estratégias de mediação do custo humano negativo e do sofrimento utilizadas pelos professores em seu trabalho no ambiente virtual?

- Quais as relações entre o contexto de trabalho, as vivências de prazer-sofrimento e danos físicos e psicossociais relacionados ao trabalho?

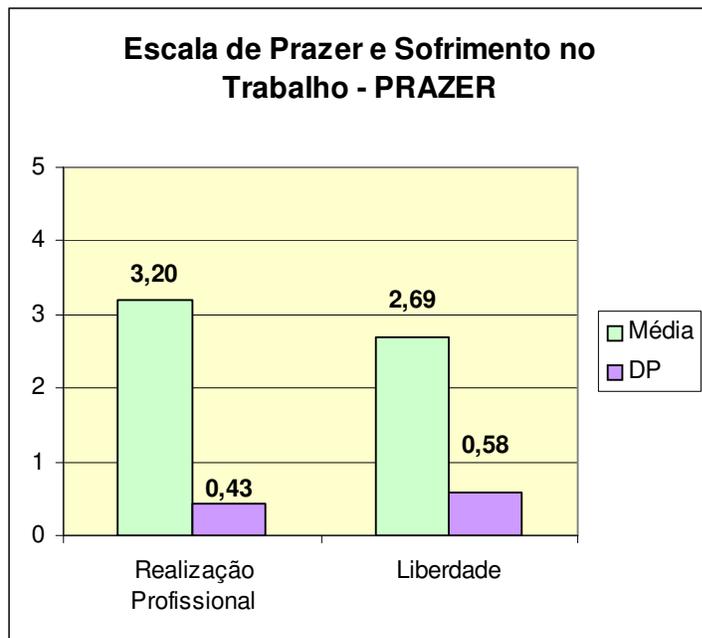
Inicialmente, são apresentados os resultados quantitativos e qualitativos, e em seguida, expõe-se a discussão à luz dos resultados obtidos, e do quadro teórico apresentado em capítulos anteriores.

8.1 Prazer-Sufrimento no Trabalho dos Professores

As vivências de prazer no trabalho são compostas pelos fatores “realização profissional” e “liberdade”; e as vivências de sofrimento são representadas pelo “esgotamento profissional” e “pela falta de reconhecimento”.

O gráfico 3, destacado abaixo, indica os resultados das vivências de prazer, os quais foram obtidos com aplicação da Escala de Prazer e Sofrimento no Trabalho (EPST). Identifica-se que o prazer se apresenta, moderadamente, nos dois fatores “realização profissional” (média 3,20, DP 0,43) e “liberdade” (média 2,69 e DP 0,58), sendo que a “realização profissional” apresenta média mais satisfatória.

Gráfico 3



A tabela 6, apresentada a seguir, indica as médias (maiores com menores desvios) do fator “realização profissional”, que representa a vivência de gratificação profissional, orgulho e identificação com o trabalho que faz.

Tabela 6. Médias dos itens do fator “realização profissional”

<i>Item</i>	<i>Média</i>	<i>DP</i>
Satisfação	4,10	0,81
Prazer	3,90	0,97
Motivação	3,72	0,75

Os dados da tabela revelam que os professores pesquisados sentem “satisfação”, “prazer” e “motivação” com o trabalho que fazem. Na totalidade, nota-se, portanto, que os professores demonstram ter realização com o trabalho.

Na tabela 7, estão expressas as maiores médias dos itens e menores desvios referentes ao fator “Liberdade”, que compreende a vivência de liberdade para pensar, organizar e falar sobre o trabalho.

Tabela 7. Médias dos itens do fator “liberdade”

<i>Item</i>	<i>Média</i>	<i>DP</i>
Liberdade para falar sobre o trabalho para os colegas	3,59	0,82
Confiança nos colegas	3,07	0,92

Os resultados expostos apontam para uma vivência de liberdade moderada no contexto de trabalho investigado. Logo, os dados quantitativos indicam que os trabalhadores vivenciam sofrimento concomitantemente com o prazer, tendo as médias moderadas dos dois fatores: “realização profissional” e “liberdade”.

Os dados qualitativos denotam que os professores vivenciam prazer no trabalho. A categoria 4, “sinceramente, se eu pudesse só dar aula virtual, só dava aula virtual”, descrita adiante, traz os elementos que geram o prazer no trabalho dos trabalhadores investigados.

Categoria 4 “Sinceramente, se eu pudesse só dar aula virtual, só dava aula virtual.”

Descrição da categoria:

Os entrevistados afirmam que o trabalho é reconhecido tanto pelos alunos quanto por pessoas que não acompanham a atividade no dia-a-dia. Além disso, sentem-se valorizados pela instituição. Relatam se sentir confortados e estimulados tanto por seus colegas quanto pela chefia. Por ser uma atividade nova e em expansão, demonstram orgulho em fazer um trabalho de qualidade nesta área. Sentem-se desafiados e percebem oportunidade de crescer e acumular experiências, uma vez que estão aprendendo com esta nova modalidade de ensino. Consideram estimulante dar aulas no virtual, pois podem trabalhar a hora que acharem mais conveniente. Não gostam da rigidez do horário no presencial. Relatam ainda que as atividades variadas que realizam, tais como: o contato com os alunos e o trabalho em equipe lhes fazem bem. Sentem-se gratificados com o trabalho porque o ambiente virtual promove algo difícil no presencial, que todos os alunos tenham lido os textos para discussão e avaliação.

Temas Encontrados:

- ✓ Gratificação;
 - ✓ Satisfação;
 - ✓ Orgulho;
 - ✓ Reconhecimento/valorização.
-

Falas dos Sujeitos que Representam a Categoria:

- ✓ “Prefiro ser professora virtual à professora presencial. Eu acho muito mais gostoso, estimulante, tenho mais tempo pra fazer minhas coisas.”
 - ✓ “Então eu gosto, tenho o maior prazer, adoro fazer isso, adoro orientar trabalho, gosto mesmo.”
 - ✓ “As pessoas acham interessante o trabalho no ambiente virtual. Eu acho que é valorizado. Eu vejo mais fora da instituição, então as pessoas acham muito interessante, perguntam como é, tem gente que nem sabe que existe, é interessante.”
 - ✓ “(...) a gente recebe muitos elogios, então é bom (...).”
 - ✓ “Sinceramente, se eu pudesse só dar aula virtual, só dava aula virtual. Eu detesto essa rigidez do presencial, de ter que chegar às 2 horas, ter que chegar às 3 horas. No virtual isso não existe (...).”
 - ✓ “Aqui é muito tranquilo, há uma relação de respeito, de confiança, tem um horário estabelecido, você cumpre aquele horário, se precisar você fica mais, se precisar você sai mais cedo. Então, assim, há uma relação muito saudável, a gente se dá muito bem, a gente almoça junto, a gente conversa, (...).”
-

Esta categoria revela que o prazer se manifesta pelo reconhecimento social, pela satisfação em estar trabalhando numa área nova que permite aprendizagens constantes, e ainda, pela mobilidade de organização do tempo. Identifica-se que há uma relação saudável entre os colegas, a qual é marcada por respeito e confiança.

Mendes et al. (2005) apresentam, como indicadores de prazer, os fatores realização profissional e liberdade de expressão. Nesta pesquisa, na análise dos dados quantitativos o prazer se apresenta, fundamentalmente, no fator “realização profissional”. Identificam-se sentimentos de satisfação (média: 4,10; DP: 0,81), prazer (média: 3,90; DP: 0,97) e motivação (média: 3,72; DP: 0,75).

A análise dos dados qualitativos demonstra que os professores manifestam ter prazer tanto na realização profissional quanto na liberdade de expressão. A realização profissional revela-se no orgulho por trabalharem numa área nova e pelo sentimento de serem valorizados pela instituição. A liberdade de expressão aparece pela autonomia para organizar o horário de trabalho, o que favorece a utilização do estilo próprio; e ainda, pela confiança nos colegas. Nos dados quantitativos, a liberdade não se apresenta tão evidente como nos dados qualitativos, uma vez que a maioria dos itens desse fator tem média baixa.

Cabe ressaltar que a flexibilidade para organizar o horário de trabalho – uma vez que não há a rigidez da presença semanal no mesmo horário e no mesmo local para realizar o processo pedagógico, particularidade do trabalho em ambiente presencial, conforme ilustra a verbalização: “Prefiro ser professora virtual à professora presencial. Eu acho muito mais gostoso, estimulante, tenho mais tempo pra fazer minhas coisas” – destaca-se como um dos elementos centrais de prazer no trabalho. Isto só é possível pela especificidade da organização do trabalho dos professores em ambiente virtual, a qual possui, como característica primeira, a mediação pedagógica do processo de ensino e aprendizagem por meio das ferramentas de comunicação.

O uso de tecnologias da comunicação e informação para realizar o processo de ensino e aprendizagem, além de trazer a flexibilidade de horário de trabalho, proporciona aos trabalhadores estudados satisfação por estarem atuando numa área nova, como ilustra a fala: “As pessoas acham interessante o trabalho no ambiente virtual. Eu acho que é valorizado. Eu vejo mais fora da instituição, então as pessoas acham muito interessante, perguntam como é, tem gente que nem sabe que existe, é interessante.”

Neste estudo, portanto, o prazer é resultante do fato de os professores atuarem em um contexto de trabalho que possibilita relações intersubjetivas, marcadas pela troca e confiança entre os pares; pela boa relação com os alunos, que emitem constantes elogios aos professores; e ainda, pela flexibilidade na organização do tempo de trabalho.

Deste modo, o contexto de trabalho investigado, sobretudo nas dimensões de organização do trabalho e de relações socioprofissionais, favorece a construção pelos trabalhadores de uma identificação com as tarefas que realizam (Linhares, 1994; Tillmann, 1994; Lunardi-Filho e Mazzilli, 1996; Mendes e Abrahão,

1996; Lisboa, 1998; Morrone, 2001), uma vez que suas expectativas profissionais em relação ao trabalho são atendidas e que há liberdade para organizar o trabalho, em função do trabalho por demanda e da flexibilidade de regras e normas.

Tais achados vão ao encontro da percepção de Freud (1930/1964), que compreende que o trabalho fornece um lugar seguro junto à comunidade, por possibilitar aos sujeitos um contato direto com a realidade. Sendo assim, o trabalho é um espaço de construção de identidade. Para Borges (1998) e Mendes (1999, 2004), o trabalho está relacionado com o processo de socialização que o sujeito trabalhador realiza quando se apropria dos elementos da realidade social e os reelabora.

Os resultados desta pesquisa caminham na mesma direção do estudo de Pereira (2003), que concluiu que o prazer dos trabalhadores pesquisados se associa ao atendimento das expectativas profissionais em relação ao seu trabalho, que há satisfação em torno das atividades realizadas, e que há liberdade para pensar e falar sobre o trabalho.

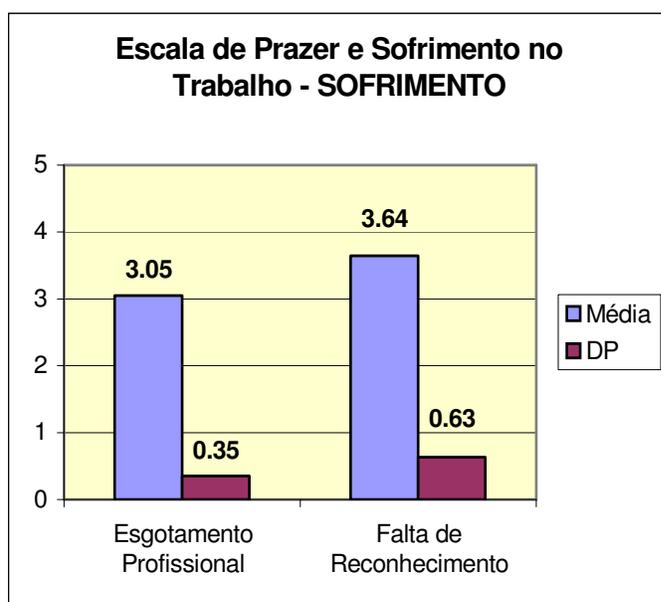
Observa-se, neste estudo, uma forte expressão das vivências de prazer, sobretudo com os dados qualitativos. Pode-se inferir que tais vivências são decorrentes de uma organização de trabalho contraditória, que se apresenta rígida nos novos processos de controle, mas que têm elementos de flexibilidade, os quais se manifestam pela liberdade dos trabalhadores para organizarem o seu tempo de trabalho, além de poderem realizar as suas tarefas conforme as suas necessidades (Dejours, Abdoucheli e Jayet, 1994). Percebe-se, outrossim, que os professores têm um papel ativo diante da organização de trabalho, conforme exemplifica a verbalização: “Sinceramente, se eu pudesse só dar aula virtual, só dava aula virtual. Eu detesto essa rigidez do presencial, de ter que chegar às 2 horas, ter que chegar às 3 horas. No virtual isso não existe (...)”; que leva ao favorecimento da saúde (Linhares, 1994; Mendes e Abrahão 1996; Pereira, 2003; Resende 2003).

A liberdade para organizar o tempo de trabalho, assim como a liberdade para realizar as tarefas favorece a expressão da subjetividade dos professores (Freud, 1930/1964; Kosik, 1976; Ortomin, 2005). Isto se efetiva à medida que a vivência de uma experiência singular, na qual o sujeito exprime o seu SER, possibilita a construção de significados ao operar como mediador entre o inconsciente e o meio social (Mezan, 2002; Lunardi-Filho, Lunardi & Spricigo, 2001). Logo, o trabalho edifica a identidade do professor, ao participar da sua formação

histórica. Isto propicia o prazer no ambiente de trabalho e contribui para enfrentar o sofrimento.

Em relação ao sofrimento, os resultados da pesquisa quantitativa mostram que os professores vivenciam o sofrimento, moderadamente, conforme indica o gráfico 4.

Gráfico 4



Na tabela 8, estão apresentadas as maiores médias e menores desvios dos itens do fator “esgotamento profissional”. Este fator compreende as vivências de frustração, insegurança, inutilidade e desqualificação diante das expectativas de desempenho que conduzem à produção de esgotamento, desgaste e estresse.

Tabela 8. Médias dos itens do fator “esgotamento profissional”

<i>Item</i>	<i>Média</i>	<i>DP</i>
Desgaste	3,90	0,90
Insatisfação	3,76	0,95
Frustração	3,59	0,78
Desqualificação	3,43	0,99
Inutilidade	3,14	0,93

Esses resultados chamam a atenção para as médias altas dos itens “desgaste” e “insatisfação”, bem como as médias moderadas dos itens “frustração”, “desqualificação” e “inutilidade”.

Na tabela 9 estão destacados os itens do fator “falta de reconhecimento”. Este fator é compreendido como uma vivência de injustiça, indignação e desvalorização pelo não reconhecimento do trabalho.

Tabela 9. Médias do fator “falta de reconhecimento”

<i>Item</i>	<i>Média</i>	<i>DP</i>
Desvalorização	4,17	0,60
Injustiça	3,79	0,81

Os dados indicam que o fator “falta de reconhecimento” é o que tem mais contribuído para o sofrimento dos pesquisados, considerando as médias altas nos itens “desvalorização” e “injustiça” e as médias moderadas dos demais itens da escala.

Quanto aos dados qualitativos, a categoria 5 “No virtual é mais fácil, eu não respondo à mensagem, desligo o computador (...)” expressa as vivências de sofrimento no trabalho, bem como as estratégias de mediação do sofrimento. Esta categoria será descrita a seguir.

Categoria 5 “No virtual é mais fácil, eu não respondo à mensagem, desligo o computador (...)”

