UNIVERSIDADE TUIUTI DO PARANÁ CENTRO DE PÓS-GRADUAÇÃO, PESQUISA E EXTENSÃO MESTRADO EM PSICOLOGIA CLÍNICA – ÁREA DE CONCENTRAÇÃO PSICANÁLISE

LUCIA HELENA NOVAES DA SILVA

CONTRIBUIÇÕES PARA O ESTUDO DO SOFRIMENTO PSÍQUICO NO TRABALHO EM DECORRÊNCIA DA AMEAÇA DE PERDA DO EMPREGO

UNIVERSIDADE TUIUTI DO PARANÁ

LUCIA HELENA NOVAES DA SILVA

CONTRIBUIÇÕES PARA O ESTUDO DO SOFRIMENTO PSÍQUICO NO TRABALHO EM DECORRÊNCIA DA AMEAÇA DE PERDA DO EMPREGO

Dissertação apresentada à Universidade Tuiuti do Paraná, como requisito para a obtenção do Título de Mestre em Psicologia Clínica – Área de concentração Psicanálise.

Orientador: Dr. Antonio Godino Cabas

FOLHA DE APROVAÇÃO

niversidade Tuiuti do Paraná nciada por Decreto Presidencial de 7 de julho de 1997 - D.O.U. nº 128, de 8 de julho de 1997, Seção 1, página 14295

MESTRADO EM PSICOLOGIA CLÍNICA - ÁREA DE CONCENTRAÇÃO: PSICANÁLISE ATA DE DEFESA DE DISSERTAÇÃO

Aos vinte dias do mês de setembro do ano de dois mil e dois, foi realizada a sessão pública de DEFESA DE DISSERTAÇÃO de Mestrado intitulada Contribuição para o estudo do sofrimento psíquico do funcionário do Banco do Brasil, gerado pela ameaça de perda do emprego apresentada pela aluna Lúcia Helena Novaes da Silva. Os trabalhos foram iniciados às 09:00 horas pelo Prof. Dr. Antonio Godino Cabas, Presidente da Banca Examinadora constituída pelos professores abaixo nominados.

trute no cambo da usicar	ando uma contribuição imp
- Jany	APROVADO
Assinatura 1	Conceito
rof. Dr. Pedro Leão da Costa Neto — (Memb	oro da Banca)
Falsont 10 les fin cha	da moblemático e consider
300000000000000000000000000000000000000	
a + -1-00	Tours out : Prince in his
a tresaller amo servisant	Endo uma contribuição inha
treballo amo represent	Endo uma contribuição inha
tinte no compo de price	tando uma contribuição impo málise e muns coneciões.
due to de coste here	málise e mun contribuição impo málise e mun coneciões.
tinte no compo de vice	tando uma contribuição impo málise e muns coneciões.
Linte no campo de price des best de coste hara Assinatura	APROVADO Conceito
Assinatura Prof. Dr. José Miguel Rasia — (Membro da B	APROVADO Conceito anca)
Assinatura Prof. Dr. José Miguel Rasia — (Membro da B	APROVADO Conceito anca) La Moblemática, e consideram
Prof. Dr. José Miguel Rasia — (Membro da B	APROVADO Conceito anca) La problemática, e consideram stando uma contribuição imi
Prof. Dr. José Miguel Rasia — (Membro da B	APROVADO Conceito anca) La problemática, e consideram stando uma contribuição imi
Prof. Dr. José Miguel Rasia — (Membro da B	APROVADO Conceito anca) La Moblemática, e consideram
Prof. Dr. José Miguel Rasia — (Membro da B	APROVADO Conceito anca) La problemática, e consideram stando uma contribuição imi

Prof. Dr. Antonio Godino Cabas Presidente

OUAC

Campus Bangui e Reiforio: Rua Sydnei Antônio Rangel Santos, 238 - Santo Inácio - CEP 82210-330 - Fone: (41) 331 7760 / Fax: (41) 331 7762 / Campus Bacacheri: Rua Cicero Jaime Bley, Sirk - Hangar 40 - Bacacheri - CEP 82515-180 - Fone: (41) 255 0742 / Fax: (41) 355 0742 / Campus Champagnet: Rua Mercaino Champagnat, 305 - Mercela - CEP 80110-320 - Fone: (41) 321 7800 / Fax: (41) 333 1870 / Campus Obstangute: Rua José Rozo: 139 - Mossungute - CEP 80200-300 - Fone: (41) 322 544 / Fax: (41) 323 544 / Campus Portão: Rua Eng^a, Nispos da Silva: 138 - Portão - CEP 80810-280 - Fone: (41) 328 454 / Fax: (41) 328 4534 / Campus Schaffer: Rua José Domingos Marcondes de Camarão, 233 - Plarasinte - CEP 82100-290 - Fone: (41) 338 7331 / Fax: (41) 338 7321 / Campus Tomos Av. Comendador Fra: (43) - Jarelin Butánico - CEP 80215-090 - Fone: (41) 283 3424 / Fox: (41) 283 3424 / Campus Tomos Av. Comendador Fra: (43) - Jarelin Butánico - CEP 80215-090 - Fone: (41) 283 3424 / Fox: (41) 283 3424 / Campus Tomos - Parasa - Grassi

AGRADECIMENTOS

Agradeço, primeiramente e, sobretudo, às pessoas que prestaram testemunhos de seu sofrimento, sobre os quais pude elaborar e construir a dissertação que apresento. São elas uma amostra de um universo muito maior, mas as características delas e a autenticidade que se depreende de seus depoimentos trouxeram sustentação e possibilidade de universalização desse aspecto em particular.

À Dra. Ively Monteiro que me ofereceu a oportunidade de realização desse trabalho.

DEDICATÓRIA

Aos meus companheiros serventuários do Poder Judiciário de Mato Grosso do Sul, principalmente aos do Fórum da Comarca de Fátima do Sul-MS, que, sem o saberem, por estamparem tão fortemente o sofrimento gerado pelo trabalho sem o reconhecimento merecido, foram e são o motivo em mim para elaboração dessa pesquisa.

Aos meus filhos, que muito sofreram por me terem dividida entre meus próprios sofrimentos e os alheios, mas que sempre estiveram comigo e à minha espera.

À Jueci Lourdes Menghini, que, por ser brilhante e sagaz, com uma única observação, levou-me a perceber que o sofrimento pode não ser só sofrido, mas transformado em alavanca para melhor compreensão do ser humano e de seus porquês ensejadores de sofrimento.

À Dra. Maria Auxiliadora Cavazotti, que, nesse processo, me pegou pela mão e me auxiliou nos primeiros passos.

Ao Dr. Antonio Godino Cabas, que me levou a acreditar que já poderia caminhar sozinha.

Ao Dr. Wilson Valentin Biasotto, em cuja sombra pude ver a possibilidade de um caminho.

À Leile Fernandes Silvério, cuja luz sobre mim iluminou esse caminho que torno meu.

RESUMO

Trabalho: capacidade humana de transformação da natureza, tanto externa como interna, através do estabelecimento de vínculos. Permite obtenção de satisfação em si mesmo e em outros campos, seja o social, económico, etc, ou evita sofrimento quando sua finalidade é de subsistência. A globalização, alavancada pelo liberalismo económico, gera no trabalhador sentimento de medo diante da ameaça de exclusão do mercado de trabalho. Este mercado propicia o estabelecimento de vínculos que garantem ao trabalhador sua inserção no campo da linguagem - o social. Criam-se mecanismos de defesa, contra perigo e riscos reais, que fazem o trabalhador submeter-se às condições de trabalho reprimindo sua expressão como sujeito construtor de sua própria história. Reforça a dominação, consentida pelo trabalhador, que consiste no máximo de exploração da capacidade de trabalho, à custa da banalização de seu sofrimento psíquico. Este sofrimento imbrica-se com a questão ética onde já não se sabe o limite de submissão e tolerância. O trabalhador se submete pela ilusória onipotência de atender à demanda de gozo da instituição, por estar no gozo indireto da relação de poder.

Palavras-chave: trabalho, vínculo, globalização, liberahsmo econômico, sofrimento psíquico.

ABSTRACT

Work: the human capacity of transofrming nature, both externally and interanlly, thorugh the establishment of links. It enables satisfaction to be achieved, both in relation to oneself and m other fields, including the social, the economic etc. It also avoids suffering when its aim is of subsisting. Globalization. levered by economic liberalism, creates in the worker a feeling og feartowards the menace ob being excluded from the possibility of working.' This market enables the establishment of links thar ensure the worker with his insertion in the field of language - the social field. Defense mechanisms are created agains real danger and risks, which lead the worker to yield to the work conditions, restraining his expression as the subject responsible for hisown history. A domination, which is allowed by the worker, is reinforced, with the exploitation or the work capacity on its maximum level, by means of tuming psychic suffering banal. This suffering entwines with ethical issues, as the boundaries between submission ain intolerance are not clearly known. The worker submits due to the illusion of omnipotence of fulfilling the institution's demands, and due to indirectly enjoying the power relation.

Keywords: work; links; globalization; economic liberalism, psychic suffering.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	8
1 CONTRIBUIÇÃO DA PSICANÁLISE PARA A POSSIBILIDADE	DE
INVESTIGAÇÃO E COMPREENSÃO DOS VÍNCULOS SOCIAIS	14
1.1 A INTERROGAÇÃO PSICANALÍTICA SOBRE O TRABALHO	
1.2 AS PULSÕES COMO FORÇA MOTRIZ DO TRABALHO	19
1.3 MOTIVAÇÃO	21
1.4 DESEJO	
1.5 SUBLIMAÇÃO	24
1.6 MOTIVAÇÃO E DESEJO	25
1.7 O DESTINO DO DESEJO NO TRABALHO	
1.8 SUJEITO	27
2 PSICODINÂMICA DO TRABALHO FACE À GLOBALIZAÇÃO	32
2.1 SATISFAÇÃO/INSATISFAÇÃO NO TRABALHO	34
2.2 SOFRIMENTO NO TRABALHO	
2.3 A CARGA PSÍQUICA DO TRABALHO	40
3 CARACTERIZAÇÃO DO FUNCIONÁRIO DO BANCO DO BRASIL	42
3.1 PROGRAMA DE DESLIGAMENTO VOLUNTÁRIO - PDV	
4 UMA LEITURA DAS ENTREVISTAS REALIZADAS	50
CONCLUSÃO	65
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	70
ANEXO I - ROTEIRO PARA ENTREVISTA	74

INTRODUÇÃO

A memória do trabalho é o sentido, é a justificação de toda uma biografia. Quando o Sr. Amadeu fecha a história de sua vida, qual o conselho que dá? De tolerância para com os velhos, tolerância mesmo para com aqueles que se transviaram na juventude: 'Eles também trabalharam'.