Descrição da categoria:

Os professores demonstram terem se tornado mais exigentes em relação aos cursos a distância, pois sentem-se angustiados quando não acolhem o aluno. Para eles, no presencial, por sua própria característica, não precisam dessa auto-exigência. Afirmam sentir necessidade de ter certeza de que estão em contato com o aluno. Em função desta autocobrança, procuram participar de forma constante no curso, para que os alunos sintam a presença dos professores. Sentem-se angustiados quando o computador falha e não podem manter contato com os alunos. Para superar as angústias que surgem, conversam com familiares e com os colegas para que se sintam melhores no processo de realização do trabalho. Compreendem que a relação professor-aluno é mais complexa por conta do envolvimento, que é muito individualizado. Os alunos lhes contam “histórias tristes”, o que exige muito equilíbrio. No entanto, acreditam que é mais difícil lidar com os problemas dos alunos no presencial, os quais exigem uma atitude imediata. No virtual, “desligo o computador e vou tomar uma cerveja”. Consideram a oportunidade de não responder imediatamente ao aluno uma qualidade do virtual. Contam ainda que, por não conhecerem os alunos pessoalmente, ficam inseguros para avaliá-los. Reclamam das dificuldades de se imprimir uma marca pessoal na educação a distância e avaliam que isto impacta na identidade do professor, tendo em vista que há pouca possibilidade de colocar algo próprio, pois o material didático já vem pronto. Para lidar com essas dificuldades, os professores aproveitam os encontros presenciais para a discussão e para colocar a marca do seu fazer. Há queixas de dores por conta da atividade que realizam. Para aliviar as dores, os professores praticam alongamentos e tentam relaxar. Apesar do sofrimento, afirmam que se identificam com o que fazem, gostam do trabalho e nele encontram significado e, com o apoio dos colegas, conseguem enfrentar as dificuldades.

Temas Encontrados:

- ✓ Autocobrança e culpa por não atender bem os alunos;
 - ✓ Falta de autonomia/liberdade;
 - ✓ Ficar doente por conta do trabalho (dores);
 - ✓ Desgaste;
 - ✓ Frustração;
 - ✓ Angústia;
 - ✓ Estresse.
-

Falas dos Sujeitos que Representam a Categoria:

- ✓ “(...) eu acho que é a sobrecarga. Você, às vezes, está fazendo muita coisa ao mesmo tempo (...)”

- ✓ “No virtual é mais fácil, eu não respondo à mensagem, desligo o computador (...)”
- ✓ “Na presencial não, a gente tem que preparar uma atividade, no virtual tem essa coisa que eu acho meio frustrante, tudo é muito padronizado, é tudo igual para todo mundo. Todos os professores usam a mesma coisa, (...), a gente não participa do programa, a gente não constrói um programa..”
- ✓ “(...), é um trabalho mais estressante. Tem essa coisa de você estar muitas horas na frente do computador. Você está lidando com muitos arquivos (...)”
- ✓ “Eu não gosto de fazer comunicações tão genéricas, então eu procuro fazer, ao máximo, comunicações individualizadas. Só que esta individualidade, às vezes, dá um cansaço.”
- ✓ “É puxado, mas por outro lado, nem tudo é só sofrimento. Eu acho que a gente encontra muita satisfação no trabalho que é feito.”
- ✓ “A gente pensa muito nesse acompanhamento do aluno, em acolher, em mostrar para o aluno que é um curso a distância. A gente quer se mostrar presente ao máximo, e, em alguns momentos em que isso não é possível, eu sinto assim uma certa angústia, eu não sei dizer se a palavra certa é angústia.”
- ✓ “ (...) esse sentimento de uma exigência maior, de uma cobrança eu percebo muito mais na educação a distância.”
- ✓ “Assim, fora do ambiente de trabalho, como eu tenho um nível de sociabilidade forte, sociabilidade forte porque eu mantenho relações comunitárias (...). Então, como eu circulo por esses níveis, a gente está reelaborando. Isso contribui para uma sinergia com o trabalho.”

Esta categoria retrata os sofrimentos vivenciados pelos professores e sua forma de enfrentamento. As vivências de sofrimento se manifestam pelos seguintes fatores:

- a) esgotamento emocional – em função da auto-exigência em se fazer presente junto aos alunos e pelo atendimento individualizado;

- b) desgaste e frustração – em relação à falta de autonomia e liberdade no que diz respeito ao conteúdo e às atividades que já vêm prontas para o professor;
- c) estresse – causado pelo intenso trabalho com o computador.

Diante do sofrimento vivenciado pelos professores que atuam em ambiente virtual, identifica-se a utilização de estratégias de mediação individual e coletiva. Essas estratégias, que objetivam superar e/ou transformar as adversidades presentes no contexto de produção, possibilitam garantir a integridade física, psicológica e social dos trabalhadores. Nesta pesquisa, os resultados evidenciam que os professores têm utilizado estratégias de defesa, além de operatórias.

O sofrimento, para Mendes et al. (2005), apresenta-se quando há esgotamento emocional e falta de reconhecimento. Para Mendes (1999), o sofrimento funciona como um alerta ao indivíduo trabalhador de que algo não está bem. Nas análises quantitativas, observam-se médias que merecem atenção nos dois indicadores: “esgotamento profissional” (média 3,05, DP 0,35); e “falta de reconhecimento” (média 3,64, DP 0,63). Com esses dados, percebe-se que o sofrimento dos professores advém do desgaste, da insatisfação, da desvalorização e da falta de reconhecimento nos contextos em que atuam.

Os dados qualitativos indicam que a vivência de sofrimento aparece, sobretudo, no indicador esgotamento profissional. Revelam que o trabalho dos professores em ambiente virtual é percebido como altamente estressante e desgastante, o que gera esgotamento emocional. Importante destacar que os professores vivenciam o sofrimento de maneira consciente, conforme indica a verbalização: “É puxado, mas por outro lado, nem tudo é só sofrimento”.

Segundo os resultados qualitativos, o esgotamento profissional surge da distância física dos alunos, a qual gera uma autocobrança pela busca de proximidade com os discentes, como ilustra a verbalização: “A gente pensa muito nesse acompanhamento do aluno, em acolher, em mostrar para o aluno que é um curso a distância. A gente quer se mostrar presente ao máximo, e, em alguns momentos em que isso não é possível, eu sinto assim uma certa angústia, eu não sei dizer se a palavra certa é angústia”; pela falta de autonomia no planejamento das aulas, como indica a fala: “Na presencial não, a gente tem que preparar uma

atividade, no virtual tem essa coisa que eu acho meio frustrante, tudo é muito padronizado, é tudo igual para todo mundo. Todos os professores usam a mesma coisa (...), a gente não participa do programa, a gente não constrói um programa (...); e pelo intenso trabalho com o computador, conforme demonstra a verbalização “(...), é um trabalho mais estressante. Tem essa coisa de você estar muitas horas na frente do computador. Você está lidando com muitos arquivos (...)”.

Assim, o esgotamento profissional dos professores investigados ocorre em função das especificidades da organização do trabalho (distância física dos alunos e padronização do planejamento das aulas) e das condições de trabalho (uso do computador).

A falta de reconhecimento aparece nos dados quantitativos com média próxima do ponto alto da escala (média 3,64, DP 0,63). No entanto, nos dados qualitativos, os professores afirmam que são valorizados pela instituição e são reconhecidos socialmente. Tais diferenças se explicam pela diversidade de contextos investigados na pesquisa quantitativa. Com este estudo, buscou-se fazer uma “fotografia” do trabalho dos professores em ambiente virtual, sendo que várias instituições participaram da investigação. Naturalmente, em cada instituição há um contexto de trabalho muito peculiar, que caberia aprofundar, na busca de investigar como cada instituição de ensino superior (IES) tem organizado o trabalho dos professores por meio da Internet. Entretanto, no presente estudo, optou-se por ter um mapa do trabalho dos professores em ambiente virtual por meio da coleta quantitativa e aprofundar o conhecimento sobre esse contexto, utilizando-se da coleta de dados qualitativa em apenas uma IES.

Morrone (2001) e Antloga (2003), em suas pesquisas, evidenciaram que as vivências de sofrimento estão relacionadas à falta de reconhecimento por parte das chefias e, ainda, pelo medo de não atender às exigências impostas pelos chefes. Assim, os dados do presente estudo confirmam que o prazer se associa ao reconhecimento por parte das chefias e dos clientes. Além disso, esta pesquisa demonstra, de acordo com Dejours (2001), que ser reconhecido socialmente pelo trabalho que se realiza é um elemento de prazer no trabalho.

A pesquisa de Resende (2003), com bancários, identificou que estes trabalhadores vivenciam o prazer e o sofrimento de forma moderada. Para a pesquisadora, o sofrimento pode estar mascarado, em função de o prazer ser

moderado. Diante disto, percebeu-se que os bancários têm uma posição ativa em relação ao sofrimento, pois reagem e buscam suplantá-lo. No presente estudo, observa-se que os professores não são passivos diante do sofrimento. Há, portanto, a utilização de estratégias de mediação do sofrimento, as quais têm a finalidade de fazer com que o trabalhador consiga dar conta das adversidades do contexto de trabalho.

No estudo de Rocha (2003), identifica-se que o sofrimento se relaciona com a impossibilidade de conciliar as necessidades dos trabalhadores com as exigências do trabalho, em função da rigidez na organização do trabalho. Nesta pesquisa com professores que atuam em ambiente virtual, observa-se que há um paradoxo da organização do trabalho. Embora a OT permita uma conciliação das necessidades dos professores com as exigências do trabalho (flexibilidade para organização do horário de trabalho, por exemplo) existe falta de liberdade, sobretudo para definir os conteúdos e as atividades a que os alunos deverão ter acesso. Este paradoxo faz com que o prazer e o sofrimento se manifestem moderadamente.

Ferreira e Mendes (2003), no estudo com os auditores-fiscais da Previdência, concluíram que esses trabalhadores vivenciam o prazer e o sofrimento de forma moderada. Para os autores, isto indica que no trabalho de auditoria-fiscal nem sempre há o atendimento das necessidades profissionais. Na mesma direção, o presente estudo revela que os professores que trabalham em ambiente virtual vivenciam concomitantemente o prazer e o sofrimento. Observa-se que o prazer, sobretudo nos dados qualitativos, aparece com mais expressão que o sofrimento. Isto pode estar ocorrendo em função da utilização de estratégias de mediação do sofrimento.

Tal como a presente investigação, o estudo de Vieira (2005), com teleatendentes, identifica que o prazer resulta do fato de se trabalhar em um ambiente que possibilita a construção de relações intersubjetivas, as quais se traduzem pela amizade e solidariedade entre os colegas, bem como pelos elogios dos clientes.

O exame dos resultados da EPST aponta que os professores vivenciam moderadamente prazer-sofrimento no trabalho. Identifica-se o predomínio das vivências de sofrimento. O fator “falta de reconhecimento” é o que melhor sintetiza o sofrimento vivenciado pelos professores. Já o prazer se apresenta com

mais evidência no fator “realização profissional”, considerando-se que os sentimentos de satisfação, prazer, motivação e identificação com as tarefas apresentaram médias acima do ponto médio da escala (3).

Os resultados qualitativos confirmam os dados quantitativos, no que diz respeito à coabitação das vivências de prazer-sofrimento. Verifica-se que, nos dados qualitativos, o prazer advém do bom relacionamento com os colegas, do orgulho por trabalhar em algo novo e que gera reconhecimento social, e ainda, pela flexibilidade para organizar o horário de trabalho.

As vivências de prazer-sofrimento resultam da dinâmica intersubjetiva, que provém da inter-relação entre o contexto de trabalho e os trabalhadores, conforme apontado pela literatura (Dejours, 1987a; 1999a; Dejours & Abdoucheli, 1994; Dejours & Jayet, 1994; Mendes, 1996; 1999; 2002; 2004).

De acordo com os dados quantitativos e qualitativos, é possível identificar a existência de prazer e sofrimento no trabalho dos professores que atuam em ambiente virtual, o que confirma os estudos de Dejours (1994); Dejours e Abdoucheli (1994); Mendes (1999, 2004); Ferreira e Mendes (2001, 2003), Morrone (2001); Antloga (2003); Pereira (2003); Rocha (2003); Vieira (2005); e Barros (2005), que afirmam ser o prazer-sofrimento um constructo único e dialético resultado da inter-relação entre os trabalhadores e determinado contexto de trabalho.

Pode-se afirmar que os elementos do contexto de trabalho, como as relações socioprofissionais, as condições de trabalho e o paradoxo da organização do trabalho permitem uma vivência moderada de prazer-sofrimento, observando-se a satisfação com os colegas, alunos e chefia; as boas condições de trabalho e, sobretudo, a não-rigidez da organização do trabalho, no que diz respeito à flexibilidade para organização do horário, e, ainda, o trabalho por demanda, que permite autonomia para gerenciar as tarefas.

Para Dejours (2004), não é possível conceber uma organização do trabalho que não traga sofrimento para os trabalhadores. Mas, segundo o autor, há organizações mais favoráveis à superação do sofrimento. Desse modo, a organização do trabalho dos professores que atuam em ambiente virtual, em função das suas especificidades, é propícia para a superação do sofrimento, considerando-se os elementos de flexibilidade da organização do trabalho, como a autonomia de organização do horário e das tarefas.

Conforme Dejours , a saúde e o prazer no trabalho são processos que estão sempre a ser conquistados, e não estão em lugar nenhum adquiridos definitivamente. A conquista da saúde no trabalho passa, por conseguinte, pela forma como os trabalhadores enfrentam a diversidade do contexto de trabalho. Assim, o uso de estratégias de mediação do sofrimento, as quais serão destacadas no próximo item, são fundamentais para a busca da saúde e o prazer no contexto de trabalho.

Na presente tese, hipotetiza-se que, ao mesmo tempo em que o prazer no trabalho dos professores é proporcionado pela flexibilidade para organizar os horários de trabalho, pela autonomia para ordenar as tarefas e pela satisfação com as relações socioprofissionais, permitindo maior expressão da subjetividade, pode acontecer, concomitantemente, a captura da subjetividade desses trabalhadores pela organização do trabalho, e assim, propiciar a exploração do prazer pela empresa. Esta lógica se situa no que Antunes e Alves (2000) denominam a nova subjugação do trabalho ao capital. Para os autores, no contexto de introdução das máquinas informatizadas, as quais impulsionam a produtividade do trabalho, exige-se um novo envolvimento dos trabalhadores na produção capitalista. Para que este envolvimento se realize, as empresas capitalistas estão incorporando, em suas gestões, processos flexíveis de organização do trabalho, objetivando maior engajamento dos trabalhadores na produção e, conseqüentemente, aumentar a produtividade e a lucratividade.

Tal suposição encontra-se em conformidade com Sennett (2002), que considera que o discurso da flexibilidade não gerou condições de libertar o trabalhador do controle característico de uma organização taylorista, mas submeteu os sujeitos trabalhadores a novas estruturas de poder e controle.

No contexto investigado, o controle dos professores pela organização se apresenta na rigidez quanto ao planejamento das aulas. Nos estudos com os professores presenciais, nota-se que a autonomia para planejar o trabalho não aparece como gerador de mal-estar docente. No entanto, na presente pesquisa, como ilustra a verbalização “Na presencial não, a gente tem que preparar uma atividade, no virtual tem essa coisa que eu acho meio frustrante, tudo é muito padronizado, é tudo igual para todo mundo. Todos os professores usam a mesma coisa (...), a gente não participa do programa, a gente não constrói um programa”, há

uma limitação da ação do professor no processo de construir o seu programa de ensino, o que leva à produção de sofrimento.