Ecléa Bosi, Memória e Sociedade.

O presente trabalho insere-se na abordagem de uma temática que compreende uma séria e grave questão que permeia a vida humana na atualidade: o sofrimento psíquico no trabalho.

Em toda e qualquer tarefa, pertinente a todo e qualquer trabalho realizado pelo ser humano, há um investimento não só de energia física e energia mental, mas também e, principalmente, uma mobilização de todo o ser para sua concretude.

Nesse sentido, o ser humano não pode ser dicotomizado em um aspecto físico e um aspecto mental, tampouco as atividades que realiza podem ser classificadas em uma ou outra ordem. Porém, requer que ambos estejam implicados no processo de ação.

Dessa forma, pretendemos, neste trabalho, averiguar em que consiste o empenho do ser humano para manter-se na normalidade diante de situações que lhe são adversas e que poderiam afetar seu equilíbrio psíquico.

Poderíamos entender como normal o comportamento do indivíduo que não possuísse desvio dos critérios de comportamento-padrão preconizados pela sociedade da qual faz parte. Esses critérios compreenderiam capacidade para interação social adequada; idoneidade moral; senso de justiça; princípios morais e valores adequados; ajustamento pessoal e social satisfatório; capacidade para constituir e manter família e, entre outras, capacidade para desenvolver atividade produtiva. Em suma, um conjunto de capacidades que habilitariam o indivíduo a adaptar-se ao seu meio social de forma produtiva.

No entanto, essa definição de normalidade é idealizada por não encontrar consistência no tocante à realidade fática. Por isso, o ser humano sempre encontrará modos de comportarse conforme sua apreensão da realidade. Nesse sentido, a forma como constrói seus vínculos sociais, a sua vivência intrapsíquica, o modo como elabora a interação entre eles, lhe permitirão a sua visão, única, de realidade. A isso chamamos de realidade psíquica; aquilo que para o indivíduo tem valor de realidade.

Observe-se, com isso, que o ser humano cria mecanismos compensadores ou deturpadores da realidade a fim de manter seu equilíbrio psíquico. Entende-se, aqui, equilíbrio psíquico como o investimento do indivíduo em manter alguma estabilidade entre as forças que atuam no seu psiquismo, ao manejo de que é capaz para conseguir certo grau de controle e supremacia sobre as tendências decorrentes dos impulsos. Ora, esse equilíbrio nem sempre resulta em comportamentos coincidentes com a definição de normalidade anteriormente citada, uma vez que há uma constante luta, no indivíduo, entre as pulsões¹, o seu querer de satisfação instintual e as restrições que lhe são impostas pelo mundo externo.

O modo como o ser humano contrabalança essas forças é o que se pode chamar de equilíbrio psíquico. Porém, isso não implica, necessariamente, em um comportamento aceito comumente como "normal".

Freud estabelece, por analogia, os elos entre o inconsciente² individual e a vida social, para concluir que o inconsciente atua não somente no indivíduo, mas na própria sociedade, haja vista que o inconsciente desempenha um papel na totalidade das condutas humanas.

Desde Totem e Tabu, discorre-se sobre o aparecimento e a transformação do vínculo social, quer se teça na sociedade global quer nas organizações e nos grupos, procurando elucidar a construção da sociedade humana e o funcionamento da mesma.

No processo de socialização do indivíduo, pela experiência da castração simbólica³, é que o indivíduo introjeta os valores de seu grupo social, recalcando pulsões, formando uma identidade com ele. Torna-se, assim, capaz de participar da comunidade humana, de pertencer ao grupo.

Para a manutenção da pertença a esse grupo, há que fazer com que a pulsão sexual direta e a pulsão de destruição estejam em nível de adequação a esse grupo.

¹ Quantidade de energia existente no organismo que funciona como fator propulsor do funcionamento do aparelho psíquico, constituindo "as verdadeiras forças motrizes por detrás dos progressos que conduziram o sistema nervoso, com sua capacidade ilimitada, a seu alto nível de desenvolvimento atual" (Freud, 1915:140).

² O inconsciente comporta uma descentralização da ilusão fundamental de que o Sujeito sabe quem ele é. Porém, a noção que tem sobre si mesmo advém do ego, sistema psíquico que mantém certo equilíbrio entre as forças pulsionais e as restrições sociais a que se acha submetido. A introjeção das restrições sociais conduzem ao recalcamento das pulsões. No entanto, estas sempre se destinarão ao alcance de seus objetivos, mesmo que por vias indiretas, determinando, assim, a maioria das condutas do Sujeito. Todas as condutas têm repercussão no campo onde podem ser efetivadas, o social.

³ Refere-se ao sentimento de perda e separação do objeto amado. Não é a perda ou separação do objeto em si mesmo, mas do que esse objeto representa no plano simbólico para o indivíduo.

No entanto, o homem carrega consigo alto nível de agressividade, estando, conforme Freud,

[...] sempre tentado a satisfazer sua necessidade de agressão às custas de seu próximo, a explorar seu trabalho sem indenização, a utilizá-lo sexualmente sem o seu consentimento, a se apropriar de seus bens, a humilhá-lo, a infligir-lhe sofrimentos, a martirizá-lo e a matá-lo. (FREUD, 1930[29], p. 64).

Acatamos, então, como normal o comportamento que se insere, segundo Silva, num "padrão social de referência em determinada sociedade ou cultura que serve para aprovar ou reprovar comportamentos, ensejando sanções de vários tipos e diversa intensidade" (1987, p. 632).

Nesse sentido, recorremos à psicanálise e a seus conceitos, não na intenção de psicanalisar o problema proposto, mas por esta abarcar, em sua fundamentação conceptual, a possibilidade de interpretação dos discursos dos sujeitos escolhidos para amostragem. Assim, pretendemos analisar os depoimentos a partir de uma inspiração psicanalítica, pois ela nos torna possível "considerar as ações sociais em seus caracteres diferenciais que não são perceptíveis e analisáveis senão graças aos conceitos pertencentes a uma disciplina determinada". (ENRIQUEZ, 1997, p. 134).

Fundamentamos a investigação dos dados coletados para o presente estudo na psicanálise, "no lugar onde ela é patrimônio da cultura e das chamadas ciências do homem" (MELLO NETO, 1994, p. 4). Essa escolha teórica justifica-se pelo fato de esta disciplina fornecer os conceitos necessários para o desenvolvimento de uma análise abrangente dos casos considerados. A possibilidade maior de acerto na utilização dos conceitos pertinentes a esta disciplina – psicanálise - não só se concentra na direção que ela propicia, na análise e na interpretação dos fenômenos em nível individual, mas também, sobretudo, por afirmar que não há ser humano que não seja social, no sentido mesmo da criação dos vínculos sociais que o estruturam e o mantêm como tal. Isso poderia parecer óbvio, no entanto, há tendências que consideram as organizações sociais como substantivas em si mesmas, desconsiderando os elementos básicos que as constituem: os seres humanos.

Atualmente, o trabalho⁴ está compreendido numa organização social estruturada de tal forma que dela faz parte e também é seu produto. Eis o porquê da necessidade de se verificar

-

⁴ "Confronto do homem com a natureza, numa relação de progressivo conhecimento dela, cujo estímulo são as diversas e sucessivas necessidades humanas nas diferentes etapas dessa relação e desse processo, etapas nas quais o homem se transforma. Nesse sentido, o trabalho é, num primeiro objetivo, o processo entre a natureza e o homem, através do qual este realiza, regula e controla, mediante sua própria ação, seu intercâmbio de matérias com a natureza. Põe em ação as forças que formam sua corporalidade, os braços, as pernas, a cabeça e as mãos, para dessa forma assimilar de maneira útil para sua própria vida as matérias com as quais o brinda a natureza (MARX, K. El Capital. Madrid, Aguillar, 1931). Da mesma forma, T.B. Veblen, identificando trabalho e

em que consiste a dimensão do trabalho na vida humana e as possíveis consequências do modo de execução do mesmo para a manutenção do equilíbrio psíquico ou sua desestruturação.

Podemos afirmar que vivemos um momento histórico peculiar no que se refere ao trabalho, uma vez que as transformações visualizadas no mundo do trabalho ocorrem em uma magnitude tal e de forma tão acelerada que provocam consequências evidentes na produção e no perfil do trabalhador.

Essa tendência tem raiz no avanço do neoliberalismo tanto no campo teórico como no político. E, ainda antes disso, num modo de pensar o ser humano e sua ação no mundo de modo utilitarista e imediatista. Essa premissa não considera o homem em si mesmo, ao qual é inerente a possibilidade de construção de um desejo de saber.

Importa destacar que não queremos correr o risco de, ao longo do trabalho, fazer com que a questão se volte contra o sujeito-trabalhador, no sentido de, utilizando conceitos psicanalíticos, sermos remetidos a deduções do tipo de que tal ou qual tipo de sofrimento psíquico de que é acometido o trabalhador decorre de sua compulsão à repetição ou ter sua gênese simplesmente nas suas determinações psíquicas. Porém, o risco existe.

Para evitarmos isso, tomaremos a recomendação oferecida por Enriquez (1997, p.134) que nos ensina que nenhum suporte teórico pode proporcionar todas as respostas buscadas como prontas e acabadas, pois estamos sempre à mercê dos acontecimentos que estão por vir. Então, admitindo-se o elemento de construção teórica no decorrer do trabalho, seguimos duas regras metodológicas preconizadas pelo autor: tomar fielmente a vivência dos atores, tal como é expressada por eles, para, posteriormente, abrirmo-nos à possibilidade de tradução da mensagem em sua integridade através do restabelecimento da cadeia significante.

Em razão disso, optamos pela coleta de dados por meio da técnica de entrevista dirigida. Para tanto, elegemos o funcionário do Banco do Brasil S/A. da região de Fátima do Sul-MS, por amostragem, como sujeito a ser entrevistado no aspecto de nosso objeto de estudo. Tal escolha deve-se ao fato de esse funcionário, por sua peculiar situação, poder ser representante de circunstâncias mais generalizadas que abrangem a atual contextualização mundial no que se refere ao aumento do nível de desemprego.

indústria, define-o como esforço destinado a elevar a vida humana, aproveitando o meio ambiente não-humano (VEBLEN, T.B. Teoría de la clase ociosa. México, FCE, 1951). E J.-P. Sartre escreve: "Por meio do trabalho dominamos o meio. Há dispêndio de energia, ação sobre a natureza, produção, destruição e, portanto, trabalho" (resposta a Claude Lefort. In: Situations. Paris, Gallimard. 1965. N. VII)." (Dicionário de Ciências

Sociais/Fundação Getúlio Vargas, Instituto de Documentação; Benedito Silva, coordenador geral; Antonio

Garcia de Miranda Netto.../et al./ - 2.ª ed. Rio de Janeiro: Editora da Fundação Getúlio Vargas, 1987. p. 1249)

Esse aumento do nível de desemprego está ligado, por exemplo, às inovações tecnológicas e à política neoliberal das empresas que concorrem para a diminuição de oferta de empregos. Assim, a demanda por emprego cresce. Em consequência, a estabilidade dos que estão empregados é abalada. No contexto atual, as empresas, quaisquer que sejam, requerem alta produtividade de seus empregados. Isso os força a atualizarem-se frente às inovações tecnológicas e a aumentarem seu índice de produtividade para manterem-se empregados.

A exigência do mercado de trabalho torna-se, por seu efeito perverso5, exigência que se faz o próprio empregado a fim de não ser submetido ao processo de exclusão social decorrente da perda de emprego. A fim de que possamos compreender o que poderia implicar essa exclusão social, recorremos ao trabalho de Manoel T. Berlinck (1988). O autor considera a marginalidade social como um fenômeno universal na história das sociedades que se baseiam no capital como forma de organização do mercado, da mercadoria, da tecnologia, da força de trabalho, do lucro e da acumulação de capital. A marginalidade social surge da dicotomia entre capital e trabalho e consolida o capitalismo industrial nas relações de produção. Intercomunica-se com a sociedade inclusiva em razão das contradições impostas pelo sistema social. Ela tende a tornar-se endêmica em épocas normais, ainda em função da dualidade entre emprego-integração e desemprego-desintegração. A partir desse encaminhamento, apontamos que as causas mais frequentes da marginalidade social podem ser:

- a existência de indivíduos que não tenham condições de adaptar-se ao processo de trabalho urbano-industrial devido a problemas de formação, como os decorrentes da desorganização familiar, da falta de orientação educacional e ocupacional, bem como de condições precárias de moradia e que se encontram excluídos do mercado de trabalho;
- 2. a existência de mão de obra sem qualificação, daqueles que não conseguiram acompanhar a transição de uma cultura para outra;
- 3. a existência do subemprego e do desemprego como resíduos do processo de desenvolvimento econômico;
- 4. as características da estratificação social na sociedade de classes, onde a hierarquia social estabelece os limites legais que marcam a separação entre os estratos sociais,

-

⁵ O indivíduo cria uma simbolização do social, transformando-o em seu objeto de prazer, querendo anteciparlhes os desejos, inculcando ao social suas fantasias de onipotência, o que faz com que pretenda realizar o desejo do outro. Figura no sentido de algo que foi desviado de sua condição original, que sofreu um desvio em seus fins.

dependem do status social ou posição determinada ou definida por critérios ou atributos sociais. É composto de elementos políticos, econômicos e culturais, como educação, modo de falar, de vestir, como também de estilo de vida, de ocupações intelectuais, culturais, e de atividades ocupacionais e riqueza. Numa sociedade estratificada por ocupações, o status atribuído característico da tradição é substituído pelo status adquirido característico da qualificação competitiva. Essa associação do status com o processo de desenvolvimento urbano-industrial-capitalista determina o sistema de classes sociais, que consiste em um conjunto diferenciado de grupos de agentes definidos por seu lugar no processo de produção econômico determinado por critérios políticos e ideológicos fundamentados em educação, ocupação e renda.

Essas características do sistema de classes sociais pertinentes ao capitalismo impelem as empresas ao menor quadro de pessoal possível, a fim de manterem-se competitivas no mercado global, tendo maior investimento em recursos tecnológicos. Isso faz com que o empregado, capaz de utilizar desses recursos, seja o mais qualificado possível.

Nesse sentido, é menos oneroso para a empresa contratar empregados que já tenham a qualificação necessária para a correta utilização dos recursos tecnológicos, sem a necessidade de investir em treinamento que capacite seu pessoal a essa utilização.

Em razão disso, tornou-se corriqueiro o uso de um vocábulo que, até pouco tempo atrás, tinha outro sentido: "enxugamento". Hoje, esse termo é usualmente utilizado para referir-se a demissões de empregados, sob o jargão: "enxugamento do quadro de pessoal".

Nesse processo, encontra-se o Banco do Brasil S/A. Ao objetivar tornar-se uma empresa capaz de competir em termos de igualdade com seus concorrentes, tem passado por reestruturações administrativas que compreendem o fechamento de agências que não se mostraram lucrativas, a informatização das agências em atividade, e o "enxugamento do quadro de pessoal". Esse enxugamento teve seu ápice com a implantação do Programa de Desligamento Voluntário – PDV.

Originado na iniciativa privada, o PDV consiste na dispensa, tendo em vista a adesão do empregado interessado. O processo é acompanhado, objetivando ser mais atraente, da concessão de vantagens adicionais às já previstas na legislação em vigor. Parte-se do princípio de que o oferecimento de vantagens adicionais contribui para legitimar as iniciativas de corte de pessoal, minimizando o custo social e humano a ser pago por consequência da crise recessiva.

1 CONTRIBUIÇÃO DA PSICANÁLISE PARA A POSSIBILIDADE DE INVESTIGAÇÃO E COMPREENSÃO DOS VÍNCULOS SOCIAIS

Os conceitos psicanalíticos, baseados numa visão predominantemente intrapsíquica, possibilitam a investigação social. Assim, como afirma Pichon-Rivière (1998), a psicanálise é a única teoria que leva em consideração os dois tipos de vínculos⁶ - interno e externo. O interesse da Psicanálise direciona-se ao campo social, já que seus próprios conceitos nascem ou são determinados nesse campo. Em Totem e Tabu, Freud explica como os vínculos sociais surgem e se transformam. Na obra "A Psicologia das Massas e a Análise do Ego", o autor ao tratar das psicologias individual e social discorre:

O contraste entre a psicologia individual e a psicologia social ou de grupo, que à primeira vista pode parecer pleno de significação, perde grande parte de sua nitidez quando examinado mais de perto [...] O outro está invariavelmente envolvido na vida mental do indivíduo, como um modelo, um objeto, um auxiliar, um oponente, de maneira que, desde o começo, a psicologia individual, nesse sentido ampliado mais inteiramente justificável das palavras, é, ao mesmo tempo, também psicologia social. (FREUD, 1921, p.91).

Portanto, o indivíduo não existe fora do campo social. E é nesse campo que ele constrói seu desejo, por exemplo, a necessidade de identificação com o outro, de compreensão do desejo do outro, de efetivação da possibilidade de que seu desejo seja compreendido e de elaboração de um intercâmbio possível para que essa demanda se efetue. Diante disso, podemos constatar que o ser humano encontra-se sempre dividido entre o reconhecimento de seu desejo e o desejo de reconhecimento. Disto, podemos concluir que a Psicanálise

É igual e essencialmente, a ciência das interações entre os diferentes "outros" e o processo de identificação, de projeção, de culpabilização e de formação de fantasmas que se colocam em ação nessas inter-relações e que afetam tanto a vida psíquica dos diversos protagonistas, quanto a vida psíquica dos grupos onde ocorrem essas inter-relações. (ENRIQUEZ, 1997, p.17).

⁶ Por vínculo, compreende-se a "maneira particular pela qual cada indivíduo se relaciona com outro ou outros, criando uma estrutura particular a cada caso e a cada momento", nunca sendo de um tipo único, pois "todas as relações de objeto e todas as relações estabelecidas com o mundo são mistas" (PICHON-RIVIÈRE, 1998, p.3-5).

A sua peculiaridade consiste em postular que os pensamentos inconscientes são tão importantes e operantes, senão mais, quanto o observável, ou seja, o que se mostra ao conhecimento.

É, então, a Psicanálise uma ciência⁷? Assim como toda ciência humana, a Psicanálise está interessada na criação e evolução do vínculo social⁸ e, principalmente, no modo de organização dele.

Freud, ao tratar das psicologias individual e social, no primeiro parágrafo introdutório da obra "Psicologia de Grupo e Análise do Ego" (FREUD, 1921, p.91), afirma que a psicologia individual é ao mesmo tempo psicologia social, em virtude das relações que o indivíduo mantém com os outros indivíduos, bem como do estabelecimento de vínculos com eles que lhe são importantes para a formação de sua própria identidade. Assim, extrai dessas relações satisfação total ou parcial dos instintos, vez que "só o outro pode reconhecê-lo como portador de desejos e garantir-lhe seu lugar na dinâmica social". (ENRIQUEZ, 1997, p.17)

Em Freud, buscamos os elementos definidos por ele como constitutivos de toda a estrutura social, desde sua fundação até seu funcionamento. Em "Totem e Tabu", o autor descreve o surgimento da organização social através do fratricídio e o consequente sentimento de culpa comungado pelos irmãos fratricidas que os leva a se unirem e a pactuarem entre si. Portanto, descreve a formação da horda em função da idealização do pai, fiador da repartição entre os irmãos da responsabilidade pela sua manutenção. Assim, criam-se novos vínculos entre eles, inclusive, as restrições morais.⁹

Essa é uma discussão polêmica mesmo entre os psicanalistas: ser ou não a psicanálise uma ciência. Lacan envidou esforços no sentido de dar a ela estatuto científico. No entanto, alguns conceitos não estão ainda ou satisfatoriamente elaborados e essa questão perdura.

Aqui, almejamos a possibilidade de o arcabouço conceptual psicanalítico nos fornecer subsídios que viabilizem a leitura de um determinado fenômeno: relação entre trabalho e trabalhador.

Não considera o indivíduo como uma resultante dinâmico-mecanicista da ação dos instintos e dos objetos interiorizados, mas do interjogo estabelecido entre o sujeito e os objetos internos e externos, um uma predominante relação de interação dialética (p. SI). Concebe o vínculo como uma estrutura dinâmica em contínuo movimento, que engloba tanto o sujeito quanto o objeto, sendo estabelecido pela totalidade da pessoa.

_

Olocamos essa possibilidade vez que S. Freud (1976 – v. XVIII, p. 287) a tem como "uma coleção de informações psicológicas ... que gradualmente se acumula numa nova disciplina científica". Basicamente, essa coleção de informações psicológicas se refere à dinâmica do inconsciente. J. Lacan afirma que o inconsciente se estrutura como linguagem e que a linguagem conquistou "estatuto de objeto científico". (Escritos, 1978, p. 227). Há, também, a esse propósito analogia entre a Psicanálise e a Física Quântica. O elemento essencial de ligação entre elas é de o objeto de estudo de ambas só poder ser conhecido "a posteriori" e a admissão de um observador participante do processo de investigação. No entanto, não há quem discuta ser ou não a Física Quântica uma ciência.

⁸ Pichon-Rivière (1998) complementa a investigação psicanalítica com a investigação social, orientando-a tanto na direção psicossocial, como sociodinâmica e institucional. A abordagem do homem é, em sua dimensão humana, concebendo-o como uma totalidade integrada.