De qualquer forma, os elementos de flexibilidade da OT em análise, efetivamente, facilitam o desenvolvimento de estratégias de mediação individual e coletiva com vistas à superação do sofrimento. No próximo item serão apresentadas as estratégias de mediação individual e coletiva, utilizadas pelos docentes na busca de afastar o sofrimento.

8.2 Estratégias de Mediação do Custo Humano Negativo e do Sofrimento

As estratégias de mediação individual e coletiva (EMIC), que, conforme Mendes e Ferreira (2003), objetivam atender à diversidade das contradições presentes no contexto de produção, manifestam-se no presente estudo.

A análise dos dados da Escala de Prazer-Sofrimento no Trabalho indica o uso de estratégias de mediação do sofrimento, já que os professores vivenciam o prazer-sofrimento no trabalho de forma moderada. Identifica-se a preponderância das vivências de sofrimento (*esgotamento emocional*, $M = 3,05$; *falta de reconhecimento*, $M = 3,64$) sobre as vivências de prazer (*realização profissional*, $M = 3,20$; *liberdade*, $M = 2,69$).

A categoria 5 “No virtual é mais fácil, eu não respondo à mensagem, desligo o computador (...)” ilustra as diversas estratégias de mediação construídas pelos professores visando à eufemização e/ou ressignificação do sofrimento no trabalho. O uso dessas estratégias é o modo construído por esses trabalhadores para lidar com o paradoxo da organização do trabalho e com as dificuldades da ferramenta de aprendizagem. O quadro 6 apresenta as verbalizações e os tipos de estratégias de mediação utilizadas pelos professores.

Quadro 6. Verbalizações que representam as Estratégias de Mediação Individual e Coletiva

EMIC	Verbalizações
Estratégia Defensiva (controle)	<p>“Eu me torno muito exigente em cursos a distância.”</p> <p>“(…) é um curso a distância, a gente quer se mostrar presente ao máximo e em alguns momentos em que isso não é possível eu sinto assim uma certa angústia (…).”</p>
Estratégia Defensiva (compensação)	<p>“Tento fazer alongamento e relaxar um pouco (…).”</p> <p>“Então eu comecei intercalar mais o trabalho, mas a natação foi o que me salvou, foi a minha salva-vidas porque me fortaleceu bastante (…).”</p> <p>“No trabalho, o estresse, eu não fico constantemente em frente a uma máquina. Eu faço uma caminhada (…), eu me distancio um pouco.”</p>
Estratégia Defensiva (racionalização)	<p>“É puxado, mas por outro lado, nem tudo é só sofrimento, (…). Eu acho que a gente encontra também, muita satisfação no trabalho (…). Eu me identifico muito no que faço. O espírito de trabalho é muito bom (…).”</p> <p>“No virtual é mais fácil, eu não respondo à mensagem, desligo o computador (…).”</p> <p>“Tentando ficar menos preocupada, menos angustiada, já conversando com os familiares (…).”</p>
Estratégia operatória	<p>“No virtual você não tem referência, você fica presa àquelas letrinhas todas iguais (…), eu percebo que é muito importante pra mim ter tudo anotadinho. Se eu não anotar, eu depois não sei com quem eu falei, o que foi combinado (…).”</p> <p>“Eu não gosto de fazer comunicações tão genéricas, então eu procuro fazer, ao máximo, comunicações</p>

individualizadas.”

“(…) o fórum, ele aparece só o título, assim, com o nome do aluno e a colocação, a data. Aí eu tenho que abrir, colar... copiar e colar no Word.”

Neste estudo, nota-se a presença de estratégias operatórias e defensivas. As estratégias operatórias, conforme Mendes e Ferreira (2003), objetivam responder às exigências externas que estão presentes em um contexto de trabalho, sobretudo no que diz respeito à discrepância entre as tarefas prescritas e as situações reais de trabalho. Observa-se, no contexto investigado, que a prescrição das tarefas não está muito clara. Os professores compreendem que, por ser um trabalho novo, a organização apresenta uma lista de atribuições que precisam atender. Entretanto, a dinâmica do trabalho, que se apresenta por demanda, e ainda, pelas dificuldades com o *software* de aprendizagem, exige dos professores a utilização de estratégias operatórias para que o trabalho se realize.

A utilização de estratégias operatórias é possível tendo em vista o coletivo de trabalho dos pesquisados funcionar em um clima de cooperação e confiança, conforme destacado no capítulo 6. Pode-se afirmar, portanto, que essas estratégias operatórias estão contribuindo para suavizar os efeitos negativos do contexto de trabalho investigado, como os custos cognitivo, emocional e físico.

Para Ferreira e Mendes (2003), a construção de modos de trabalho para dar conta da discrepância entre o prescrito e o real pode funcionar como mecanismos defensivos de negação do sofrimento, podendo gerar uma não-reação diante das condições de trabalho. Segundo os autores, se não melhoram as condições de trabalho, bem como a organização do trabalho com a finalidade de evitar o uso excessivo de estratégias, no futuro podem aparecer distúrbios graves de saúde.

No presente estudo, especialmente nos dados empíricos da pesquisa qualitativa, identifica-se que as condições de trabalho são favoráveis nos aspectos de remuneração, política de pessoal e ainda no maquinário disponível para a realização do trabalho. Entretanto, a organização de trabalho, com as suas características de trabalho por demanda, rigidez no planejamento das aulas, flexibilidade no

cumprimento dos horários, bem como as dificuldades com a plataforma de aprendizagem, cria a necessidade do emprego habitual de estratégias operatórias.

O uso de estratégias operatórias pelos professores investigados para dar conta do descompasso entre o trabalho prescrito e o trabalho real, que se situa nas múltiplas exigências (física, cognitiva e emocional) está em conformidade com os estudos de Pinho, Abraão e Ferreira (2000) e Gonçalves, Odelius e Ferreira (2000), os quais concluem que, para conseguir realizar a atividade, os trabalhadores constroem um saber próprio. Como ilustra a verbalização: “(...) o fórum, ele aparece só o título, assim, com o nome do aluno e a colocação, a data. Aí eu tenho que abrir, colar (...) copiar e colar no Word”, é evidente a expressão do *savoir-faire* dos professores para que possam lidar com as dificuldades do ambiente virtual de aprendizagem.

Ferreira e Freire (2001), Freire (2002) e Costa (2003) observam que a discrepância entre o trabalho prescrito e o trabalho real impõe situações de trabalho complexas e extremamente exigentes aos seus operadores, conduzindo-os a se submeterem às diferentes contingências da situação de trabalho. Com base nisso, surge o custo humano no trabalho, o qual é identificado nos professores estudados.

Nesta pesquisa, as estratégias operatórias utilizadas pelos professores têm como função reduzir o custo humano físico, cognitivo e emocional do trabalho, proporcionado pela organização do trabalho e pelas dificuldades com a plataforma de aprendizagem.

Observa-se que os professores utilizam uma variabilidade de estratégias operatórias. Isto potencializa o risco de não conseguirem superar a multiplicidade de contradições do contexto em que trabalham, e de levar ao adoecimento.

As estratégias de mobilização coletiva se expressam por meio do espaço público de discussão e de cooperação (Dejours, Abdoucheli e Jayet (1994). Objetivam eliminar o custo humano negativo do trabalho e ressignificar o sofrimento, para transformar em fonte de prazer o contexto de trabalho. Os dados qualitativos demonstram que os professores não utilizam estratégias de mobilização coletiva, apesar de poderem expressar livremente as suas idéias e trabalharem com confiança e solidariedade. No entanto, o espaço público de discussão não aparece para ressignificar os aspectos que causam sofrimento no trabalho.

Para Dejours, Abdoucheli e Jayet (1994), o coletivo de trabalho favorece a reflexão sobre o trabalho e cria condições para tornar o trabalho sustentável. Corroborando os autores supracitados, Mendes e Morrone (2002) compreendem que, quando há um coletivo de trabalho organizado, os trabalhadores apresentam mais condições de lidar com o sofrimento. No presente estudo, identifica-se que os professores expressam as suas idéias, estabelecem boa relação com os pares, mas não têm um coletivo de trabalho que aja organizadamente para transformar as adversidades do contexto de trabalho.

Tais achados se coadunam com os estudos de Mendes e Morrone (2002), Mendes, Costa e Barros (2003), Rocha (2003) e Vieira (2005), que evidenciam um predomínio de estratégias defensivas no trabalho para suportar o sofrimento, em detrimento das estratégias de mobilização coletiva. Desse modo, identifica-se que o sofrimento é apenas deixado de lado. A estratégia de mobilização subjetiva se encontra no processo de busca de prazer, pois o trabalhador procura, no coletivo, transformar as situações geradoras de sofrimento em situações que gerem prazer.

Diante deste cenário, infere-se que, no atual desenvolvimento do capitalismo, os elementos de cooperação e trabalho em equipe têm sido apropriados pelo capital visando a maior produtividade, e, conseqüentemente, maior exploração dos trabalhadores. Conforme Antunes (2000), a organização do trabalho referenciada nos princípios do toyotismo estimula o trabalho em equipe, para maior apropriação do trabalho. Identifica-se um paradoxo no contexto de trabalho investigado, qual seja: os trabalhadores sentem satisfação por terem uma boa relação com colegas, chefia e clientes, o que favorece a realização do trabalho; em contrapartida, tais relações favorecem uma expropriação mais sofisticada do trabalho humano pelo capital.

Para Sennett (2002), a atual fase do sistema capitalista está ainda mais complexa, uma vez que as formas de exploração da mão-de-obra submetem os trabalhadores a novas estruturas de poder e controle. Com este quadro e, ainda, com o índice de desemprego crescente em todo o mundo, nota-se que os contextos de trabalho não são favoráveis à utilização de estratégias de mobilização, pois estas implicam a ação organizada dos trabalhadores para transformar as situações de trabalho geradoras de sofrimento.

As estratégias defensivas, que são mecanismos de negação e/ou racionalização do sofrimento e do custo humano negativo, gerados pelas contradições e pelos conflitos presentes em um contexto de produção (Ferreira e Mendes, 2003), manifestam-se com maior evidência no presente estudo.

No quadro 6, destacado anteriormente, estão expressas as verbalizações referentes às estratégias defensivas. Neste estudo, identificam-se estratégias defensivas de controle, racionalização e compensação. O controle é observado pela exigência que os professores se impõem para atender às características da organização do trabalho no ambiente virtual. A distância física dos alunos, característica central da educação a distância, exige que a mediação pedagógica seja feita por meio de ferramentas de comunicação. Diante disto, e da necessidade de estabelecer relações afetivas com os alunos, os professores desenvolvem um controle excessivo como estratégia defensiva para garantir o processo de ensino-aprendizagem.

Barros e Mendes (2003) encontram também estratégia defensiva de controle excessivo no trabalho dos operários terceirizados da construção civil. Para Morrone (2002), o uso de estratégias defensivas favorece o equilíbrio psíquico por possibilitar o enfrentamento das situações motivadoras de sofrimento, assim como a sua eufemização. Entretanto, a utilização de estratégias defensivas não assegura a transformação das situações causadoras de sofrimento em prazer pois, de acordo com Dejours (1993), o trabalhador pode neutralizar o sofrimento ao utilizar estratégias de defesa; em contrapartida, pode desenvolver um processo de alienação e cristalização e, assim, dificultar as transformações nas situações de trabalho.

A estratégia de defesa de racionalização do sofrimento aparece neste estudo. Identifica-se que os professores recorrem a justificativas para explicar situações desagradáveis no trabalho que realizam. Um exemplo deste tipo de estratégia aparece na verbalização *“É puxado, mas por outro lado, nem tudo é só sofrimento, (...). Eu acho que a gente encontra também, muita satisfação no trabalho (...). Eu me identifico muito no que faço. O espírito de trabalho é muito bom (...).”* Nota-se que os professores demonstram consciência do sofrimento no trabalho, mas, em função da defesa, constroem justificativa para suportar as situações desconfortáveis.

Os estudos de Mendes (1994, 1996); Linhares (1994); Mendes e Linhares (1996); Mendes, Paz e Barros (2003); e Resende e Mendes (2004) indicam que a estratégia defensiva de racionalização se apresenta pela busca consciente de soluções para os desconfortos apresentados pelo trabalho. Nestas pesquisas observa-se que os comportamentos defensivos são encontrados de maneira diferenciada em cada profissão. Todavia, a estratégia defensiva de racionalização, na forma de justificativa para explicar as situações desagradáveis com o trabalho, é mais comum nas diversas categorias profissionais.

As estratégias de defesa de compensação, as quais se configuram como as alternativas que o trabalhador busca fora do trabalho, ou mesmo no ambiente de trabalho, para lidar com as adversidades do contexto de trabalho, surgem nesta pesquisa com maior evidência. Identifica-se que os professores pesquisados, em virtude, fundamentalmente, do trabalho repetitivo com o computador, buscam suportar as desordens causadas pela máquina realizando atividades físicas que minimizem o custo físico. Além disso, a relação satisfatória com os colegas propicia compensar as dificuldades da organização do trabalho.

Os achados deste estudo se coadunam com as pesquisas de Vieira (2005) e Silva (2004), que identificam a estratégia de defesa de compensação como forma alternativa de lidar com o sofrimento, fora do contexto de trabalho. Porém, identifica-se que a estratégia de compensação se apresenta, também, no próprio contexto trabalho, já que a plataforma de aprendizagem utilizada pelos professores impõe comportamentos defensivos. Fazer pausas ao longo do dia e a relação satisfatória com os colegas são compensações que ajudam a minimizar o sofrimento advindo da organização de trabalho.

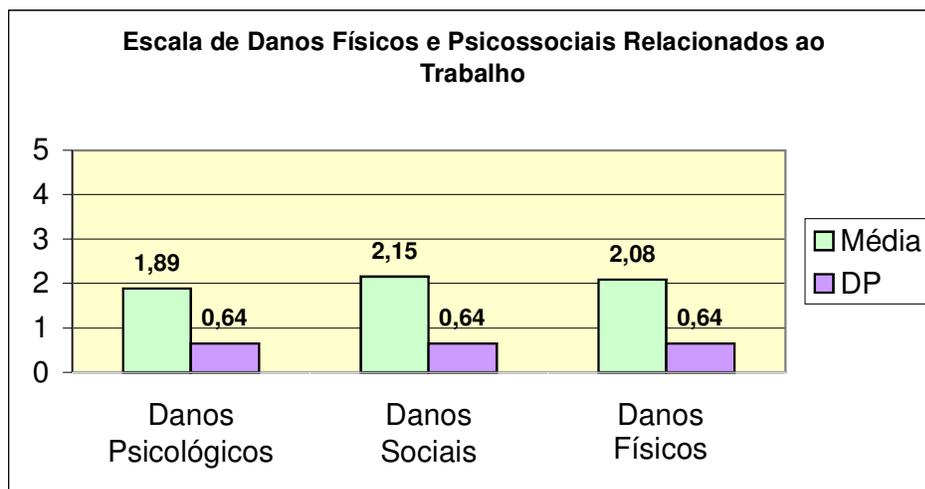
Na presente tese, identifica-se que as condições de trabalho favoráveis estão contribuindo para que a estratégia de defesa de compensação seja utilizada com maior frequência, para suportar o sofrimento proveniente da organização do trabalho. Observa-se que as pesquisas no campo do prazer-sofrimento no trabalho, destacadas neste estudo, apontam, de modo geral, para condições de trabalho desfavoráveis. As condições de trabalho, como remuneração, acesso a equipamentos e ambiente físico são consideradas satisfatórias. Assim, supõe-se que esses elementos conduzem os trabalhadores a suportar o sofrimento no trabalho por

meio de estratégias que busquem compensar as dificuldades do contexto de trabalho.