⁹ Não cabe, no presente trabalho, discutir sobre a visão psicanalítica do surgimento da sociedade. Nosso interesse concentra-se mais no funcionamento que na origem. No entanto, o tema será melhor abordado em páginas posteriores a fim de retratarmos a dinâmica do trabalho na visão psicanalítica.

De acordo com Pichon-Riviére (1998, p.18), a maneira peculiar e habitual de o indivíduo se comportar¹⁰ pode ser compreendida através de uma relação de objeto interno, isto é, "por um vínculo mais ou menos estável e mais ou menos permanente que dá as características do modo de ser do sujeito visto de fora, condicionado por um vínculo interno".

O autor também considera este vínculo como:

[...] um vínculo social, mesmo sendo com uma só pessoa; através da relação com essa pessoa repete-se uma história de vínculos determinados em um tempo e em espaços determinados. Por essa razão, o vínculo se relaciona posteriormente com a noção de papel, de status e de comunicação. (PICHON-RIVIÈRE, 1998, p.31).

As noções de papel, de status e de comunicação guardam implicitamente o lugar e o modo de ser do indivíduo no mundo. A sua ação refletirá sempre a maneira peculiar e única com que mantém relação com os objetos internalizados. Em toda e qualquer ação do indivíduo está implicado o próprio indivíduo, isto é, ele mesmo em sua totalidade. Totalidade essa compreendida em toda a dinâmica operacional do indivíduo, como também no seu funcionamento intrapsíquico e em suas relações com as diversas interfaces do cenário social. Quanto a esse cenário social, refere-se tanto ao que tem introjetado quanto às suas relações com o social circundante à sua individualidade.

Podemos inferir que, de acordo com o vínculo que o indivíduo mantém com um determinado objeto, pode-se deduzir a natureza dos processos internos que funcionam dentro de tal indivíduo, pois a ação humana compreende uma representação particular e individual do modo como temos simbolizado o mundo e a nós mesmos no contexto geral de nossa atuação.

Nesse sentido, Arendt (1999, p.33) afirma que "o social adquire o sentido geral de condição humana fundamental", pois é através da ação que o ser humano dá significado e significação a si mesmo.

Além disso, a concretude da palavra, a linguagem, ação especificamente humana, permite-nos a revelação de que o que

Se diz sobre si mesmo e sobre os outros são juízos que nos permitem investigar os vínculos externos e internos com os outros objetos que são inconscientes. Os objetos que têm uma representação inconsciente terão tanto mais operatividade sobre a conduta do indivíduo quanto mais forem inconscientes, pois menos o indivíduo o controlará. (PICHON-RIVIÈRE, 1998, p.44).

Há, ainda, o aspecto de que o social não pode ser somente representado pela noção de corporeidade, ou seja, a inserção da presença humana no mundo, o que permite a

¹⁰ Comportar-se refere aqui à conduta geral e única do indivíduo ao realizar as ações mais diversas dentro de seu universo.

concretização da ação humana. Mas, também, por se ver submetido às normas e regras sociais, o ser humano tende compulsoriamente a condicionar suas ações aos padrões sociais estabelecidos, vez que "as forças que, operando desde o ego, ocasionam a restrição e a repressão do instinto, devem fundamentalmente sua origem à submissão às exigências da civilização". (FREUD, 1913, p.224).

Ademais, o social não pode ser apreciado tão-somente do ponto de vista linear. É através da continuidade dos processos psíquicos de uma geração para outra, "cujos significados não podem ser atribuídos à comunicação direta e à tradição" (FREUD, 1912-13, p.187), que podemos perceber claramente a influência de um determinado modo de pensar a própria existência no indivíduo. Esse modo de pensar revela as características de sua contemporaneidade, bem como as de todo o processo da evolução histórica da humanidade.

É nesse ponto que podemos situar o conflito permanente, no indivíduo, entre atender as exigências pulsionais e manter-se conforme aos padrões sociais estabelecidos, transformando a energia psíquica de que é imbuído em força de trabalho. Busca, assim, motivações nas gratificações sociais que lhe falsificam a impressão de reconhecimento e gratificação de seus desejos, em contraposição ao reconhecimento de seu desejo.

1.1 A INTERROGAÇÃO PSICANALÍTICA SOBRE O TRABALHO

Freud (1930[29]), analisando a situação humana, faz-nos perceber que o objetivo último do ser humano é ou deveria ser amor e trabalho; além disso, o ser humano deveria alcançar e expressar a sua maturidade através desses dois caminhos de satisfação das pulsões. Aliás, já em 1917, em Cinco Lições de Psicanálise, Freud concebia a cura em termos de uma aptidão para amar e trabalhar. Isso nos permite incorrer livremente pela afirmação e concluir que a maturidade não só implica o sujeito ao nível individual, na satisfação das pulsões sexuais, mas também, e na mesma intensidade, ao nível social, através da sublimação de parte dessa pulsão, voltando-se à realização de tarefas que lhe permitam obter satisfação de prazer mesmo na execução delas e de suas consequências.

-

¹¹ Produção significante que se faz destruindo uma matéria significante anterior. Mecanismo de defesa que se constitui de deslocamento de pulsão para um objeto socialmente bem aceito de outro que poderia não ter a aceitação social adequada.

É evidente que aqui poder-se-ia ainda divagar acerca do fato de que qualquer desempenho que traga em suas consequências prazer, ainda estaria implicando o nível individual do Sujeito em suas dimensões narcísicas, ao que se poderia contrapor que o Ideal do Ego só se objetiva no campo social. Mas esta não é a nossa questão e seria debalde debruçar-nos sobre ela, ao menos no momento.

Ainda, segundo Freud (1930[29]), o melhor caminho para a defesa do indivíduo contra o mundo externo é a agregação, ou seja, a participação como membro da comunidade humana, atacando e sujeitando a natureza à vontade humana com o auxílio de técnicas orientadas pela ciência. Essa é a melhor definição de Trabalho que pode haver. Considera-se aqui como natureza tanto a natureza humana como a natureza externa. O homem há que investir sua energia na burilação de sua natureza interna, reprimindo seus desejos hostis, a fim de poder manter-se em comunidade, como também pode transformar a natureza ao seu redor para que produza os bens necessários a sua manutenção e segurança: "Trabalha-se então com todos e para o bem de todos." (FREUD, 1930[29], p.96).

Contudo, a questão referente ao trabalho não é assim tão simples. O homem não só obtém prazer no trabalho em si mesmo, mas também na satisfação substitutiva que ele permite. Freud discorre ainda que os objetivos instintuais, reorientados de forma a evitar a frustração externa, podem obter suficiente prazer derivado do trabalho psíquico e intelectual: a criação artística e o trabalho científico produzem satisfações "mais refinadas e mais altas" (FREUD, 1930[29], p.98). Em relação ao homem comum, que não possui dotes especiais, coloca a afirmativa de que o trabalho é efetuado sob a pressão da necessidade, por ser natural a aversão humana ao trabalho, pois a "atividade profissional constitui fonte de satisfação especial, se for livremente escolhida, isto é, se, por meio da sublimação, tornar possível o uso de inclinações existentes, de impulsos instintivos persistentes ou constitucionalmente reforçados". (Freud,1930[29], p.99).

A objetivação da felicidade, satisfação plena que o princípio do prazer impõe ao homem, não pode ser alcançada. O que se deve é empreender esforços no sentido de aproximarmo-nos o mais possível desse objetivo, de uma forma ou de outra. Quanto a isso, pode-se ir tanto em direção ao aspecto positivo do objetivo, a obtenção do prazer, quanto ao negativo, o evitamento do desprazer. Se o trabalho não pode trazer prazer em si mesmo, em relação ao homem comum, à grande maioria de nós, ele pode nos permitir estratégias de esquiva ao sofrimento.

O homem comum, contemporâneo, submete-se à execução de tarefas pertinentes as suas atividades de produção de bens ou serviços; geralmente, não visando à satisfação que possa resultar dessa execução. O que se tem é que através da atividade laboral pode-se obter meios para a busca de satisfação em outros campos, seja o social, o econômico, etc. Ou, ainda, evitar o sofrimento quando a finalidade do trabalho é a sua própria subsistência ou de sua família.

Isso nos leva à seguinte questão, parafraseando Dejours: "No trabalho contemporâneo, qual é o lugar do Desejo, e qual é o lugar do Sujeito?" (1994, p.39)

1.2 AS PULSÕES COMO FORÇA MOTRIZ DO TRABALHO

Não se pode compreender qualquer aspecto da organização social, nem mesmo o que ela seja, sem reconhecer o papel decisivo desempenhado pelas duas pulsões antagônicas que regem a existência e a evolução de qualquer organismo, animal, humano ou social: a pulsão de vida e a pulsão de morte.

Laplanche conceitua pulsão como "representação psíquica das forças que atuam no corpo, mas também, de outra parte, que a própria pulsão deve, para tornar-se psíquica, encontrar representâncias no psiquismo". (LAPLANCHE, 1992, p.164).

Dessa forma, pulsões são forças que atuam na vida mental, originadas de uma tensão corporal e que visam a suprimir esta tensão. Interacionadas, inibem ou favorecem o desenvolvimento umas das outras.

A teoria psicanalítica coloca os eventos mentais como movimentos regulados, com certa tendência para o princípio do prazer, ou seja, "busca da satisfação das pulsões, e evitação do sofrimento." (FREUD, 1940[1938], p.171).

Em termos de economia mental, pode-se relacionar o prazer com uma diminuição na quantidade de excitação ou tensão e o desprazer como um aumento desta quantidade. O aparelho mental esforça-se por manter a quantidade de excitação nele presente tão baixa quanto possível ou, pelo menos, constante, reforçando a tendência à dominância do princípio do prazer, o que Freud chama, também, de inércia neurônica.

As circunstâncias que podem impedir a efetivação do princípio do prazer e ou provocarem o organismo para que crie formas substitutivas ou de adiamento da sua satisfação, estão sempre presentes na vida humana em sua totalidade, tais como a autopreservação, a

manutenção da vida, e as vicissitudes correntes a essa manutenção encontradas no mundo externo. Deste modo, o "princípio do prazer" é contornado pelo "princípio da realidade" que, em última análise, não elimina a intenção de obter prazer, apenas exige o seu adiamento, com uma tolerância temporária do desprazer ou da evitação do sofrimento para o caminho do prazer.

O que ocorre é que, ao longo da vida humana, encontram-se vários impulsos instintuais inatos que necessitam atingir o grau de satisfação necessário de acordo com as fases de desenvolvimento psicofísico em que se encontra o indivíduo. Isso muitas vezes não combina com a unidade inclusiva do sistema regulador do princípio da realidade, o Ego. Esta situação pode ser resolvida de modo que os primeiros instintos são banidos desta unidade pelo processo de repressão e afastamento da possibilidade de satisfação. Depois, quando estes mesmos impulsos conseguem êxito, com a satisfação direta ou substitutiva, este prazer é sentido como desprazer pelo Ego. (FREUD, 1917, p.172).

Ao tratar de satisfação, Tizio afirma que

La logica freudiana sostiene que si la *vivencia de satisfacción* deja una huella imborrable y el inconsciente es un aparato que lo único que sabe es desear, desea el reencuentro, la identidad de percepción, el signo que evoca la satisfacción originaria. De este modo un sujeto dice en su inconsciente siempre lo mismo, la fórmula de su satisfacción, y todas sus producciones son las diferentes formas que halla para dialectizar un imposible". (TIZIO, 1991, p.25).¹³

A pulsão de vida é regida pelo princípio da auto conservação, no sentido de que representa as exigências da libido e permite a ligação entre os seres.

Seguindo esse raciocínio, o indivíduo solitário e isolado, sem a burilação do processo civilizatório - se é que se pode conceber um ser humano assim - tenderia à satisfação desenfreada de seus impulsos instintuais, tal como no comportamento animal. Lapidado pela cultura na qual se insere, por ser inserido nela, constrói mecanismos de controle e de adiamento dessa satisfação aos moldes sociais propostos por essa cultura.

Podemos verificar, assim, o papel desempenhado pela necessidade do trabalho. O objetivo último do trabalho é a supressão de necessidades vitais aos moldes impostos pela cultura em que está inserido o indivíduo. É através dele que poderá não só mudar e controlar o

¹² O ego é uma porção do id que sofreu um desenvolvimento especial e que atua como intermediária entre o id e o mundo, cuja função consiste em atender simultaneamente às exigência do id, do superego e da realidade (FREUD, 1940 (1938), p. 171)

¹³ A lógica freudiana sustém que a vivência de satisfação deixa uma fenda inapagável e o inconsciente é um aparato que só sabe desejar, deseja o reencontro, a identidade de percepção, o signo que evoca a satisfação original. Deste modo, um sujeito diz em seu inconsciente sempre o mesmo, a fórmula de sua satisfação, e todas suas produções são as diferentes formas que faz para dialetizar um impossível.

ecossistema, mas também a sua própria natureza para obtenção de satisfação do prazer, quer seja ela de subsistência quer de reconhecimento de seu desejo.

1.3 MOTIVAÇÃO

É crescente o interesse que tem despertado o tema motivação, principalmente, no âmbito empresarial. Isso se deve ao fato de, pelo estudo da motivação, do ponto de vista psicológico, se acreditar na possibilidade de elaboração de projetos e técnicas que visam especialmente ao aumento de desempenho produtivo dos trabalhadores. Para tanto, inclina-se, de forma geral, para o atendimento de certos requisitos fundamentais na dinâmica homemtrabalho a fim de que, conhecendo os fatores que podem impulsionar o comportamento humano, este possa ser direcionado ao desempenho eficaz do trabalhador na consecução de suas tarefas, "com a conveniente dedicação e autonomia" (SCHIMIDT, 1993, p.24) para que se efetivem o propósito e o funcionamento da organização.

O termo motivação deriva da palavra latina *movere*, que significa mover. Mover em uma determinada direção. Implica em uma noção de dinâmica ou de ação. H. Pieron conceitua motivação como "fator psicológico que predispõe o indivíduo, animal ou humano, a realizar certas ações ou a tender a certos fins" (*apud* DEJOURS, 1994, p.35). Bergamini (1997, p.32) discorre que o comportamento das pessoas pode ser ativado, conhecendo-se os diferentes aspectos que são inerentes a esse processo, apesar de que "não é possível motivar quem quer que seja".

Lévy-Leboyer, por sua vez, define motivação

como um processo que implica a vontade de efetuar uma tarefa ou um objetivo a ser atingido: portanto, é uma escolha tripla: fazer um esforço, manter esse esforço até que o objetivo seja atingido, consagrando aí a energia necessária. Em outros termos, por motivação está se designando, ao mesmo tempo, a direção e a amplitude de condutas, que comportamentos são escolhidos com que vigor e que intensidade. (LÉVY-LEBOYER, 1994, p.40-41).

Já Gooch e McDowell conceituam motivação como

[...] uma força que se encontra no interior de cada pessoa e que pode estar ligada a um desejo. Uma pessoa não consegue jamais motivar alguém; o que ela pode fazer é estimular a outra pessoa. A probabilidade de que uma pessoa siga uma orientação desejável está diretamente ligada à força de um desejo. (GOOCH; MCDOWELL apud BERGAMINI, 1988, p.51).

Acatando-se quaisquer que sejam as definições de motivação e as diversas finalidades acerca dos estudos delas, as inúmeras classificações que se lhe possam dar, em última análise, podemos afirmar que sempre convergirão em direção ao Sujeito; isto é, a motivação, a mola propulsora que encaminha alguém a determinada ação, nos revela quem é e como funciona esse alguém. Se fizermos o percurso de retorno, até a origem, à causa da motivação, chegaremos à construção histórica desse indivíduo. Estaremos, então, diante dos seus motivos, diante de toda a sua história pessoal, e dessa história podemos abstrair quais necessidades interiores anseiam por serem satisfeitas que o conduzem a uma determinada forma de expressão e um modo específico de satisfação dessas necessidades, que o revelam. Teríamos, então, o conjunto das características específicas que fazem esse Sujeito ser quem e tal qual é, e não um outro indivíduo qualquer. Nesse parâmetro, poder-se-ia reconstituir seus traços de caráter, seu temperamento, sua constituição, seu modo de compreensão e elaboração de seus motivos últimos, isto é, formar "a história específica de um indivíduo que faz com que dois indivíduos não sejam jamais idênticos, história que constitui o que em psicanálise se chama Sujeito, com um grande S.". (DEJOURS, 1994, p.36).

No entanto, o que encontramos são vários estudos acerca desse tema a fim de detectar quais políticas podem ser desenvolvidas pelas organizações para despertar ou manter seus empregados "motivados". Isso implica, desde políticas salariais, condições físicas ambientais, até segurança no trabalho, dentre outras. Assim, objetiva-se "alcançar o máximo de produtividade com os recursos disponíveis, especialmente de natureza humana" (SCHIMIDT, 1993, p.3). Enfim, de não se aterem à questão da motivação intrínseca, ao desejo do ser humano, mas ao fomento de políticas que visem a controlar seu comportamento de tal modo que ele possa simplesmente operar, de forma "eficaz e excelente", olvidando quaisquer movimentos internos e intrínsecos ao indivíduo, a ponto de este não se reconhecer como portador de um desejo, o que talvez implique em não reconhecer-se como Sujeito, enquanto formador de sua própria história, com o objetivo último de máxima produtividade.

1.4 DESEJO

Lacan (1999, p.227) chama de Desejo "alguma coisa que se destina, no homem, a ter certa relação com o significante". Segundo o autor, não pode ser considerado como sinônimo de necessidade, porque a necessidade tem sua motivação no plano do desejo. Trata-se de uma

relação dialética com o objeto, já que não há uma relação direta com o objeto que pode ou não trazer satisfação para sua necessidade, mas uma simbolização que pode traçar entre a sua necessidade e o objeto que pode satisfazer essa necessidade.

Refere-se, portanto, à construção de uma cadeia significante entre o plano da realidade e o plano simbólico. Como nenhum objeto existente num plano ou noutro poderá corresponder a essa construção, nenhum poderá trazer satisfação plena ao indivíduo. Assim, podemos definir Desejo como sintoma de privação, de ausência. O Desejo faz lugar no sentimento de privação, no não encontro de satisfação, de prazer, naquilo que a circunstância atual oferece.

A ilusão da busca de um objeto, que pode satisfazer o Desejo, é a busca de uma falta, o que marca a propensão ao infinito do desejo. Não há satisfação que não possibilite uma insatisfação e é nisso que se enreda a impossibilidade do prazer definitivo, porque sempre haverá o encadeamento satisfação-não-satisfação.

Lacan (1998) discorre que o Desejo não está ao nível do instinto, mas do simbólico, assim, deixa-nos claro que a indestrutibilidade dos desejos consiste nisso: pertencem à natureza simbólica. São inconscientes e diferenciados para cada indivíduo.

Mello Neto (1994, p.43) afirma que Freud define, em a "Interpretação dos Sonhos", Desejo como "uma moção que ativa os restos mnêmicos de uma experiência de satisfação, acionando a percepção dessa experiência; o que teria certa direção regressiva".

Portanto, "desejo é representação", já que por representação pode-se entender "carga que se adere a restos mnêmicos, capaz de associativamente formar redes" (MELLO NETO, 1994, p.44). Essa cadeia associativa faz-se de modo sobredeterminado, como de um significante linguístico, mas ainda como uma imagem relativa a uma experiência passada, impossível de satisfazer, pois o modo de satisfação é suposto e também passado. Assim, torna-se presente, mas sua possibilidade de realização é lançada sempre a um plano futuro, pois sua temporalidade é própria do inconsciente¹⁴.

É indissociável, pois, de sua ligação com o inconsciente, sendo seu propósito o reencontro com a impressão psíquica que ficou retida nas primeiras experiências de satisfação, remetendo sempre a um passado e à história individual. De acordo com Dejours (1994, p.36), "O objeto de Desejo, enfim, não é um objeto real". O autor ainda acrescenta que

Não se trata de discutir aqui os fundamentos destas considerações teóricas, mas de fazer sobressair o que distingue a noção de Desejo da noção de Motivação. O desejo

¹⁴ O inconsciente freudiano é atemporal, nele não existem passado ou futuro, todas as suas leituras do plano de realidade se dão como atuais.

se inscreve em primeiro lugar no passado e naquilo que não é atual; em segundo lugar no fictício, no ilusório e no fantasmático; em terceiro lugar no individual e no subjetivo. Isto deveria ser suficiente para desagradar a todos aqueles que gostariam de fazer a síntese conceitual entre desejo e Motivação. O desejo articula-se com as noções de realização do Desejo e de satisfação alucinatória do Desejo. Se está muito longe da Realidade e se esta última está implícita nos comportamentos, ele não adquire sentido a não ser através de um conjunto de signos. Em outros termos, a Realidade é como uma máscara que esconde – ou como uma trama que sustenta – um processo que lhe escapa. O desejo é invocado em outras formações além dos comportamentos, outro ponto essencial da concepção psicanalítica. Ele está presente no fantasma, no sonho, nos sintomas psiconeuróticos, e esta ubiquidade é fundamental na medida em que ela significa uma recusa radical de separar a esfera Comportamental do resto do funcionamento psíquico. O comportamento deve ser relacionado às outras emanações do desejo e pede interpretação. O comportamento em si é pouca coisa para o psicanalista. Ele é, na maior parte dos casos, o instrumento acessório do jogo Desejo-Prazer. (DEJOURS, 1994, p.36-37).