8.3. Danos Físicos e Psicossociais

Os danos físicos e psicossociais relacionados ao trabalho surgem em consequência de um sofrimento freqüente e intenso, e, ainda, da utilização fracassada de estratégias de mediação. Identifica-se, quanto aos resultados quantitativos, conforme o gráfico 5, uma média baixa de vivências dos danos físicos e psicossociais pelos professores.

Gráfico 5. Danos físicos e Psicossociais Relacionados ao Trabalho



A análise dos resultados da EDRT evidencia maior média para o fator *danos sociais* ($M = 2,15$), seguido pelo fator *danos físicos* ($M = 2,08$) e pelo fator *danos psicológicos* ($M = 1,78$).

Os 3 (três) fatores não apresentam itens com médias maiores e desvios menores que um. Isto significa uma percepção generalizada de baixa presença de danos.

Com esses resultados, identifica-se que as estratégias de mediação têm obtido êxito no enfrentamento do sofrimento, à medida que os professores têm conseguido evitar os danos provocadores de adoecimento advindos do contexto de trabalho.

Quanto aos resultados qualitativos, a categoria 6 “*O estado de saúde, eu vejo que é muito abalado*”, descrita no capítulo 7, evidencia a exposição dos professores aos danos físicos e sociais. De acordo com as falas dos entrevistados, destacadas no quadro 7, não se percebe a existência dos danos psicológicos.

Quadro 7. Verbalizações que indicam os danos físicos e sociais

Danos Físicos e Sociais	Verbalizações
Físico	<p>“(…) em termos físicos é um trabalho estressante, principalmente porque, ao trabalhar com o computador, você cansa muito a visão, a coluna, a postura (…).”</p> <p>“Ah, tem esse incômodo, essa coisa de dor nas costas (…).”</p> <p>“(…) já tenho o meu tendão lesionado, então eu tenho que estar sempre atenta, estar fazendo exercício, alongamento (…).”</p> <p>“(…) tenho uma tendinite no braço, que é relativa a isso. Em termos físicos é a tendinite que é uma coisa concreta (…).”</p>
Social	<p>“O que eu percebo é que, às vezes eu deixo de dar atenção à família por causa do trabalho.”</p>

Os resultados qualitativos sugerem que os professores estão expostos aos riscos de adoecimento, sendo que há indícios de enfermidades físicas em função do uso contínuo do computador. Diante disso, identifica-se que as estratégias de mediação construídas pelos trabalhadores, têm tido êxito, pois estão contendo os danos psicológicos e sociais e mantendo a saúde. Todavia, as estratégias defensivas de compensação, com vistas a conter o adoecimento físico, conforme ilustra a verbalização: “Tento fazer alongamento relaxar um pouco (...)”; não tem conseguido controlar os danos físicos, segundo indica a verbalização: “(...) tenho uma tendinite no braço, que é relativa a isso. Em termos físicos é a tendinite, que é uma coisa concreta (...)” não estão conseguindo conter os danos físicos.

Percebe-se que o contexto de trabalho analisado tanto favorece o êxito das estratégias defensivas – ao apresentar elementos de flexibilidade, como autonomia para organizar o horário e as tarefas, que possibilitam ao trabalhador condições para a expressão da sua identidade – quanto propicia o fracasso dessas defesas, considerando-se as especificidades do trabalho do professor em ambiente virtual, tais como responder diariamente aos *e-mails* dos alunos, criar e participar de fóruns de discussão, realizar bate-papos e controlar a participação dos alunos nos espaços de comunicação, no intuito de identificar a presença dos alunos no curso.

Tais especificidades resultam em intenso trabalho do professor diante do computador, pois, em vez de utilizar a voz continuamente, usa em excesso os braços para realizar a comunicação escrita com os alunos.

Scalco, Pimentel e Pilz (1996) e Porto et al. (2004), em estudos com professores presenciais, identificaram o uso excessivo da voz como um dos maiores riscos para a saúde dos professores. Com a presente pesquisa, percebe-se que, pela especificidade do uso de tecnologias da comunicação e informação, a voz como instrumento de comunicação entre professores e alunos é substituída pela escrita. Assim, o risco para a saúde dos professores em ambiente virtual se desloca do aparelho vocal para os braços.

O professor no ambiente de trabalho virtual, ao mesmo tempo em que ganha, perde. Ganha por poupar a voz. Entretanto, há perdas, porque como professor presencial, as lesões por esforços repetitivos e distúrbios osteomusculares relacionadas com o trabalho (LER/Dort) estão entre as doenças mais comuns

vivenciadas por esses trabalhadores. Estas lesões são geradas pelos esforços repetitivos e pela postura inadequada. Com este estudo, observa-se que os professores que atuam em ambiente virtual estão mais expostos aos riscos da LER/Dort, em função do uso contínuo dos braços e das dificuldades com os equipamentos.

A presença de indicadores que denotam adoecimento no trabalho, conforme ilustrado pelos dados qualitativos, é contraposta nos resultados quantitativos, que revelam a não-existência clara de indicadores de adoecimento, conforme revelam as médias dos danos psicológicos (M 1,84; DP 0,64) sociais (M 2,15; DP 0,64) e físicos (M 2,08; DP 0,64). Essa discrepância pode ser explicada pelas defesas que aparecem no discurso, mas não na escala, considerando que essas, de um modo geral, são controladas pela desejabilidade social, e o discurso revela de modo mais direto a realidade.

Os danos físicos e sociais identificados com os dados qualitativos parecem advir da complexidade do trabalho dos professores que atuam em ambiente virtual, cuja complexidade se apresenta, fundamentalmente, pelas especificidades da organização do trabalho, tais como a distância física entre professor e aluno; o uso de modernas tecnologias da comunicação e informação para realização do processo de ensino e aprendizagem; e a utilização contínua do computador.

Esses resultados, em parte, não contradizem o estudo de Vieira (2005) com teleatendentes, no qual identificou danos físicos e psicossociais nos trabalhadores investigados, mas não observou indicadores de saúde. No presente estudo, observa-se que há indicadores claros de saúde, ao mesmo tempo em que existem indicadores claros de adoecimento. Os indicadores de saúde dos professores investigados se viabilizam pela busca constante por integridade física, psíquica e social (Mendes e Ferreira, 2003), pela utilização de estratégias de mediação individual e coletiva, para dar conta das contradições do contexto de trabalho. As estratégias defensivas, que nesta pesquisa são conscientes e compartilhadas pelo grupo, estão possibilitando a superação do sofrimento, fundamentalmente, nos aspectos psíquicos e sociais.

As vivências de prazer nesta tese se manifestam pelo reconhecimento social, pela satisfação em trabalhar numa área nova que permite aprendizagens constantes, pela autonomia para organizar o horário de trabalho e pela relação

saudável entre os colegas. Tais vivências constituem-se indicadores de saúde no trabalho, ao proporcionar a estruturação psíquica, a identidade e a expressão da subjetividade no trabalho.

Os indicadores de adoecimento, conforme destacado anteriormente, aparecem essencialmente nos elementos físicos. Identifica-se que há sinais de adoecimento em função do uso contínuo do computador, o qual tem gerado lesões por esforços repetitivos. As verbalizações das entrevistas individuais, destacadas no quadro 7, indicam a existência de tendinite, assim como queixas de dores nas costas. Percebe-se que, embora o uso das estratégias defensivas de compensação, indicadas nas falas: “Tento fazer alongamento e relaxar um pouco, (...)”; e “Então eu comecei a intercalar mais o trabalho, mas a natação foi o que me salvou, foi a minha salva-vidas porque me fortaleceu bastante (...)” possa evitar a doença, os riscos estão presentes.

O contexto de trabalho investigado apresenta-se de maneira contraditória. Identifica-se satisfação com as relações socioprofissionais e com as condições de trabalho, sendo que, neste fator, as dificuldades com a plataforma de aprendizagem conduzem à existência de várias queixas dos professores pesquisados. Além disso, identificam-se múltiplas exigências emocionais, físicas e cognitivas, em função do trabalho com o computador. A organização do trabalho se apresenta rígida, no aspecto da autonomia dos professores na preparação das aulas e dos exercícios; bem como flexível, para organizar os horários de trabalho e o modo de fazer o trabalho.

Diante de tal contexto, existe a coabitação do prazer-sofrimento, sendo que, conforme os dados qualitativos, há sutil predominância do sofrimento. O prazer no trabalho se manifesta pelo reconhecimento social por trabalhar numa área nova, pela flexibilidade na organização do tempo e das tarefas, e pela relação saudável com os colegas, chefia e alunos. Tais achados se articulam com os estudos de Linhares (1994), Tillmann (1994), Mendes e Abrahão (1996), Lisboa (1998), Neves (1999), Dejours (1999), Morrone (2001), Martins (2000) e Pereira (2003), os quais compreendem que o reconhecimento fortalece a identidade do trabalhador e valoriza a sua auto-estima; e ainda, que a satisfação com o conteúdo da atividade e com as relações entre os pares e hierarquias propicia o prazer.

Desse modo, o prazer vivenciado pelos professores investigados é efetivamente um caminho para a saúde, pois há possibilidades de os trabalhadores participantes da pesquisa criarem identidade social e pessoal, à medida que o contexto de trabalho favorece a edificação da sua identidade (Freud, 1930/1964;

Borges, 1998), tanto pela boa relação no ambiente de trabalho, quanto pelas possibilidades de autonomia na gestão das tarefas.

O sofrimento, neste estudo, ocorre em função do esgotamento emocional causado pela auto-exigência em se fazer presente junto aos alunos; do desgaste e frustração gerados pela falta de autonomia e liberdade em relação ao planejamento das aulas; e ainda, do estresse que provém do trabalho intenso com o computador. Portanto, o sofrimento surge das sensações dolorosas, diante do conflito entre o desejo do professor e a realidade da organização do trabalho (Mendes, 1999).

Diante do exposto, deduz-se que o contexto de trabalho investigado favorece os riscos de adoecimento, ao considerar que o sofrimento, no presente estudo, prevalece em elementos centrais do fazer docente. Nota-se que o adoecimento está contido pelo sucesso da utilização das estratégias defensivas e das estratégias operatórias. Entretanto, há sinais de adoecimento, em função do intenso trabalho com o computador, que tem gerado lesões por esforços repetitivos.

Nos estudos com os professores presenciais, os riscos para a saúde no ambiente de trabalho derivam dos movimentos repetitivos, da exposição ao pó de giz, do uso excessivo da voz e da postura inadequada (Scalco, Pimentel e Pilz, 1996; Porto et al. (2004). Ademais, há os riscos para a saúde em função da desvalorização profissional, do cansaço, da ausência de capacitação para lidar com questões próprias do trabalho, da exigência de manter a disciplina entre os alunos, da sobrecarga de trabalho extraclasse, do desgaste, do volume da carga cognitiva, e também, da excessiva pressão dos pais e da direção da escola pela aprendizagem dos alunos, de acordo com os estudos de Codo & Menezes (1999); Esteve (1999); Fonseca (2001); Sobrinho (2002); e Gomes (2002). Esses estudos indicam, por conseguinte, que os professores presenciais, comumente, estão expostos à síndrome de Burnout, ao estresse, a depressão, a tensões e ansiedades.

Diante disso, em que pese o contexto de trabalho dos professores que atuam em ambiente virtual ser diferente do contexto dos professores presenciais, nesta tese, conjectura-se que tanto os professores virtuais quanto os presenciais estão expostos aos riscos de adoecimento, considerando-se a especificidade da profissão, qual seja, cuidar da aprendizagem do aluno. Para que este cuidado aconteça, é indispensável o envolvimento do professor. No entanto, se o contexto de

trabalho não proporciona as condições necessárias para a realização do processo de ensino e aprendizagem, o professor fica sozinho construindo as possibilidades de desenvolvimento do aluno. No caso dos professores presenciais, conforme os estudos apresentados, nota-se que o esgotamento profissional é motivado, entre outros fatores, pela desvalorização profissional, pelo cansaço, pela exigência de manter a disciplina entre os alunos, pela sobrecarga de trabalho extraclasse e pelo desgaste. Os professores virtuais, de acordo com esta pesquisa, vivenciam o sofrimento por conta do esgotamento emocional gerado pela auto-exigência em se fazer presente junto aos alunos; pelo desgaste e frustração gerados pela falta de autonomia e liberdade em relação ao planejamento das aulas; e pelo estresse que surge com o intenso trabalho com o computador.

Assim sendo, pode-se inferir, em conformidade com Sobrinho (2002), que o fazer docente acumula um volume de custo cognitivo e emocional próprio do posto de trabalho docente.

Para Mendes e Ferreira (2003), o uso constante das estratégias de defesa pode resultar em alienação, bem como levar ao fracasso, à medida que se torna ineficaz como estratégia. No caso dos professores presenciais, não é possível fazer uma comparação de quais estratégias de defesa são habitualmente utilizadas por estes professores, porque as pesquisas analisadas não tratam da questão. Entretanto, pode-se induzir, por meio dos estudos apresentados, que o adoecimento desses docentes é uma realidade, sobretudo quanto à exaustão emocional – Burnout.

Percebe-se que as estratégias de mediação contra o sofrimento já não estão respondendo às contradições do contexto de trabalho. Porém, cabe um estudo específico sobre a temática, uma vez que há diversas pesquisas apresentando as doenças dos professores presenciais, mas não há estudos sobre a “normalidade” (Dejours, 1997) numa categoria que, segundo pesquisa de Codo et al. (1999) com 30 mil professores, revelou que 26% dos estudados demonstram ter exaustão emocional, motivada pelo cansaço, pela desvalorização profissional e baixa auto-estima. E os demais professores, como estão suportando o sofrimento?

As estratégias operatórias, identificadas neste estudo, têm sido fundamentais para a manutenção da saúde, pois conseguem responder às exigências do contexto de trabalho, uma vez que os trabalhadores, segundo os

dados qualitativos, possuem margem de liberdade no processo de realização das tarefas, ao construir regras individuais e trabalhar por demanda. No entanto, a variabilidade de estratégias operatórias, observadas nesta pesquisa, potencializa o risco de os professores não conseguirem superar das contradições do contexto de trabalho. Desse modo, torna-se fundamental melhorar os elementos da organização e condições de trabalho, com o objetivo de evitar o uso demasiado dessas estratégias, para que no futuro distúrbios graves à saúde não apareçam.

A contenção do adoecimento, identificada nesta tese, por meio da utilização das estratégias defensivas e operatórias, revela que os danos psicossociais ainda não são visíveis. Entretanto, tais danos podem se manifestar e evoluir para doenças típicas do trabalho docente, como a síndrome de Burnout que, segundo Reinhold (2002), é um tipo de estresse causado pelo trabalho e se desenvolve por um profundo sentimento de frustração em relação ao trabalho que se realiza.

Identifica-se, no contexto de trabalho estudado, que as estratégias de mobilização coletiva, as quais representam os modos de agir em conjunto dos trabalhadores, segundo Ferreira e Mendes (2003), por meio do espaço público de discussão e da cooperação para suprimir o custo humano negativo e ressignificar o sofrimento, não se viabilizam, apesar de haver a cooperação e solidariedade entre o grupo. Entretanto, não é visível o espaço público de discussão com a finalidade de compartilhar as opiniões sobre o trabalho e formular estratégias para lidar com o sofrimento.