A conceituação de Desejo nos reporta à Ética Psicanalítica. O objetivo da psicanálise é fazer a ponte entre o sujeito e o seu desejo; permitir ao sujeito que trace o seu modo particular de relação com o seu próprio Desejo.

1.5 SUBLIMAÇÃO

Por sublimação podemos entender um processo postulado por Freud para explicar atividades humanas que encontram o seu elemento propulsor na força da pulsão sexual, mas que, aparentemente, não guardam qualquer relação com a sexualidade.

A sublimação¹⁵ é uma questão importante no que se refere ao trabalho, vez que se trata de um processo psíquico através do qual as "pulsões encontrariam uma saída dessexualizada¹⁶ no campo social" (DEJOURS, 1994, p.37). A sublimação refere-se às pulsões parciais, as que não são submetidas à autoridade e ao primado do genital, mas que tendem a buscar a satisfação de prazer no próprio corpo, ainda na fase de autoerotismo¹⁷, pelo que ainda não se

¹⁵ Não há ainda uma teoria suficientemente elaborada acerca dos processos sublimatórios na psicanálise. A indicação mais usual encontrada em Freud é a de que indica ser recorrente para explicar certos tipos de atividades alimentadas por um desejo que não visa, de forma manifesta, a um objetivo sexual, no entanto sendo efeito de transformação das pulsões sexuais. Seria, portanto, um processo insólito de descarga da pulsão sexual de forma aparentemente dessexualizada e aprovada socialmente.

¹⁶ Freud assim se reporta a essa questão: "O que é notável nas pulsões sexuais é a sua plasticidade, a faculdade que elas têm de modificar seu objetivo, a facilidade com que permutam certa satisfação por outra e a temporização de que são capazes... Ficaríamos tentados a negar todas essas características às pulsões de autoconservação e a afirmar que elas são inabaláveis, que suas manifestações não poderiam ser diferidas, que são muito mais imperativas e que a sua relação tanto com o recalcamento quanto com a angústia é de natureza diferente." (FREUD, 1933[32], p.128-129).

¹⁷ São cinco as fases do desenvolvimento psicossexual, segundo Freud: fase oral, fase anal, fase fálica, fase de latência e fase genital. O autoerotismo, prazer no próprio corpo, se dá nas primeiras fases do desenvolvimento.

fazem organizadas. Há que se lembrar, ainda, que está intimamente ligada à dimensão narcisista do Ego, isto é, vincula-se às exigências do Ideal trazidas pelo Ideal do Ego.

A Sublimação dá-se sempre no campo social e "notadamente no Trabalho" (DEJOURS, 1994, p.37); é sempre associada às aspirações narcisistas e animada pela parte perversa da sexualidade.

Podemos inserir aqui, então, a seguinte questão: se a realização das tarefas pertinentes ao trabalho não viabilizam canal adequado à sublimação das pulsões, podemos concluir que a sobrecarga psíquica tenderia a aumentar? Aumentada, quais seriam as consequências para o Sujeito?

1.6 MOTIVAÇÃO E DESEJO

Retornando à questão entre Motivação e Desejo, que, aparentemente, encerra uma contradição, à luz das considerações entre Desejo e Sublimação do Desejo, não poderíamos afirmar que a "motivação seria a resultante ou a realização concreta desta economia complexa do Desejo?" (DEJOURS, 1994, p.37). Poderíamos responder que sim, levando-se em consideração que a Motivação é composta, segundo Saint-Girons (apud Dejours, 1994, p.37), de estímulos, necessidade pulsional e exigência do Ideal, encontrando-se aí três níveis psicanalíticos: o registro fisiológico, o registro pulsional e o registro sublimatório.

No entanto, a Motivação não pode ser admitida como conceito psicanalítico por tratarse de um referencial teórico em Psicologia, que questiona os mecanismos do comportamento. O Desejo, enquanto conceito psicanalítico, refere-se à questão de quem está por trás deste comportamento, implica a noção de um Sujeito, de um sujeito que sabe dos seus desejos e que sempre encontrará um modo de viabilizar a descarga da pulsão que dará satisfação a esse desejo, mesmo que de forma e, na maioria das vezes o é, inconsciente.

A visada psicanalítica tem por objetivo incluir o Desejo na motivação legítima do agir do Sujeito, colocar o Sujeito na posição de detentor do poder de reconhecer o seu modo particular de relação com seu Desejo.

1.7 O DESTINO DO DESEJO NO TRABALHO

Há todo um paradoxo na questão do Desejo quando se trata do trabalho e isso se prende à hierarquização necessária que existe em qualquer organização. A partir disso, poderíamos depreender que seria mais fácil detectar o Desejo e falar dele em relação às categorias profissionais mais elevadas de hierarquia pertinentes a qualquer organização. Isso seria possível se o ponto de vista fosse o de que se alguém está no topo da pirâmide social é porque o seu Desejo o conduziu, de alguma forma, até lá, ou o mantém assim. E, se não fosse desse modo, ele teria toda a condição de reconhecer-se como Sujeito, sabedor do seu desejo, e inverter posições, criar novas situações, assumir esse Desejo e sempre procurar algum modo satisfatório de dar a ele um sentido e um destino.

Mesmo a esse nível, a pergunta é cabível, uma vez que participamos de um sistema de pensamento acerca da vida humana que implica numa visão utilitarista da ação humana, em que é marcante a necessidade constante de atualização do profissional para manter-se no mercado de trabalho, bem como para manutenção do status e do poder de consumo. Isso gera extrema ansiedade e nós assistimos, sem muito atentarmos para o fato, à escalada estratosférica do consumo de antidepressivos e ansiolíticos pelos altos executivos a fim de continuarem produtivos, por sentirem-se "condenados a jamais ter repouso físico ou mental", conforme preconiza Jurandir Freire Costa, em artigo intitulado "A ansiedade da opulência" Poderíamos deduzir, portanto, que aí também não há uma carga psíquica positiva em relação ao trabalho, tendo em vista a não realização do Desejo e a supressão da questão da qual ele consistiria, totalmente abafada pela ingestão cada vez maior de medicamentos que visam ao controle de comportamentos com falseamento de suporte emocional ao indivíduo. No que podemos citar de Grazia (*apud* CHANLAT, 1996, p.181): "ao invés de a tecnologia ser regulada pelas necessidades do homem, é a vida do homem que é regulada pelas exigências de seu trabalho".

Falar de Desejo em relação às classes subalternas, aqueles que operam a engrenagem a fim de fazerem com que o sistema funcione, fica ainda muito mais difícil. É que a esse nível, o operacional, a dificuldade maior consiste em não colocar a questão do Sujeito. Não que ele não exista em potencial, mas em potencial. In ato, a questão já não se faz assim. O objetivo das organizações é que esse Sujeito permaneça em potencial, que jamais venha a ser reconhecedor do seu desejo, já que, para a consecução de seu trabalho, cabe ao trabalhador

¹⁸ Artigo publicado pela Folha de São Paulo, em data de 19.03.2000, no caderno MAIS n.º 423

não reconhecer-se como Sujeito possuidor de um Desejo. As organizações empresariais operam no sentido de não só fazerem com que o trabalhador renuncie à satisfação de seu desejo, mas principalmente que o reprima, "pois é o próprio trabalhador desqualificado que deve lutar contra seu desejo, para prosseguir em sua tarefa" (DEJOURS, 1994, p.40).

Como já foi mencionado, segundo Lacan (1999), o Desejo situa-se entre a necessidade e a demanda, pelo que se pode concluir que sua repressão torna-se ameaçadora para o equilíbrio psíquico e somático do indivíduo. Isso Freud já o afirmara em 1917 (FREUD, 1917, p.172).

Então, podemos dizer que, de fato, pode-se "motivar o 'comportamento' produtivo de um operário semi-qualificado pelo salário ou prêmios, por exemplo. Mas esse preço é de fato pago em troca de repressão do Desejo e do eclipsamento do sujeito." (DEJOURS, 1994, p.40). Diante disso, denotamos que a "Motivação está exatamente em oposição ao Desejo", contra o qual ela é mesmo dirigida" (DEJOURS, 1994, p.40), pois, negada a satisfação da libido almejada, essa insiste em sua satisfação e força satisfações substitutivas. Os sintomas nervosos "são manifestações desses instintos que requerem satisfação". (FREUD, 1917, p.172).

Como bem nos ensina a teoria marxista acerca da luta de classes, a qual defende que não há possibilidade de conciliação entre elas, vez que seus objetivos são diametralmente opostos, do ponto de vista econômico e social, ela se torna ainda mais abrangente e conclusiva quando se pode depreender que, também do ponto de vista psicanalítico, a possibilidade de um trabalhador comum, engendrado na atual organização fragmentada do trabalho, vir a se reconhecer como Sujeito, ao qual é inerente um Desejo de saber, torna-se bastante difícil.

1.8 SUJEITO

Allain Joly (*apud* CHANLAT, 1996, p.98), em seu artigo "Alteridade: Ser Executivo no Exterior", publicado na coletânea "O Indivíduo na Organização – Dimensões Esquecidas", a propósito do choque cultural a que são submetidos Executivos que trabalham no exterior, principalmente, em países menos desenvolvidos, que lhes ferem valores, está incluída a perplexidade diante de situações que mostram que no sistema de valores dos países em vias de desenvolvimento as pessoas não se importam muito com a falta de respeito para com a sua própria integridade física, afirmando, em decorrência desse aspecto, que: "O respeito

dedicado à integridade física corresponde geralmente à valorização do trabalho manual nas sociedades. Quanto mais depreciado este, mais se aproximará dos animais a valorização social dos trabalhadores manuais".

Ao parodiarmos Joly (1996), podemos afirmar que, de aviltamento em aviltamento do trabalhador, este se identifica com o que lhe cabe no sistema de produção: se essa medida não compreende o valor da dignidade humana, ele, então, não é digno de uma vida digna e se submete às situações que mais ainda lhe aviltam a condição humana, sem sequer dar-se conta do que poderia fazer para provocar mudanças que lhe resgatassem nível de qualidade de vida, que lhe garantisse autorrespeito e respeito alheio a sua integridade tanto física quanto psíquica.

É interessante aqui retomarmos a noção de Sujeito em psicanálise para que possamos melhor compreender em que reside essa dificuldade.

Milner (1996, p.33), clarificando o posicionamento lacaniano acerca do Sujeito para a psicanálise, afirma que "o sujeito freudiano, na medida em que a psicanálise freudiana é intrinsecamente moderna¹⁹, não poderia ser outra coisa senão o sujeito cartesiano".

O cogito cartesiano propõe uma distinção rigorosa entre o que é da ordem do sujeito e o que é da ordem do objeto. Da ordem do sujeito é a consciência, e da ordem do objeto tudo que se apõe a essa consciência. No entanto, essa distinção é estabelecida no interior dessa consciência – a introdução da subjetividade.

A questão do sujeito seria um derivado do pensamento cartesiano, que toma

como efetivamente sendo apenas os entes que se oferecem como objetos de uma representação exata: são verdadeiramente, apenas os entes representáveis com certeza e que podem ser submetidos ao cálculo e ao domínio técnico por um sujeito que assume desde então a condição de fundamento epistemológico, ético e ontológico. (RAMOS, 1982, p.37)

Poderíamos, ainda, segundo Figueiredo (1995, p.34), dizer que, numa certa medida, o sujeito moderno será sempre pensado como indivíduo, no sentido próprio do que não se divide, coincidindo ou vindo sempre a coincidir consigo mesmo, ou seja, identificando-se. No entanto, ficam abertas algumas possibilidade divergentes: por exemplo, uma possibilidade é a de atribuir a condição de sujeito a cada uma das unidades empíricas de falas e ações — o que se expressa no individualismo liberal em que cada indivíduo particular é ou deve se constituir como sujeito, desde o campo de sua privacidade, para nas esferas públicas fazer valer seus direitos como sujeito econômico e sujeito jurídico, principalmente; outra, é a de reservar o status de sujeito indiviso aos "representantes" do próprio sistema racional e tecnocrático: o

¹⁹ Pelo período histórico em que se insere o indivíduo pela própria cultura.

administrador que calcula e planeja, encarnação suprema da razão instrumental, seria então "o verdadeiro sujeito.".

Ora, isso implica que

[...] o sujeito racional e representacional do liberalismo – o indivíduo particular – deve estar, idealmente, separado e livre do seu próprio corpo para subsistir como pura espiritualidade e transformar seu corpo em propriedade objetiva e instrumento usável. Os corpos do sujeito disciplinar – que é na verdade o próprio "sistema", encarnado nos personagens executivos – são claramente corpos dóceis e descerebrados já que o sujeito monopoliza todas as funções espirituais de exame, cálculo, planejamento e supervisão. Isto levado às últimas conseqüências gera a separação moderna entre corpo e mente: os corpos do sujeito disciplinar são, a rigor, todos os corpos submetidos à lógica instrumental e convertidos em corpos produtivos. (FIGUEIREDO, 1995, p.35).

Figueiredo também discute que

O sujeito e os meros indivíduos, por seu turno, configuram algumas das possibilidades modernas de subjetivação. Meros indivíduos gozam de uma precária e muito discutível independência de vínculos e obrigações, mas ficam reduzidos à condição de objetos de uso alheio e submetidos a formas autoritárias de controle: por exemplo, a de uma lei impessoal que os transcende, que deles não emanou, na qual não se reconhecem e se concretiza apenas na presença de uma autoridade responsável pela efetuação dos procedimentos disciplinares que os constituíram e os mantém na sua desamparada e dócil individualidade...; meros indivíduos jazem, enfim, submetidos a uma das muitas possibilidades de figuração do sujeito. Eles já não têm um lugar próprio que lhes caiba de direito e os defina, nem encontram facilidades na tarefa de constituir o próprio lugar, de edificar a própria morada. É exatamente por isso que tão facilmente podem ser moldados, distribuídos, programados e usados numa 'sociedade disciplinar' que é a encarnação mais cabal do individualismo administrado. (FIGUEIREDO, 1995, p.38)

A própria perspectiva de usar alguma coisa, como uma regra supostamente impessoal, de acordo com as conveniências de cada um já aponta para um traço marcante da modernidade, qual seja, a predominância do cálculo e da razão instrumental (ARENDT, 1999, p.47).

Para Lacan (1978, p.278), o sujeito não é idêntico ao saber; está vinculado ao saber, mas de forma ambígua. E para que o sujeito entre em contato com esse saber há que interrogar o inconsciente, que ele diga o porquê, pois é o próprio inconsciente que será capaz de interpretar, posto que o inconsciente é uma lógica decifradora, comporta nele mesmo uma dialética decifradora – é no inconsciente que se supõe essa espécie de lógica: "em que se reconhece, por exemplo, uma voz interrogativa, e mesmo o encaminhamento de uma argumentação".

Eis a razão de a psicanálise tratar-se de um novo campo do saber. Conforme discorre Lacan (1978, p.280): "A verdade não é mais do que aquilo do qual o saber não pode aprender que ele o sabe senão ao fazer agir sua ignorância". O pensamento moderno assume essa

verdade, relegada por Lacan. Este afirma que o inconsciente sabe, só não sabe que sabe, e se trata de uma força que vai sempre buscar uma via de expressão desse saber. Essa via de expressão é a cadeia de significantes em que se constitui o Sujeito.

O Sujeito da psicanálise coincide com o sujeito da ciência, que tem o Eu como significante, implicado no enunciado, enquanto ele fala no momento – "designa o sujeito da enunciação, mas que ele não significa." (LACAN, 1978, p.282).

O sujeito da ciência se privilegia pela consciência de si e do universo, coloca-se num ponto de supremacia que o exclui de si mesmo e desse mesmo universo. Pode ver-se a si mesmo de um ponto qualquer e acredita ser o referencial que dá significado a todas as outras coisas; só podendo fazer parte do mundo do conhecimento, o que dele ele conhece. A psicanálise retoma o conceito de que existe um universo e que dele nada se excetua, "nem mesmo o Homem" (MILNER, 1996, p.54), abalizada pela hipótese do inconsciente, que assume as funções do infinito. "O inconsciente é o que diz não à exceção da finitude, o inconsciente é o que diz não à consciência de si enquanto privilégio" (MILNER, 1996, p.55), pelo que a psicanálise é uma doutrina do universo infinito e contingente.

Que tipo de sujeito pode ser reconhecido no inconsciente? Segundo Lacan (1978, p.286), o sujeito de um "saber que não comporta o menor conhecimento". Esse saber só se interpreta através da linguagem, mas a linguagem pronta e acabada refere-se a um enunciado e não é aí que reside esse sujeito, mas na enunciação, nos entremeios do discurso, cujo conteúdo já está implicado desde a sua formulação. "É na escansão do discurso do paciente enquanto aí intervém o analista, que se verá ajustar-se essa pulsação da borda por onde deve surgir o ser que reside aquém" (LACAN, 1978, p.329).

O cartesianismo fundamenta a afirmação de que não pode haver vazio. O corte epistemológico introduzido pela interpretação na psicanálise funda o sujeito nesse vazio, ao qual há de ser dada a palavra, um lugar de significante para o sujeito e que permita que o inconsciente manifeste-se. Nesse sentido, Milner defende que:

Há o indivíduo afetado por um inconsciente, que a prática analítica encontra no que ela tem de mais técnico; e há o sujeito tal como a teoria da estrutura qualquer o define: é o sujeito de um significante. Não há dois sujeitos que constituem apenas um, mas um único sujeito e um indivíduo que, radicalmente distinto do sujeito, coincide com ele. Dizer isto é dizer que a distinção é irredutível e que ser o mesmo significa ser o Outro²⁰. (MILNER, 1996, p.116)

Podemos chegar ao que nos explicita Assoun (1996): na afirmativa de que o sujeito organiza a experiência do inconsciente porque para resolução de conflito entre a exigência por

²⁰ "O outro é sempre uma concepção fantasmática que representa ao mesmo tempo um modelo, um objeto, uma sustentação ou um adversário." (CHANLAT, 1996:30).

parte do instinto e a proibição por parte da realidade, o ego cria mecanismos de defesa que lhe possibilitarão tanto a rejeição da realidade como o reconhecimento do perigo da realidade. Assume o medo desse perigo como um sintoma patológico e tenta desfazer-se desse medo. Assim, permite que o instinto tenha sua satisfação, mostrando "respeito apropriado pela realidade." (FREUD, 1938, p.309). É a isso que se chama clivagem do ego. Portanto, a síntese funcional do Ego implica em si mesma uma divisão, de modo que através dessa escansão sempre se ouvirá a voz do inconsciente reclamando por ver atendidas suas exigências pulsionais.

2 PSICODINÂMICA DO TRABALHO FACE À GLOBALIZAÇÃO

Já que não podemos falar diretamente de Desejo na relação Homem-trabalho, partimos do que, no trabalho, faz oposição ao desejo – a Organização do Trabalho, cujo alvo específico é o aparelho psíquico e o Desejo do Sujeito.

Por Organização do Trabalho se compreende "a vontade de um outro, de um grupo de outros ou de uma instituição, que se opõe ou mesmo se impõe ao trabalhador." (DEJOURS, 1994, p.41). Isso se dá haja vista que as organizações, de um modo geral, visam a uma padronização de comportamento do trabalhador baseada ainda na Organização Científica do Trabalho.

Frederick W. Taylor, o fundador da administração científica, aceita o conjunto de exigências psicológicas do sistema de mercado como algo equivalente à natureza humana. As normas que prescreve para a motivação das pessoas no ambiente de trabalho baseiam-se na presunção de que competição, cálculo, interesse pelo ganho e características puramente econômicas desse tipo resumem a essência da natureza humana. O caráter fictício dessa noção de natureza humana é, por si mesmo, demasiado evidente para merecer uma longa discussão. Somente na sociedade industrial moderna, graças a imperativos institucionais, foi o indivíduo induzido a comportar-se como um ser econômico. De modo geral, nas sociedades préindustriais, os determinantes econômicos da conduta humana nunca tiveram a primazia institucional que assumiram na sociedade centrada no mercado.

Além disso, Taylor considerava a administração científica e seus correlativos de motivação como um dado de referência para o planejamento não apenas do ambiente de trabalho, mas também da família, das escolas e de toda a vida social. Em outras palavras, via a tessitura global da sociedade como uma ampliação do domínio do mercado.

O tailorismo é hoje apresentado na literatura como um estágio encerrado da ciência da organização. Mas a definição do homem como ser econômico, atenuada e disfarçada como frequentemente o é, continua a determinar as ações dos planejadores organizacionais e dos

formuladores de políticas. O arcabouço macroinstitucional da sociedade centrada no mercado é controlado por diretrizes baseadas nessa definição do homem.

A ciência econômica estabelecida constitui ainda a fonte principal de onde emanam as políticas estratégicas das organizações. Para ter sucesso nesse tipo de sociedade, de acordo com suas regras de recompensa e castigo, e seus critérios gerais de alocação de mão de obra e recursos, o indivíduo tem que se programar como um ser econômico.