A mobilização coletiva se configura na lógica da resistência coletiva dos trabalhadores visando à transformação do sofrimento no trabalho. Logo, o momento histórico, caracterizado por acentuado desemprego, conduz os trabalhadores a um alto nível de suportabilidade das adversidades do ambiente do trabalho. Observa-se que a resistência, do ponto de vista da construção do espaço coletivo e da transformação das situações dolorosas do trabalho, não consegue se constituir, uma vez que os contextos organizacionais capturam a subjetividade do trabalhador (Antunes e Alves, 2004).

Assim, infere-se que a resistência coletiva perde espaço, sobretudo em contextos de empresas privadas, nas quais os trabalhadores não têm estabilidade no emprego, além de o medo da demissão impedir os processos de mobilização coletiva, por meio de construção de espaços públicos de discussão. Porém, a resistência individual, com vistas à manutenção da estabilidade psíquica e somática, mediante estratégias de defesas e operatórias, torna-se central na luta pela saúde no trabalho.

Contudo, as estratégias de mediação do sofrimento, de acordo com Mendes, Paz e Barros (2003), podem tornar-se um fim em si mesmo, levar o trabalhador a um processo de alienação e impedir qualquer possibilidade de transformar a realidade. Essa situação, segundo as autoras, produz uma lógica de resignação diante do sofrimento.

No presente estudo, o contexto de trabalho é favorável, ao mesmo tempo, à presença de indicadores de saúde e de adoecimento, que se encontram resumidos no quadro 8.

Quadro 8. Indicadores de saúde e adoecimento dos professores que atuam em ambiente virtual

Indicadores de Saúde	Indicadores de Adoecimento
Flexibilidade na organização do trabalho: autonomia para organização do horário; a não rigidez da presença semanal nas aulas; não rigidez no estabelecimento de normas.	Rigidez na organização do trabalho – planejamento das aulas prescrito pela instituição.
Reconhecimento social – satisfação por trabalhar numa área nova.	Ausência da imagem dos alunos que gera intensa comunicação escrita.
Liberdade para expressar as características individuais.	Auto-exigência de se fazer presente junto aos alunos.
Cooperação e coleguismo entre os pares.	Intenso trabalho com o computador.
Satisfação na relação com os alunos.	Dificuldades com o <i>software</i> de aprendizagem.

Os indicadores de saúde e adoecimento dos professores que atuam em ambiente virtual demonstram que o processo de saúde e adoecimento no trabalho não pode deixar de considerar a subjetividade do trabalhador (Mendes e Dias, 1991) e, tampouco, o contexto em que o trabalho se realiza. Assim, a saúde no trabalho, ao mesmo tempo em que constitui uma procura contínua pelos trabalhadores por integridade física, psíquica e social nos contextos de trabalho (Mendes e Ferreira, 2003), sendo, portanto, uma dimensão individual, é, também, uma questão de condições favoráveis para a realização do trabalho, ou seja, uma dimensão social, conforme Mendes e Dias (1991).

O percurso da análise dos dados quantitativos e qualitativos indica uma organização de trabalho que favorece a expressão da subjetividade, que os trabalhadores dispõem de espaço para organizar as suas tarefas; porém, percebe-se

que o risco adoecimento é uma realidade, considerando-se a impossibilidade de transformação dos aspectos críticos do trabalho.

Por fim, este estudo desempenha um papel fundamental para instrumentalizar cientificamente a necessidade de articulação dos referenciais teóricos propostos para refletir sobre a saúde no trabalho, e ainda, por expor a dinâmica de saúde-adoecimento dos professores que atuam em ambientes virtuais na instituição pesquisada.

9. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A realização deste estudo, fundamentado nas abordagens teóricas da psicodinâmica do trabalho e da ergonomia da atividade, possibilitou investigar o processo de saúde-adoecimento dos professores que atuam em ambiente virtual, com base na relação entre prazer-sofrimento, custo humano, as estratégias de mediação individual e coletiva e os danos físicos e psicossociais.

A literatura utilizada neste estudo sobre o mundo do trabalho e os seus novos paradigmas, o trabalho do professor ao longo da história humana, e os males que acometem essa categoria de trabalhadores, bem como perspectivas teóricas da psicodinâmica do trabalho e da ergonomia da atividade articuladas com os resultados empíricos permitem o alcance das conclusões que serão apresentadas adiante, mais especificamente para a instituição dos entrevistados do que para as demais, tendo em vista o número reduzido de participantes e as especificidades de cada uma, que não permitiu uma análise quantitativa mais significativa.

A organização do trabalho dos professores estudados é contraditória, pois apresenta-se rígida, mas possui elementos de flexibilidade. A rigidez surge em função de os conteúdos serem preparados pela instituição e não pelos professores, e a flexibilidade se manifesta na autonomia para organizar os horários de trabalho e as tarefas. Identifica-se que o ritmo de trabalho é excessivo, porque depende da demanda dos alunos. Além disso, os professores precisam aprender a desenvolver o processo pedagógico mediado por novas tecnologias da comunicação e informação.

Uma conclusão importante diz respeito às possíveis diferenças entre o trabalho do professor no contexto presencial e no contexto virtual. Quanto às características das tarefas, o professor presencial faz o atendimento aos alunos na sala de aula presencial, predominantemente no grande grupo; a mediação

pedagógica ocorre pelo contato presencial; o controle dos alunos é feito pela presença nas aulas; há intensa comunicação verbal e o livre planejamento das aulas. Já para os professores que atuam em ambiente virtual, as características das tarefas são predomínio do atendimento individual; relação pedagógica mediada pelas ferramentas de comunicação; controle dos alunos feito pela participação nos espaços de comunicação; intensa comunicação escrita e as aulas já serem preparadas pela instituição.

Quanto ao tempo, os professores presenciais obedecem ao horário rígido das aulas semanais, e os professores virtuais têm o horário flexível para atender os alunos. Quanto ao controle e ritmo, os professores presenciais administram os alunos pela presença semanal. Já os professores virtuais fazem o controle dos alunos pela participação deles nas ferramentas de comunicação: *e-mail*, fórum e *chat*. O ritmo é excessivo para os dois grupos de professores.

Diante disso, compreende-se que o trabalho do professor no contexto virtual se intensifica, em função das novas demandas que são incorporadas ao fazer dessa categoria profissional, como o manuseio técnico e pedagógico de novas tecnologias da informação e comunicação, a intensa comunicação escrita, o atendimento individual aos alunos, o trabalho por demanda, e ainda, o controle permanente da participação dos alunos no ambiente virtual.

As relações socioprofissionais dos professores entrevistados são satisfatórias com os pares, alunos e chefias. Há, portanto, um ambiente que favorece a cooperação e o companheirismo.

As condições de trabalho são percebidas como sendo não totalmente críticas. Há satisfação quanto à política de remuneração, apoio institucional para a realização das tarefas, disponibilização de equipamentos e com o incentivo à formação continuada. Entretanto, há queixas quanto à plataforma de aprendizagem e a inadequação do mobiliário às necessidades pessoais.

Os professores percebem que há um custo humano negativo nas três esferas: física, cognitiva e afetiva. O custo humano negativo advém das peculiaridades da organização de trabalho, que intensificou a atividade desses profissionais. O custo emocional emerge da relação que não é face a face com os alunos, o que gera uma auto-exigência dos professores em buscar proximidade com os discentes por meio de intensa comunicação escrita. Para isto, utilizam-se de

linguagem agradável e individualizada. O custo emocional advém, ainda, da diversidade de tarefas que os professores precisam realizar no seu cotidiano de trabalho e da falta de autonomia para organização das aulas.

As exigências cognitivas na atividade do professor que atua em ambiente virtual se originam da natureza complexa da atividade, essencialmente da quantidade de informações com que os professores são obrigados a lidar para desenvolver as suas tarefas mediadas pelas novas tecnologias, assim como pelo trabalho por demanda, o qual necessita, constantemente, de fazer previsão de acontecimentos e desenvolver macetes para dar conta da diversidade de situações no contexto de trabalho.

Os sujeitos investigados percebem exigências físicas que surgem em função das dificuldades de adaptação do mobiliário às suas necessidades, e do uso intensivo do computador. Desse modo, são as características da OT e as condições de trabalho os responsáveis pelas exigências físicas que os professores estão vivenciando.

Os professores experimentam concomitantemente prazer e sofrimento no trabalho. O prazer se manifesta na realização profissional e na liberdade de expressão. A realização profissional revela-se no orgulho pelo trabalho numa área nova e pelo sentimento de serem valorizados pela instituição. Portanto, há reconhecimento social. A liberdade se realiza pela autonomia para organizar o horário e as tarefas, pela confiança nos colegas e pela boa relação com os alunos.

O sofrimento advém do esgotamento emocional, do desgaste e frustração e do estresse. O esgotamento emocional se origina da auto-exigência em se fazer presente junto aos alunos e pelo atendimento individualizado. O desgaste e a frustração resultam da falta de autonomia, no que diz respeito ao planejamento dos conteúdos e das atividades. O estresse é causado pelo intenso trabalho com o computador.

Identifica-se a presença de estratégias operatórias e defensivas. As estratégias operatórias utilizadas pelos docentes buscam dar conta do trabalho por demanda e das dificuldades com a plataforma. Desse modo, tais estratégias estão contribuindo para reduzir o custo humano físico, cognitivo e emocional do trabalho, produzido pela organização do trabalho e pelas condições de trabalho.

As estratégias defensivas construídas pelos professores são de controle, racionalização e compensação. O controle é observado pela auto-exigência para atender às características da organização do trabalho no ambiente virtual. A distância física dos alunos exige que a mediação pedagógica seja feita por meio de ferramentas de comunicação. Assim, os professores desenvolvem um controle excessivo como estratégia defensiva, para garantir o processo de ensino-aprendizagem.

A racionalização surge quando os professores recorrem a justificativas para explicar as situações desagradáveis no trabalho que realizam. As estratégias de compensação se manifestam quando os docentes buscam realizar atividades físicas para minimizar o custo físico e pela relação satisfatória com os colegas, a qual consegue equilibrar as dificuldades da organização do trabalho.

Em função do contexto de trabalho investigado, não se identifica a utilização de estratégias de mobilização coletiva. Nota-se que os pesquisados podem se expressar livremente, e que trabalham com confiança e solidariedade. Todavia, não há elementos que indiquem que o sofrimento está sendo ressignificado por meio de um espaço público de discussão.

Os professores estão mais expostos aos riscos de adoecimento físicos e sociais do que psicológicos. Percebe-se que a doença está contida devido ao uso de estratégias de mediação do sofrimento, mas a doença já está evidente, tendo em vista os danos físicos observados na pesquisa qualitativa.

Foram encontrados indicadores de saúde e adoecimento no trabalho dos professores em ambiente virtual. Os indicadores de saúde surgem da flexibilidade na organização do trabalho nos aspectos de autonomia para organização do horário e da não-rigidez da presença semanal nas aulas e no estabelecimento de normas; pela satisfação por trabalhar numa área nova; pela liberdade para expressar as características individuais; pela cooperação e coleguismo entre os pares; e pela satisfação na relação com os alunos. Os indicadores de adoecimento aparecem em função da rigidez na organização do trabalho, em especial pelo planejamento das aulas ser prescrito pela instituição; pela ausência da imagem dos alunos, que gera intensa comunicação escrita; pela auto-exigência de se fazer presente junto aos alunos; pelo intenso trabalho com o computador e pelas dificuldades com o *software* de aprendizagem.

Diante disso, identifica-se, conforme Mendes (2004), que a dinâmica do processo de saúde-adoecimento se inscreve na intersubjetividade que se origina das relações estabelecidas entre a subjetividade do trabalhador e o seu contexto de trabalho, das formas de articulação entre dominação e resistência, das estratégias de mediação do sofrimento e, ainda, da busca de prazer no trabalho.

Conclui-se, portanto, que a atual fase de acumulação capitalista, marcada por altas taxas de desemprego e de trabalho informal, e, ainda, pela exacerbção do consumo, o qual troca o cidadão pelo consumidor, parece haver consolidado a idéia de que quem possui um emprego deve suportar a qualquer custo as adversidades do ambiente do trabalho. Saliente-se que, num contexto em que o capitalismo tem imperado livremente, há uma tendência para o esvaziamento da resistência coletiva dos trabalhadores, dificultando, sobremaneira, a transformação das situações dolorosas do trabalho. Em contrapartida, evidencia-se que, mesmo com uma conjuntura tão desfavorável à ação coletiva, os sujeitos-trabalhadores, na busca de obter prazer no trabalho, utilizam estratégias defensivas como forma de suportar as contrariedades do contexto de trabalho. Assim, percebe-se que há uma esperança, pois, mesmo num contexto tão propício aos princípios capitalistas de extrema exploração do trabalho, os sujeitos-trabalhadores não desistem.

Com o presente estudo, deduz-se que, não necessariamente, o progresso tecnológico tende a proporcionar o aumento da saúde no trabalho, visto que, no contexto do capitalismo, a máxima não são os sujeitos-trabalhadores, senão a maior lucratividade e produtividade.

Os resultados deste estudo contribuem para o avanço das investigações em torno dos riscos de adoecimento dos trabalhadores, no atual contexto do mundo do trabalho, ao revelar as especificidades do trabalho do professor em ambiente virtual e, ainda, como tal contexto pode favorecer o processo de saúde e adoecimento no trabalho. Outro ponto forte deste estudo está na apresentação das doenças que acometem os professores que atuam na educação presencial. Isto possibilitou fazer uma comparação com os professores que trabalham no contexto virtual, ao destacar as especificidades do trabalho do professor na educação presencial.

Além disso, este estudo fortalece o diálogo entre as abordagens da psicodinâmica do trabalho e da ergonomia da atividade, por possibilitar a

apresentação de um cenário mais amplo em torno da saúde no trabalho. Ademais, ao unir a coleta de dados quantitativa e qualitativa, proporciona uma visão articulada da inter-relação trabalho-saúde.

A limitação deste estudo se apresenta pelo pequeno número de respondentes do Itra bem como pela diversidade de instituições, o que não permite generalizar, impedindo uma “fotografia” mais apurada do contexto de trabalho dos professores que fazem a mediação pedagógica por meio da Internet, o que dificultou a produção de uma comparação mais aprofundada com os dados qualitativos. Outra limitação diz respeito à não-existência de estudos sobre a saúde no trabalho de professores do ensino superior no Brasil, utilizando-se das abordagens teóricas da psicodinâmica do trabalho e da ergonomia da atividade. Isto impossibilitou uma análise comparativa com outros estudos.

Por ser um trabalho inédito no Brasil, à medida que se estudou o trabalho do professor no contexto das novas tecnologias da comunicação e informação, a partir do referencial teórico da psicodinâmica do trabalho e da ergonomia da atividade, faz-se necessário maior aprofundamento do contexto investigado, não apenas de professores, mas de outras categorias profissionais que desenvolvem o seu trabalho por meio da Internet.

Sendo assim, sugerem-se como pesquisas futuras: a) estudar a configuração do trabalho a distância no Brasil e as doenças que acometem os trabalhadores nesse contexto; b) analisar o prazer-sofrimento dos trabalhadores que utilizam a Internet como espaço de trabalho; c) realizar o mapeamento das categorias profissionais que estão conseguindo pôr em prática a mobilização subjetiva, tendo em vista que este tipo de resistência não tem encontrado espaço nas atuais organizações.

10. REFERÊNCIAS

- Abrahão, J. I. (1993). *Ergonomia, modelos, métodos e técnicas*. Trabalho apresentado no II Congresso-Americano e no VI Seminário Brasileiro de Ergonomia, Florianópolis.
- Abrahão, J. I. & Pinho, D. L. M (1999). Teoria e prática ergonômica: seus limites e possibilidades. Em: M. G. T. Paz & A. Tamayo (orgs), *Escola, saúde e trabalho: estudos psicológicos* (pp. 229-239) Brasília: Editora da Universidade de Brasília.
- Abrahão, J. I. (2000). Reestruturação produtiva e variabilidade do trabalho: uma abordagem da ergonomia. In: *Psicologia: Teoria e Prática*. V. 16 nº 1, Brasília jan./abr.
- Adell, J.; & Sales, A. (s/d). El profesor online: elementos para la definición de un nuevo rol docente. In: <http://tecnologiaedu.us.es/edutec/paginas/105.html> . Acesso em 19/02/2005.
- Albornoz, S.(1986). *O que é trabalho*. São Paulo: Brasiliense.
- Almeida, Aragão, Freitas & Ferreira (2003). Um novo papel do professor de ensino superior a distância, via internet? implicações cognitivas de uma interface-IHC por atacado. In: *III Congresso Norte-Nordeste de Psicologia – construindo a psicologia brasileira: desafios da ciência e prática psicológica*. Volume I – Resumo/painel. João Pessoa/Paraíba.
- Alves-Mazzotti, A. J. & Gewandsznajder, F. (1999). *O método nas ciências naturais e sociais: pesquisa quantitativa e qualitativa*. São Paulo: Pioneira.
- Amado, E. (2000). O trabalho dos professores do ensino fundamental: uma abordagem ergonômica. Florianópolis, SC: UFSC. Dissertação de mestrado.

- Antunes, R. (1998). *Adeus ao trabalho? Ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade do mundo do trabalho*. Campinas: Cortez.
- Antunes, R. (2000). *Os sentidos do trabalho: ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho*. São Paulo: Boitempo Editorial.
- Antunes, R. & Alves, G. (2004). As mutações no mundo do trabalho na era da mundialização do capital. In: *Revista Educação & Sociedade*, Campinas, Vol. 25, n. 87, p. 335-351.
- Antunes, R. *O caracol e sua concha: ensaios sobre a nova morfologia do trabalho*. São Paulo: Boitempo, 2005.
- Antloga, C. S. X. (2003). *Padrão de contato da organização com o funcionário e prazer e sofrimento no trabalho: um estudo de caso em uma empresa de comércio de material de construção no Distrito Federal*. Dissertação de mestrado. Universidade de Brasília.
- Araújo, T. M.; Sena, I. P.; Viana, M. A. e Araújo, E. M. (2005). Mal-estar docente: avaliação de condições de trabalho e saúde em uma instituição de ensino superior. Em: [Rev. Baiana de Saúde Pública](#); 29(1):6-21, jan.-jun.
- Arendt, H. (1958/1989). *A condição humana*. Rio de Janeiro: Forense.
- Arroyo, M. G. (1999). Ciclos desenvolvimento humano e formação de professores. In: *Revista Educação & Sociedade*, Ano XX, nº 68, p. 143-162.
- Arruda, Eucídio (2004). *Ciberprofessor – novas tecnologias, ensino e trabalho docente*. Belo Horizonte: Autêntica/FCH-FUMEC.
- Azevedo, W. (2002). *Panorama atual da educação a distância no Brasil*. Disponível em: www.tvebrasil.com.br/salto/distancia. Acesso em 23/12/2003.

- Bachelard, G. (1938/2002). *A formação do espírito científico*. Editora Contraponto: São Paulo.
- Bardin, L. (1977). *Análise de conteúdo*. Lisboa: Ed. 70.
- Barreto, R. G. (2004). Tecnologia e educação: trabalho e formação docente. In: *Revista Educação & Sociedade*. Campinas, Vol. 25, n.89, p. 1181-1201.
- Barros, P. C. R e Mendes, A. M. B. (2003). Sofrimento psíquico e estratégias defensivas dos operários terceirizados da construção civil. *Revista Psico-USF*, São Paulo, v.8, n.1, p. 63-70.
- Bell, D. (1973). *O advento da sociedade pós-industrial: uma tentativa de previsão social*. São Paulo: Cultrix.
- Borges, Livia de Oliveira (1998). *Significado do trabalho e socialização organizacional: um estudo empírico entre trabalhadores da construção habitacional e de redes de supermercados*. Tese de doutorado, Universidade de Brasília.
- Borges, L.H. (2001). *Sociabilidade, sofrimento psíquico e lesões por esforços repetitivos entre caixas bancários*. São Paulo: Fundacentro, Ministério do Trabalho e do Emprego.
- Brandão, C. R. (1984). *O que é educação*. São Paulo: Editora Brasiliense.
- Braverman, H. (1982). *Trabalho e capital monopolista – a degradação do trabalho no século XX*. Rio de Janeiro: LTC.
- Brito, J. C. (2000), Enfoque de gênero e relação saúde/trabalho no contexto de reestruturação produtiva e precarização do trabalho. IN: *Cad. Saúde Pública*, Rio de Janeiro, 16(1): 195-204, jan-mar.

- Cambi, F. (1999) *História da pedagogia*. São Paulo: Fundação Editora da Unesp (FEU).
- Carpentier-Roy, M.C. (1997). Evolution de la demanda dans le champ santé mentale travail, nouvelles formes de pathologies. Pathologies de l'exclusion et pathologies de l'excellence. *Em Conservatoires National des Arts et Métiers* (org.). Acts: Colloque International de Psychodynamique et Psychopathologie du Travail. Tome II, 13-24. Paris: CNAM.
- Castoriadis, C. (1999). Para si e subjetividade. Em: Pena-Veja, A. & Pinheiro, E. (Orgs.). *O pensar complexo: Edgar Morin e a crise da modernidade* (pp. 35-46). Rio de Janeiro: Garmond.
- Carmo, P. S. (1992). *A ideologia do trabalho*. São Paulo: Moderna.
- Castells, M. (1999). *A sociedade em rede – a era da informação: economia, sociedade e cultura*. São Paulo: Paz e Terra.
- Cattani, A. D. (2000). *Trabalho e tecnologia – dicionário crítico*. Petrópolis: Vozes.
- Codo, W. (Org.) (1999). *Educação: carinho e trabalho*. Petrópolis, RJ: Vozes/Brasília: CNTE/UNB: Laboratório de Psicologia do Trabalho.
- Codo, W. & Vasques-Menezes, I. (1999). Educar, educador. IN: *Codo, W. (Org.). Educação: carinho e trabalho*. Petrópolis, RJ: Vozes/Brasília: CNTE/UNB: Laboratório de Psicologia do Trabalho. Pg 37- 47.
- Constituição: *República Federativa do Brasil*. Brasília: Senado Federal, 1988. 29 p.
- Costa, C. P. (2003). *Quando tocar dói: análise ergonômica da atividade de violistas de orquestra*. Dissertação de mestrado. Universidade de Brasília.

- Debesse, M.; & Mialaret G. (1977). *Tratado das ciências pedagógicas 2 – história da pedagogia*. São Paulo: Companhia Editora Nacional.
- Debord, G. (1997). *A sociedade do espetáculo*. Rio de Janeiro: Contraponto.
- Dejours, C. (1980/1992). *A loucura do trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho*. (5ª ed.). São Paulo: Cortez-Oboré.
- Dejours, Christophe (1986) "Por um novo conceito de saúde". *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*. 54 (14), abril/maio/junho:7–11. São Paulo: Fundacentro.
- Dejours, C. (1987). *Plaisir et souffrance dans lês travail*. Paris: Centre National de la Recherche Scientifique.
- Dejours, C. & Abdoucheli, E. (1990). Itinéraire théorique en psychopathologie du travail. *Revue Prevenir*: 20, 1º semestre, 123-157.
- Dejours, C. (1992). Le concept de travail: le point de vue de la psychodynamique du travail. Colloque Interdisciplinaire *Travail Recherche et Prospective*. Lyon, 211-223.
- Dejours, C. (1993/2004). Addendum da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho. Em: S. Lancman & L. I. Sznelwar (Orgs.). *Christophe Dejours da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho*. (pp.47-104). Rio de Janeiro: Fiocruz, Brasília: Paralelo 15.
- Dejours, C.; Abdoucheli, E. e Jayet, C. (1994). *Psicodinâmica do trabalho: contribuições da escola dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho*. (Betioli, MLS, Coord.). São Paulo: Atlas.
- Dejours, C. (1999a). *Conferências brasileiras: identidade, reconhecimento e transgressão no trabalho*. São Paulo: Fundap: EAESP/FGV.

Dejours, C. (1999b). *O fator humano*. São Paulo: FGV.

Dejours, C. (1999c). *A banalização da injustiça social*. São Paulo: FGV.

Dejours, C. (2001a). Violence et travail. *Lê Corrier*, 01, 2001. Disponível em: <http://www.paris-nord-sftg.com/cr.violence.travail.0104.htm>. Acesso em 10/08/2001.

Dejours, C. (2001b). La domination simbolyque. *La Quinzaine Litteraire*, 10, 2000. Disponível em: <http://www.acversailles.fr/pedagogi/ses/vieses/hodebas/dejours24-10-00.htm>. Acesso em 20/01/2001.

Dejours, C. (2001c). La guerre économique n'aura pás lieu. *Journal Le Monde*, 05, 2000. Disponível em: <http://www.ac-versailles.fr/pedagogi/ses/vieses/hodebas/dejours16-05-00.htm>. Acesso em 20/01/2001.

De Masi, D. (2000). *A sociedade pós-industrial*. São Paulo: Senac.

Derriennic, Francis & Vézina, Michel. (2000). Organisation du travail et santé mentale: approches épidemiologiques. *Revue Internationale de Psychopathologie et de Psychodynamique du travail*, 5, 7-22.

Demo, P. (1995). *Metodologia científica em ciências sociais*. São Paulo : Atlas.

Diniz, A. S. e Mendes, A. M. (2000). *Vivências de prazer-sofrimento no trabalho de chefes e não chefes: um estudo exploratório numa empresa pública* (Resumo). Em: *Sociedade Brasileira de Psicologia* (Org.), XXX Reunião de Psicologia, resumos (p.218). Brasília:SBP.

Drucker, P (1999). Os novos paradigmas da administração. In: *Revista Exame*, 32 (4), p. 34-53.

- Esteve, J.M. (1999). *O mal-estar docente: a sala de aula e a saúde dos professores*. Bauru, SP: Edusc,
- Ferreira, M. C. e Freire, O. N. (2001). Carga de trabalho e rotatividade na função de frentista. In: *Revista de Administração Contemporânea – RAC*. Curitiba, PR.
- Ferreira, M.C. e Mendes, A. M. (2001). Só de pensar em vir trabalhar, já fico de mau-humor: atividade de atendimento ao público e prazer-sofrimento no trabalho. *Revista Estudos de Psicologia*, 6 (3), p. 93-105.
- Ferreira, M.C. (2003). O sujeito forja o ambiente, o ambiente “forja” o sujeito: inter-relação indivíduo-ambiente em ergonomia da atividade. In: Ferreira, M.C. & Dal Rosso, S. A (2003). *Regulação Social do Trabalho* (pp. 23-48). Brasília: Paralelo 15.
- Ferreira, M.C. e Mendes, A. M. (2003). *Trabalho e riscos de adoecimento: o caso dos auditores-fiscais da previdência social brasileira*. Brasília: Ler, Pensar e Agir.
- Fonseca, C. C. O. P. (2001). *O adoecer psíquico no trabalho do professor de ensino fundamental e médio da rede pública do estado de Minas Gerais*. Dissertação de mestrado. Florianópolis:UFSC.
- Forrester, V. (1997). *O horror econômico*. São Paulo: Editora Universidade Estadual Paulista.
- Franco, C. (1999). *História da Pedagogia*. São Paulo: Fundação Editora da Unesp (FEU).
- Freire, O. N. (2002). “*Ser atendente a vida toda é humanamente impossível*”: serviço de atendimento e custo humano no trabalho. Dissertação de mestrado.Universidade de Brasília.
- Freire, P. (1990). *Pedagogia do oprimido*. Rio de Janeiro: Editora Paz e Terra.

Freud, S. (1930/1997). *O mal-estar da civilização*. Rio de Janeiro: Imago.

Freud, S. (1920/1998). *Além do princípio do prazer*. Rio de Janeiro: Imago.

Gasparini, S. M; Barreti, S. M. e Assunção, A. V. (2005). O professor, as condições de trabalho e os efeitos sobre sua saúde. In: *Educação e Pesquisa*, São Paulo, V. 31, N. 2, p. 189-199, maio/ago.

Goldenberg, M. (1997). *A arte de pesquisar: como fazer pesquisa qualitativa em ciências sociais*. Rio de Janeiro: Record.

Gomes, L. (2002). *Trabalho multifacetado de professores e professoras: a saúde entre limites*. Dissertação de mestrado. Rio de Janeiro: Fundação Oswaldo Cruz.

Gonçalves, R.M.; Odélius, C.C.; Ferreira, M.C. (2000). *Do trabalho prescrito ao trabalho real: a transformação da informação em notícia de rádio*. Brasília: UnB.

Gorender, J. (1999). *Marxismo sem utopia*. São Paulo: Ática.

Guérin, F.; Laville, A.; Daniellou, F.; Durrafourg, J.; Kerguellen, A. (2001). *Compreender o trabalho para transformá-lo: a prática da ergonomia*. São Paulo: Ed. Edgard Blücher Ltda.

Huberman, Leo (1978). *História da riqueza do homem*. Rio de Janeiro: Zahar Editores.

Ianni, O. (1995). *A sociedade global*. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira.

Kuenzer, A. Z. (1999). As políticas de formação: a construção da identidade do professor sobrance. In: *Revista Educação & Sociedade*, Ano XX; nº 68, p-163-183.

- Kosík, K. (1976). *Dialética do concreto*. Rio de Janeiro: Paz e Terra.
- Kumar, K. (1997). *Da sociedade pós-industrial à pós-moderna: novas teorias sobre o mundo contemporâneo*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar.
- Laville, A. (1977). *Ergonomia*. São Paulo: EPU Editora.
- Lapo, F. R. & Bueno, B. O. (2003). Professores, desencanto com a profissão e abandono do magistério. In: *Cadernos de Pesquisa*. São Paulo, n. 118, p. 65-68.
- Leite, D.R; Figueiredo, A. M. & Sol, N. A. A. (S/D). *Saúde e condições de trabalho dos docentes da Universidade Federal de Ouro Preto*. Disponível em: <http://www.ichs.ufop.br/deedu/Artigo%20Adriana%20Maria%20de%20Figueiredo.pdf>. Acesso 07/2005.
- Leme, P.R. (2000). *Análise do significado do Programa de Demissões Voluntárias do Banco do Brasil*. Dissertação de mestrado, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre.
- Lévy, P. (1996). *O que é o virtual?* São Paulo: Editora 34.
- Lévy, P. (1999). *Cibercultura*. São Paulo: Editora 34.
- Libâneo, J. C. (2000). *Adeus professor, adeus professora? novas exigências educacionais e profissão docente*. São Paulo: Cortez.
- Lima, R. (1998). O professor e o estresse. In: *Revista Universidade e Sociedade*. Rio de Janeiro, ano 13, n. 17.
- Linhares, N.J.R. (1994). *Atividade, prazer-sofrimento e estratégias defensivas de enfermeiro: um estudo na UTI de um hospital público – DF*. Dissertação de mestrado. Universidade de Brasília.
- Lipp, M. N. (org.) (2002). *O stress do professor*. Campinas, SP: Papyrus.

- Lisboa, M.T.L. (1998). *As representações sociais do sofrimento e do prazer da enfermeira assistencial no seu cotidiano de trabalho*. Dissertação de mestrado, Universidade Federal do Rio de Janeiro.
- Lüdke, M. & Boing, A. L. (2004). *Caminhos da profissão e da profissionalidade dos docentes*. In: *Revista Educação & Sociedade*. Campinas, Vol.25, n. 89, p. 1159-1180.
- Lunardi-Filho, W.D. & Mazzilli, C. (1996). O processo de trabalho na área de enfermagem: uma abordagem psicanalítica. *Revista de Administração*, 31 (3), 63-71.
- Lunardi-Filho, W.D.; Lunardi, V.L.; e Spricigo, J. (2001). O trabalho da enfermagem e a produção da subjetividade de seus trabalhadores. In: *Rev Latino-am Enfermagem*, março; 9 (2): 91-6.
- Machado, E. C.; & Machado, L. D. (2004). *O papel da tutoria em ambientes de ead*. Disponível em: <http://www.abed.org.br/congresso2004/por/htm/022-TC-A2.htm> . Acesso em 18/02/2005.
- Machado, L. D. (2003). *O papel tutor em ambientes online*. Disponível em: www.abed.org.br/nordeste/download/liliana.pdf . Acesso em 23/03/2004.
- Mancorda, M. A. (2004). *História da educação: da Antigüidade aos nossos dias*. São Paulo: Cortez.
- Martinez, A. M. (2005). A teoria da subjetividade de González Rey: uma expressão do paradigma da complexidade na psicologia. In: *Rey, F. G. (org.). Subjetividade, complexidade e pesquisa em psicologia*. São Paulo: Pioneira Thomson Learning. Pg. 1-25.
- Marx, K. (1859/1980). *Conseqüências sociais do avanço tecnológico*. São Paulo: Monsanto Editora Gráfica Ltda.

- Marx, K. (1859/1977). *Contribuição à crítica da economia política*. São Paulo: Martins Fontes.
- Marx, Karl (1859/2006). *O capital: crítica da economia política – livro I*. 23ª ed. – Rio de Janeiro: Civilização Brasileira.
- Marx, K. (1867/1969). Resultados do processo de produção imediata. In: *O Capítulo*, cap. VI. São Paulo: Editora Moraes.
- Martins, J.J. (2000). *O cotidiano do trabalho da enfermagem em UTI: prazer ou sofrimento?* Dissertação de mestrado, Universidade Federal de Santa Catarina.
- Matrajt, M. (2001). Diversité d'actions en psychodynamique du travail. In Conservatoires National des Arts et Métiers (Org.). *Acts: Troisième Colloque International de Psychodynamique et Psychopathologie du Travail: la peur et l'action dans le champ du travail* (pp.137-143). Paris:CNAM.
- Mattoso, Jorge (1995). *A desordem do trabalho*. São Paulo: Página Aberta.
- Maturana, H. (1989). Donde esta la mente? *Revista Terapia Psicológica*. Ano VIII, N. 12, p.32-37.
- Mello, A. (1999). *Teletrabalho (Telework): trabalho em qualquer lugar e a qualquer hora*. Rio de Janeiro: Qualitymark.
- Mendes, R. & Dias, E. C. (1991). Da medicina do trabalho à saúde do trabalhador. IN: *Revista Saúde Pública*.,S. Paulo, 25 (5): 341-9.
- Mendes, A. M. (1994). *Sufrimento no trabalho qualificado: um estudo exploratório com engenheiros de uma empresa pública de telecomunicações*. Dissertação de Mestrado. Universidade de Brasília.

Mendes, A. M. (1995). Os novos paradigmas de organização do trabalho: implicações na saúde mental dos trabalhadores. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, 85/86, p. 55-60.

Mendes, A. M. (1996a). Comportamento defensivo: uma estratégia para suportar o sofrimento no trabalho. *Revista de Psicologia*, 14 (1), p. 21-32.

Mendes, A. M. e Abrahão, J. I. (1996). A influência da organização do trabalho nas vivências de prazer-sofrimento do trabalhador: uma abordagem psicodinâmica. *Revista Psicologia: Teoria e Pesquisa*, V. 26, n. 2, p. 179-184.

Mendes, A. M. & Linhares, N. J. (1996). A defesa como uma estratégia frente ao sofrimento no trabalho: um estudo com enfermeiros da UTI. *Revista Brasileira de Enfermagem*, 49 (2), p. 267-280.

Mendes, A. M. (no prelo). Escala de Indicadores de Prazer e Sofrimento no Trabalho. *Revista Mente Social*.

Mendes, A. M. (1999). *Valores e vivências de prazer e sofrimento no contexto organizacional*. Tese de Doutorado. Universidade de Brasília.

Minayo-Gomez, C. & Thedim-Costa, S. M. F. (1997). A construção do campo da saúde do trabalhador: percurso e dilemas. In: *Caderno de Saúde Pública*. Rio de Janeiro, 13(Supl. 2):21-32.

Mendes, A. M.; Ferreira, M. C. e Borges, L. (2002). *Trabalho em transição, saúde em risco*. Brasília: Finatec/Editora UnB.

Mendes, A. M. e Morrone, C. F. (2002). Vivências de prazer-sofrimento e saúde psíquica no trabalho: trajetória conceitual e empírica. In: Mendes, A. M.; Ferreira, M. C. e Borges, L. (2002). *Trabalho em transição, saúde em risco*. Brasília: Finatec/Editora UnB.

- Mendes, A. M. ; Costa, V. P. e Barros, P. C. R. (2003). Estratégias de enfrentamento do sofrimento no trabalho bancário. *Revista Estudos e Pesquisa em Psicologia*. Rio de Janeiro, v.3, n.1, p. 59-73.
- Mendes, A. M. (2004). *Cultura Organizacional e prazer-sofrimento no trabalho: uma abordagem psicodinâmica*. In: Tamayo, Álvaro (org.) (2004). *Cultura e saúde nas organizações*. Porto Alegre, RS: Artmed.
- Mendes, A. M.; Ferreira, M.C.; Facas, E. P. & Vieira, A. P. (2005). *Validação do Inventário de Trabalho e Riscos de Adoecimento – Itra*. Trabalho apresentado no IV Congresso de Psicologia Norte Nordeste, Salvador, 25 a 28 de maio.
- Menezes, W. J. (2003). “Atendimento presencial em auto-atendimento bancário!?” – *um paradoxo à luz da lógica dos clientes, dos atendentes e dos gestores*. Dissertação de mestrado. Universidade de Brasília.
- Mezan, R. (2002). *Interfaces da psicanálise*. São Paulo: Companhia das Letras.
- Montimollin, M. (1990). *A ergonomia*. Lisboa: Instituto Piaget.
- Moraes, M. C. (1997), *O paradigma educacional emergente*. Campinas, SP: Papyrus.
- Morin, E. (1999). *Por uma reforma do pensamento*. In: A. Pena-Vega & E. P.Nascimento (Orgs.). *O pensar complexo: Edgar Morin e a crise da modernidade* (p. 21-34). Rio de Janeiro: Garamond.
- Moroe, P. (1978). *História da educação*. São Paulo: Editora Nacional.
- Morrone, C. F. (2001). “Só para não ficar desempregado” – *ressignificando o sofrimento psíquico no trabalho: um estudo com trabalhadores em atividades informais*. Dissertação de mestrado. Universidade de Brasília.

Neves, J.L. (1996). Pesquisa qualitativa – características, usos e possibilidades. IN: *Caderno de Pesquisas em Administração*, São Paulo, V. 1, Nº 3, 2º semestre.

Neves, M. Y. (1999). *Trabalho docente e saúde mental: a dor e a delícia de ser (tornar-se) professora*. Tese de doutorado, Universidade Federal do Rio de Janeiro.

Negroponete, N. (1995). *A vida digital*. São Paulo: Companhia das Letras.

Oliveira, D. A. (2004). A reestruturação do trabalho docente: precarização e flexibilização. In: *Revista Educação & Sociedade*. Campinas, Vol. 25, nº 89, p. 1127-1144.

Pereira, J. A. S. (2003). *Vivências de prazer e sofrimento na atividade gerencial em empresa estratégica: o impacto dos valores organizacionais*. Dissertação de mestrado. Universidade de Brasília.

Pinho, D. & Abrahão, J. I. & Ferreira, M. C. (2000). Gestão da informação e atividade instrumental no trabalho de enfermagem. Submetido à *Revista Latino-Americana de Enfermagem*. Ribeirão Preto (SP).

Pochmann, M. (2002). *E-trabalho*. São Paulo: Publisher.

Porto, L. A.; Reis, I. C.; Andrade, J. M. & Carvalho, F. M. (2004). Doenças ocupacionais em professores atendidos pelo Centro de Estudos da Saúde do Trabalhador (CESAT). In: *Revista Baiana de Saúde Pública*. Bahia, v. 28, n. 01, p. 33-49.

Postman, N. (1994). *Tecnopólio: a rendição da cultura à tecnologia*. São Paulo: Nobel.

- Rasia, D. (2004). Quanto a dor é do dentista! Custo humano do trabalho de endodontista e indicadores de Dort. Dissertação de mestrado. Universidade de Brasília.
- Reinhold, H. O. (2002) Burnout. *In: LIPP, M.(org). O stress do professor*. Campinas, SP: Papyrus.
- Resende, S. (2003). *Vivências de prazer-sofrimento no trabalho bancário: o impacto dos valores individuais e das variáveis demográficas*. Dissertação de mestrado. Universidade de Brasília.
- Rey, F. G. (2005). O valor heurístico da subjetividade na investigação psicológica. *Em: Rey, F. G. (org.). Subjetividade, complexidade e pesquisa em psicologia*. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, p.p. 25-51.
- Rocha, S. R. A. (2003). *O pior é não ter mais profissão, bate uma tristeza profunda”: sofrimento, distúrbios osteomusculares relacionados ao trabalho e depressão em bancários*. Dissertação de mestrado. Universidade de Brasília.
- Sartre, J. P. (1943/1997). *O ser e o nada - ensaio de ontologia fenomenológica*. Rio de Janeiro: Vozes.
- Sarmet, M. M. (2003). *Análise ergonômica de tarefas cognitivas complexas mediadas por aparato tecnológico: quem é o tutor na educação distância?* Dissertação de mestrado. UnB: Instituto de Psicologia.
- Sennett, R. (2002). *A corrosão do caráter*. Rio de Janeiro: Record.
- Scalco, M.A.G.; Pimentel, R.M.; Pilz, W.A. (1996). A saúde vocal do professor: levantamento junto a escolas particulares de Porto Alegre. *Pró-Fono Revista de Atualização Científica*, 8 (2): 25-30.
- Schaff, A.(1995). *A sociedade informática*. São Paulo: Brasiliense.

- Silva, Rogério R. Da. (2004). *Profissão pastor: prazer e sofrimento. Uma análise psicodinâmica do trabalho de líderes religiosos neopentecostais e tradicionais*. Dissertação de mestrado, Universidade de Brasília.
- Sinpro/BA (s/d). *Relações entre trabalho e saúde*. Disponível em: http://www.sinpro-ba.org.br/saude/relacoes_trabalho.htm . Acesso em 1º/03/2005.
- Sobrinho, F.P. N. (2002). O stress do professor do ensino fundamental: o enfoque da ergonomia. IN: *Lipp, M (org.) O stress do professor*. Campinas, SP:Papirus.
- Spolidoro, R. (1996). As tecnópoles e a sociedade do conhecimento. In: Fortes, José A. (Org.). *Padrões Tecnológicos e Dinâmica Espacial*, Universidade de Brasília.
- Tavares, Kátia (2000). Do contexto presencial para o ambiente online e vice-versa. Em: www.revistaconecta.com/conectados/katia_papel.htm. *Revista Conect@*, N.3, Nov. 2000. Acesso em 22/03/2004.
- Tavares, K. (2000). *O professor virtual: reflexões sobre o seus papéis e sua formação*. Disponível em: <http://www.educarecursoonline.pro.br/artigo/eadprof.htm> . Acesso em 8/01/2005.
- Taylor, F. W. (1995). *Princípios da administração científica*. São Paulo: Atlas.
- Tillmann, A.M.A. (1994). *Organização do trabalho e saúde: um estudo comparativo com operários rurais de uma empresa de pesquisa agropecuária – Df*. Dissertação de mestrado, Universidade de Brasília.
- Trope, A. (1999). *Organização virtual: impactos do teletrabalho nas organizações*. Rio de Janeiro: Qualitymark.
- UFRRJ (s/d). *Riscos de perda da voz*. Disponível em: <http://www.ufrrj.br/institutos/it/de/acidentes/voz.htm> . Acesso em 28/02/2005.

- Unesco (2004). *O perfil dos professores brasileiros: o que fazem, o que pensam, o que almejam*. São Paulo: Moderna.
- Weber, M. (2002). *A ética protestante e o espírito do capitalismo*. São Paulo: Martin Claret.
- Weill-Fassina, A. (1990). A análise dos aspectos cognitivos do trabalho. (M. C. Ferreira, trad.) Fonte: M. Dadoy; Cl. Henry; B. Hillau; G. de Terssac; J. F. Troussier & A. Weill-Fassina (1990) - Orgs, *Les analyses du travail Enjeux et formes*. Cereq, Paris, 54, 193-198
- Wisner, A. (1987). *Por dentro do trabalho: ergonomia método & técnica*. São Paulo: FTD/Oboré.
- Wisner, A. (1994). *A Inteligência no trabalho: textos selecionados de ergonomia*. Ferreira L. L. (coord.) São Paulo: Fundacentro.

ANEXOS

Anexo I

Instituições de Ensino Superior (IES) que oferecem Educação a Distância pela Internet

IES	UF	Mídia	Cursos
UCB - Universidade Católica de Brasília	DF	Internet Material Impresso CD Rom	Extensão Graduação Pós-graduação
UNB - Universidade de Brasília	DF	Internet Material Impresso Videoconferência	Extensão Pós-graduação
ABEAS – Associação Brasileira de Educação Agrícola Superior	DF	Internet Material Impresso Fita de Vídeo	
UEG - Universidade do Estado de Goiás	GO	Material impresso TV/vídeo Internet audiocassete	Extensão Pós-graduação (lato sensu)
Uniderp - Universidade para o Desenvolvimento do Estado e da Região do Pantanal	MS	Internet	Extensão Pós-graduação (lato sensu)
UEMS – Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul	MS	TelEduc Internet	Extensão Ensino
UFMS - Universidade Federal do Mato Grosso do Sul	MS	Chat/fórum <i>e-mail</i> internet Aula presencial	Extensão Graduação Pós-graduação (lato sensu)
UFMT - Universidade Federal do Mato Grosso	MT	Internet Semipresencial	Graduação Pós-graduação (lato sensu)

UFBA - Universidade Federal da Bahia	BA	Internet	
UNEB – Universidade Estadual da Bahia	BA	Internet	
UNEB – Universidade Estadual da Bahia	BA	Internet	
Faculdade Gama Filho	CE	Internet Videoconferência Fita de Vídeo TV	
UFC - Universidade Federal do Ceará	CE	Internet TV	Graduação
UFPB - Universidade Federal da Paraíba	PB	Internet	Extensão
UFPE - Universidade Federal de Pernambuco	PE	Internet Jornal/Fascículos/ Impressos Videoconferência	Extensão
CEFET-MA - Centro Federal de Educação Tecnológica do Maranhão	MA	Internet	Extensão
UEMA - Universidade Estadual do Maranhão	MA	Internet	Graduação
FAL – Faculdade de Natal	RN	Internet Jornal/Fascículos/ Impressos Videoconferência Fita de Vídeo TV	

UFRN - Universidade Federal do Rio Grande do Norte	RN	Internet	
UNP - Universidade Potiguar	RN	Internet	
UNIT - Universidade Tiradentes	SE	Internet Jornal/Fascículos/ Impressos Fita de Vídeo TV	Extensão Pós-graduação (lato sensu)
UA - Universidade do Amazonas	AM	Internet Semipresencial TV	
UFES - Universidade Federal do Espírito Santo	ES	Internet	Graduação
UVV - Centro Universitário Vila Velha	ES	Internet	
UEMG - Universidade Estadual de Minas Gerais	MG	Internet Semipresencial	
UFMG - Universidade Federal de Minas Gerais	MG	Internet	Extensão
UFLA - Universidade Federal de Lavras	MG	Internet Jornal/Fascículos/ Impressos	Extensão
PUC Minas Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais	MG	Internet	
Associação de Ensino Superior São Judas Tadeu	RJ	Internet	Extensão Pós-graduação

			(lato sensu)
UGF - Universidade Gama Filho	RJ	Internet	Extensão
FGV - Fundação Getúlio Vargas	RJ	Internet	Extensão
UFF - Universidade Federal Fluminense	RJ	Internet	Extensão
PUC Rio - Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro	RJ	Internet Jornal/Fascículos/ Impressos Videoconferência Fita de Vídeo	Extensão
UNIRIO - Fundação Universidade do Rio de Janeiro	RJ	Internet Fita de Vídeo	Extensão
Universidade Castelo Branco	RJ	Internet	Extensão
UVA - Universidade Veiga de Almeida	RJ	Internet	Extensão
Universidade Estácio de Sá	RJ	Internet	Extensão
ESPM - Escola Superior de Propaganda e Marketing	SP	Internet	Extensão
FACAMP - Faculdade de Campinas	SP	Internet	
Faculdade Sumaré	SP	Internet	Extensão
Faculdades Integradas Toledo	SP	Internet	
FGV SP - Fundação Getúlio	SP	Internet	

Vargas – São Paulo		Videoconferência	
Oficina da Cultura	SP	Internet	Extensão
POLI – Escola Politécnica	SP	Internet	
		Semipresencial	
PUC SP- Pontifícia Universidade Católica de São Paulo	SP	Internet Fita de Vídeo	Extensão
FISP - Faculdades Integradas de São Paulo	SP	Internet	Extensão
PUCCAMP- Pontifícia Universidade Católica de Campinas	SP	Internet Videoconferência	Pós-graduação (lato sensu) Pós-graduação (stricto sensu) Seqüencial
UNAERP - Universidade de Ribeirão Preto	SP	Internet	
UNESP - Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho	SP	Internet	Extensão
UNICAMP - Universidade Estadual de Campinas	SP	Internet	
Unilins- Fundação Paulista de Tecnologia e Educação	SP	Internet	
UNIFESP – Universidade Federal de São Paulo / EPM – Escola Paulista de Medicina	SP	Internet	Extensão Pós-graduação (lato sensu)
UNINOVE - Centro Universitário Nove de Julho	SP	Internet Videoconferência	
UNISA - Universidade de Santo Amaro	SP	Internet	Extensão

Universidade Anhembi Morumbi	SP	Internet Videoconferência	Extensão Pós-graduação (lato sensu) Graduação
Universidade Metodista de São Paulo	SP	Internet Videoconferência Fita de Vídeo	
UNOESTE - Universidade do Oeste Paulista	SP	Internet Jornal/Fascículos/Impressos Videoconferência	Extensão Pós-graduação (lato sensu)
USF - Universidade São Francisco	SP	Internet	Extensão
USP – Universidade de São Paulo	SP	Internet Semipresencial	Extensão
UFPR - Universidade Federal do Paraná	PR	Internet Semipresencial TV	-Educação Continuada Extensão Graduação Pós-graduação (lato sensu)
UNIOESTE - Universidade Estadual do Oeste do Paraná	PR	Internet CD ROM	
UNIPAR - Universidade Paranaense	PR	Internet	Extensão
PUC PR - Pontifícia Universidade Católica do Paraná	PR	Internet Videoconferência	

CEFET-PEL - Centro Federal de Educação Tecnológica de Pelotas	RS	Internet	Extensão
PUC RS – Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul	RS	Internet Videoconferência	Extensão Graduação Pós-graduação (lato sensu e stricto sensu)
UCS - Universidade Caxias do Sul	RS	Internet	
FURB – Universidade Regional de Blumenau	SC	Internet	
UDESC - Universidade do Estado de Santa Catarina	SC	Internet Rádio Jornal/Fascículos/ Impressos Videoconferência Fita de Vídeo TV	
UFSC - Universidade Federal de Santa Catarina	SC	Internet Jornal/Fascículos/ Impressos Videoconferência	
UNISUL - Universidade do Sul de Santa Catarina	SC	Internet Jornal/Fascículos/ Impressos Fita de Vídeo	
Universidade do Contestado	SC	Internet Semipresencial Videoconferência	
UNOESC - Universidade do Oeste de Santa Catarina	SC	Internet Jornal/Fascículos/	

Anexo II

INVENTÁRIO DE TRABALHO E RISCOS DE ADOECIMENTO

Este inventário é composto de **quatro instrumentos** e tem por **objetivo** coletar informações sobre **como você percebe o seu trabalho atual**.

Importante:

- ✓ As **informações prestadas** por você são **sigilosas** e serão analisadas em conjunto com as informações fornecidas por outras pessoas.

- ✓ Fique tranqüilo, ao responder aos instrumentos não é necessário se identificar.

Leia os itens abaixo e responda-os de acordo com a sua opinião. Siga as instruções fornecidas abaixo.

Marque o número que melhor corresponde à avaliação que você faz do seu contexto de trabalho.

1 Nunca	2 Raramente	3 Às vezes	4 Freqüentemente	5 Sempre	
1. O ritmo de trabalho é excessivo	1	2	3	4	5
2. Os resultados esperados estão fora da realidade	1	2	3	4	5
3. A distribuição das tarefas é injusta	1	2	3	4	5
4. As tarefas são cumpridas sob pressão de tempo	1	2	3	4	5
5. A cobrança por resultados é presente	1	2	3	4	5
6. Os funcionários são excluídos das decisões	1	2	3	4	5
7. As tarefas não estão claramente definidas	1	2	3	4	5
8. Existe fiscalização do desempenho	1	2	3	4	5
9. A autonomia é inexistente	1	2	3	4	5
10. As normas para execução das tarefas são rígidas	1	2	3	4	5
11. As condições de trabalho são precárias	1	2	3	4	5
12. O ambiente físico é desconfortável	1	2	3	4	5
13. Existe barulho no ambiente de trabalho	1	2	3	4	5
14. O número de pessoas é insuficiente para se realizar as tarefas	1	2	3	4	5
15. Falta apoio das chefias para o meu desenvolvimento profissional	1	2	3	4	5
16. O mobiliário existente no local de trabalho é inadequado	1	2	3	4	5
17. As informações que preciso para executar minhas tarefas são de difícil acesso	1	2	3	4	5
18. Os instrumentos de trabalho são insuficientes para realizar as tarefas	1	2	3	4	5
19. O posto de trabalho é inadequado para realização das tarefas	1	2	3	4	5
20. As condições de trabalho oferecem riscos de acidente	1	2	3	4	5
21. Os equipamentos necessários para realização das tarefas são precários	1	2	3	4	5
22. O bem-estar dos funcionários não é uma prioridade	1	2	3	4	5
23. O espaço físico destinado para realizar o trabalho é inadequado	1	2	3	4	5
24. Existem dificuldades na comunicação chefia-subordinado	1	2	3	4	5
25. Existem disputas profissionais no local de trabalho	1	2	3	4	5
26. Existe individualismo no ambiente de trabalho	1	2	3	4	5
27. Existem conflitos no ambiente de trabalho	1	2	3	4	5
28. A comunicação entre funcionários é insatisfatória	1	2	3	4	5

Agora, você vai avaliar itens que podem aparecer como exigências decorrentes do seu contexto de trabalho. Marque o número que melhor corresponde à intensidade com a qual você percebe o grau dessas exigências.

1 nada exigido	2 pouco exigido	3 mais ou menos exigido	4 bastante exigido	5 totalmente exigido	
1. Desenvolver macetes	1	2	3	4	5
2. Ter controle das emoções	1	2	3	4	5
3. Ter que lidar com ordens contraditórias	1	2	3	4	5
4. Ter que resolver problemas	1	2	3	4	5
5. Usar a força física	1	2	3	4	5
6. Usar os braços de forma contínua	1	2	3	4	5
7. Ter custo emocional	1	2	3	4	5
8. Ser obrigado a lidar com a agressividade dos outros	1	2	3	4	5
9. Ser obrigado a lidar com imprevistos	1	2	3	4	5
10. Fazer previsão de acontecimentos	1	2	3	4	5
11. Ficar em posição curvada	1	2	3	4	5
12. Ter que manusear objetos pesados	1	2	3	4	5
13. Disfarçar os sentimentos	1	2	3	4	5
14. Usar a visão de forma contínua	1	2	3	4	5
15. Ser obrigado a elogiar as pessoas	1	2	3	4	5
16. Ser obrigado a ter bom humor	1	2	3	4	5
17. Caminhar	1	2	3	4	5
18. Ser obrigado a ficar em pé	1	2	3	4	5
19. Ser obrigado a cuidar da aparência física	1	2	3	4	5
20. Usar a memória	1	2	3	4	5
21. Ter custo mental	1	2	3	4	5
22. Fazer esforço físico	1	2	3	4	5
23. Ser bonzinho com os outros	1	2	3	4	5
24. Fazer esforço mental	1	2	3	4	5
25. Transgredir valores éticos	1	2	3	4	5
26. Usar as pernas de forma contínua	1	2	3	4	5
27. Usar as mãos de forma repetida	1	2	3	4	5
28. Ser submetido a constrangimentos	1	2	3	4	5
29. Ter concentração mental	1	2	3	4	5
30. Ser obrigado a sorrir	1	2	3	4	5
31. Subir e descer escadas	1	2	3	4	5

A seguir, você vai responder itens referentes às vivências positivas e negativas em relação ao seu trabalho atual. Assinale, de acordo com a escala, o número que melhor corresponde à frequência com a qual você experimenta cada uma delas no seu dia-a-dia.

1 Nunca	2 Raramente	3 Às vezes	4 Freqüentemente	5 Sempre
------------	----------------	---------------	---------------------	-------------

1. Liberdade para usar o estilo pessoal	1	2	3	4	5
2. Satisfação	1	2	3	4	5
3. Esgotamento emocional	1	2	3	4	5
4. Estresse	1	2	3	4	5
5. Prazer	1	2	3	4	5
6. Motivação	1	2	3	4	5
7. Insatisfação	1	2	3	4	5
8. Orgulho	1	2	3	4	5
9. Bem-estar	1	2	3	4	5
10. Inutilidade	1	2	3	4	5
11. Insegurança	1	2	3	4	5
12. Solidariedade com os colegas	1	2	3	4	5
13. Desgaste	1	2	3	4	5
14. Frustração	1	2	3	4	5
15. Reconhecimento	1	2	3	4	5
16. Confiança nos colegas	1	2	3	4	5
17. Desqualificação	1	2	3	4	5
18. Realização profissional	1	2	3	4	5
19. Injustiça	1	2	3	4	5
20. Identificação com as tarefas que realiza	1	2	3	4	5
21. Desvalorização	1	2	3	4	5
22. Liberdade para dizer o que pensa no local de trabalho	1	2	3	4	5
23. Indignação	1	2	3	4	5

Agora, você vai encontrar itens que retratam tipos de *problemas físicos, psicológicos e sociais* que são essencialmente *causados pelo seu contexto de trabalho*. Marque o número que melhor corresponde à intensidade com a qual eles estão presentes atualmente.

1 Nada presente	2 Pouco presente	3 mais ou menos presente	4 muito presente	5 totalmente presente	
1. Dores no corpo	1	2	3	4	5
2. Tristeza	1	2	3	4	5
3. Irritação com tudo	1	2	3	4	5
4. Dores nos braços	1	2	3	4	5
5. Dor de cabeça	1	2	3	4	5
6. Derrotismo	1	2	3	4	5
7. Perda da autoconfiança	1	2	3	4	5
8. Dificuldades nas relações familiares	1	2	3	4	5
9. Distúrbios respiratórios	1	2	3	4	5
12. Desinteresse pelas pessoas em geral	1	2	3	4	5
13. Distúrbios digestivos	1	2	3	4	5
14. Dificuldade de ter amigos	1	2	3	4	5
15. Dificuldades para tomar decisões na vida pessoal	1	2	3	4	5
16. Amargura	1	2	3	4	5

17. Sensação de vazio	1	2	3	4	5
18. Dores nas costas	1	2	3	4	5
19. Distúrbios auditivos	1	2	3	4	5
20. Sentimento duradouro de desamparo	1	2	3	4	5
21. Insensibilidade em relação às pessoas	1	2	3	4	5
23. Alterações do apetite	1	2	3	4	5
24. Dificuldades nas relações afetivas	1	2	3	4	5
25. Distúrbios na visão	1	2	3	4	5
26. Isolamento social	1	2	3	4	5
27. Vontade de desistir de tudo	1	2	3	4	5
28. Alterações do sono	1	2	3	4	5
29. Imagem negativa de si mesmo	1	2	3	4	5
30. Dificuldades na vida social	1	2	3	4	5
31. Dores nas pernas	1	2	3	4	5
32. Agressividade desmedida	1	2	3	4	5
33. Choro sem razão aparente	1	2	3	4	5
34. Distúrbios circulatórios	1	2	3	4	5

Para finalizar, preencha os seguintes dados complementares:

Idade: _____ anos

Gênero: () Masculino () Feminino

Escolaridade: () 2º Grau () Superior Incompleto () Superior () Pós-graduação

Estado Civil: _____

Cargo atual: _____

Tempo de serviço na instituição: _____ anos

Tempo de serviço no cargo: _____ anos

Obrigado Pela sua Participação!

ANEXO III

Roteiro de Entrevista

- 1) Em que consiste o seu trabalho? Conte-me um dia de trabalho, desde a hora que você entra até a hora que sai.
 - Analisar o Contexto de Produção:
 - a) Organização do Trabalho: prescrito, hierarquia, produtividade esperada, regras formais e informais, tempo;
 - b) Condições de Trabalho: ambiente físico, equipamentos, ferramentas, matéria-prima, suporte organizacional, política de pessoal;
 - c) Relações sociais de Trabalho: Chefia, Pares, Alunos.
- 2) De que forma o trabalho influencia no funcionamento físico/psíquico/social e como lida com essa influência.
- 3) Quais as dificuldades enfrentadas no trabalho e como superar (analisar as exigências). Dificuldades no manejo com o computador e ferramentas – fórum, *chat*, portal.
- 4) Como se sente no trabalho e qual o sentimento em relação a ele. Como lida com os sentimentos - analisar o custo humanos e estratégias de mediação operatórias (+ operacional), defensivas (racionalização e negação) e de mobilização coletiva (mudança de contexto).
- 5) Comentários adicionais do entrevistado.

Anexo IV**Quadro para Análise de Conteúdo**

N	Categoria	Tema	Verbalização
01			
01			
02			
02			
04			
05			
05			
06			
06			
06			
07			
07			
07			
08			
09			
10			
10			