Numa sociedade de mercado, o empregado eficiente deve ser um ator despersonalizado, pois é isso que requer a padronização do comportamento: que ele cumpra bem seu papel sem levar em conta as suas características pessoais.

Fica evidente que ao se considerar o empregado não como passível de ser motivado para o trabalho, domesticado para a ação produtiva, mas como ser imbuído de Desejo, a padronização de comportamentos jamais seria possível, pois se vislumbraria que cada modo operatório revela o Sujeito e não somente o empregado. Isto se daria se a resposta à questão do modo operatório pudesse revelar-se idiossincrática, pudesse ser um "compromisso personalizado entre Desejo e Realidade, elaborado individualmente por cada trabalhador" (DEJOURS, 1994, p.41).

Ora, não é isso que requer a Organização do Trabalho, em qualquer área que seja. O que ela pretende é que o empregado atenda à demanda de mercado, desconsiderando o papel fundamental da vida psíquica do trabalhador, "lugar por excelência do imaginário, do inconsciente, de defesas, de processos de identificação" (CHANLAT, 1996, p.30), no comportamento humano, de ordem individual ou coletiva. Para isso, a Organização do Trabalho necessita submeter o trabalhador a padrões formais de comportamento objetivando tão-somente a produtividade e a excelência competitiva global. O que isso acarreta para o trabalhador, na perspectiva de Sujeito, em relação à economia de seu Desejo? Sofrimento. Intenso sofrimento. É o que nos leva a deduzir a seguinte afirmação de Dejours:

A resposta é, sob certos aspectos, trágica. É o sofrimento, alienação e, no final, o risco de uma descompensação psiquiátrica (quer se trate de neurose, de depressão ou de psicose), ou a entrada num processo de somatização (agudo e reversível no melhor dos casos, crônico e irreversível, de outra forma). É que o Corpo somático (e não o aparelho psíquico sozinho) parece incapaz de funcionar duravelmente e de resistir por muito tempo à repressão do Desejo. (DEJOURS, 1994, p.42).

O autor ainda afirma que:

É a organização do Trabalho que determina as relações entre Desejo e Motivação. No caso do operário semi-especializado, a organização do Trabalho joga a Motivação contra o Desejo e contra o Sujeito. No caso de um alto executivo, a Motivação pode colocar-se a serviço da elaboração de um compromisso entre o Desejo e a Realidade da tarefa. Se a psicanálise não tem nada a dizer sobre o

Trabalho, em compensação ela coloca esta questão fundamental a partir da qual se constrói a psicopatologia do Trabalho: qual é o lugar do Sujeito no trabalho e de que liberdade ele dispõe para elaborar um compromisso nos conflitos que surgem no confronto de sua personalidade e de seu desejo com a Organização do Trabalho? (DEJOURS, 1994, p.42).

2.1 SATISFAÇÃO/INSATISFAÇÃO NO TRABALHO

Datam da década de 30 as primeiras tentativas para analisar a influência da satisfação no trabalho. Satisfação, à época, referia-se às percepções, aos sentimentos e a atitudes dos empregados no seu trabalho. São conhecidos e clássicos os estudos nesse sentido que foram sintetizados por Mayo²¹. Esses estudos concluíram que os empregados, ao não se sentirem devidamente satisfeitos quanto às suas necessidades, manifestam fortes e diversas reações afetivas, originando situações de greve, absenteísmo e rotatividade. Muito embora não tenham determinado uma clara relação entre satisfação e comportamento no trabalho, esses estudos estimularam a realização de importantes contribuições nesse campo, criando ou fundamentando formulações teóricas em relação à motivação.

Queremos situar o trabalho como ação humana, que deveria permitir ao indivíduo o máximo de sua realização social e, principalmente, pessoal. Não só no sentido que lhe permite inserção social, mas também na possibilidade de investimento de sua energia pulsional como agente transformador de sua realidade social. No entanto, o que se depara é a total alienação do trabalhador na execução de tarefas que lhe são exigências sociais de subsistência, sendo considerado na atual conjuntura de organização do trabalho apenas como fator de produção. Isto provoca sofrimento psíquico e faz com que crie mecanismos de defesa para manter sua saúde mental. Distorce a realidade que enfrenta e, assim, sedimenta um sistema cujo enclave social é baseado na demanda de mercado.

Através do trabalho, o homem produz artefatos que lhe propiciam facilidades e que são incorporadas à própria condição humana. No entanto, a sua condição de trabalhador revela aspecto de escravidão, de jugo. O homem, ao ser alienado do produto do seu trabalho, perde a noção de seu próprio valor como trabalhador. Como produtor, sua existência e sua dignidade estão em relação direta com o produto realizado, sob o qual, entretanto, perdeu todo e qualquer domínio. (ARENDT, 1999).

²¹George Elton Mayo (1880–1949), australiano, psicólogo, sociólogo e pesquisador das organizações. Como professor da Harvard Business School realizou a pesquisa que se popularizou como Estudos de Hawthorne. Destacou a importância de considerar os fatores sociais implicados em uma situação de trabalho.

Nesse sentido, a afirmação conclusiva de Dejours (1980, p. 27) é importante: "O trabalhador é, de certa maneira, despossuído de seu corpo físico e nervoso, domesticado e forçado a agir conforme a vontade de outro.".

Há toda uma questão que envolve a sintomatologia organizacional moderna: a hegemonia da ordem econômica sobre todas as outras. No contexto atual, engendrado pelo liberalismo econômico, os valores são subvertidos. Apontam que o que vale é a supremacia de alguns, que fazem do poderio econômico verdadeira máquina de guerra, sobre outros que, conscientemente ou não, participam dessa guerra, como peões, cabendo-lhes o papel de fazer com que essa maquinaria funcione, pelo consentimento tácito. Logo, observa-se outra questão mais central: "a das 'motivações subjetivas da dominação'- porquê uns consentem em padecer sofrimento, enquanto outros consentem em infligir tal sofrimento aos primeiros?" (DEJOURS, 1999, p.17).

As motivações subjetivas do consentimento, derivadas do sujeito psíquico, são determinantes no funcionamento dessa maquinaria. E esse consentimento, condição para participar do sistema, é formado através do sofrimento no trabalho. O funcionamento do sistema gera sofrimento crescente entre os que trabalham. Quanto mais trabalham, mais vêem seus esforços produtivos sendo retornados contra si mesmos e contra as esperanças de que possam mudar o próprio sistema, o que aumenta o sofrimento. No entanto, esse sofrimento alimenta a maquinaria de guerra econômica pelas "defesas criadas pelos homens contra o sofrimento padecido no trabalho". (DEJOURS, 1999, p.18).

A esse propósito, afirma Costa (1991, p.45): "A obediência cega pode encontrar sua razão de ser justamente na encampação da consciência pela perspectiva do sofrimento.".

Cristophe Dejours prefacia seu livro "A Banalização da Injustiça Social" comentando a difusão da idéia de que a França sofre ameaça de derrocada econômica e que essa situação não é só pertinente àquele país, mas, sobretudo, ao Brasil.

Padecemos na atualidade, como nação, do que poderíamos chamar de síndrome do desemprego. Pânico generalizado, que não só acomete os que se encontram desempregados e sem perspectiva de empregar-se, mas também e, principalmente, por mais paradoxal que possa parecer à primeira vista, os que se encontram em situação "privilegiada" de ocuparem um cargo ou uma função que, de algum modo, lhes assegura a subsistência.

As origens do crescente desemprego, da falta de perspectiva de que essa situação possa ser revertida, o que gera extrema insegurança nos que trabalham, são não somente econômicas no sentido de serem produto de uma política empresarial, mas fundamentalmente de origem social. Decorrem de um modo de pensar o ser humano como recurso alocado pela

empresa no mesmo nível dos recursos físicos e tecnológicos. A vida humana é gerenciada na empresa com a finalidade única de produção de bens e serviços.

Quem passa pela situação de impossibilidade de empregar-se²² sofre pelo "processo de dessocialização progressivo"²³ a que fica submetido por ter abalados os alicerces de sua identidade²⁴. Hoje, todos partilham um sentimento de medo diante da ameaça de exclusão do mercado de trabalho.

A fim de que se possa ter noção mais clara sobre as consequências do desemprego frente à questão da identidade social, ele já é um item de medida de periculosidade na escala HCR-20. A escala HCR-20 é uma escala padronizada para avaliação de violência e periculosidade em pessoas que cometeram delitos, utilizada pela Universidade Simon Frazer, no Canadá. O que se tem como dado é que quanto maior o tempo de desemprego do indivíduo, mais ele se torna agressivo e perigoso socialmente. (MORAES, 2000).

É sabido que o nível de desemprego tem aumentado em todo o mundo. Segundo Castoriadis (1998, p.15), o capitalismo evoluiu pelo sucesso econômico que gerou uma "situação de quase pleno emprego, expansão da produção e do consumo", mas não previu que essa mesma situação acabaria por desembocar numa das mais graves crises sociais do mundo moderno: a questão do desemprego gerada por fatores, dentre outros, já na década de 50, pela acelerada subida dos preços em decorrência de má administração de políticas internacionais. Disso decorreu inflação autossustentada, acrescida de estagnação econômica, desacelaração do consumo e da produção sem queda de preços, o que mais ainda colaborou para o desemprego e a "estagnação do nível de vida daqueles que trabalham." (CASTORIADIS, p. 16). Cabe aqui, refletirmos sobre essa estagnação, pois ela já não mais ocorre.

_

²² Que encontrar no mercado de trabalho colocação que lhe garanta o mínimo de renda que lhe possibilite sobrevivência digna.

²³ Socialização é entendida aqui como modo de participação do indivíduo no sistema econômico através da utilização de suas forças produtivas.

²⁴ É a atividade que constrói a identidade. O ser é presentificado pela ação. Pelo fato de estarmos inseridos nas organizações, a ação é fragmentada, pelo que o indivíduo se reconhece como tal pelo que faz num determinado momento. Daí seu caráter de pressuposição, uma vez que não abrange a totalidade da ação humana. Do ponto de vista psicanalítico, conforme Castoriadis, "o indivíduo identifica a sociedade também como a mãe provedora, que lhe acarreta uma quantidade de coisas." (1998:160).

Para a psicanálise, a noção de identidade é um tanto marginal, pois ela só pode ser pensada de forma dinâmica por ser dependente de processos identificatórios — pela falta de identidade, o ser humano é "condenado" à identificação.

A identidade é o "resultado consciente" dos processos inconscientes de identificação e se traduz pelo fantasma de uma síntese pontual que o Sujeito é obrigado a fazer quando ele diz "eu". Ela é uma espécie de pano de fundo cuja base é formada pelos conteúdos do recalcado que dão, a cada sujeito, o sentimento de ser sempre a mesma pessoa. A identidade se estabelece a cada instante num movimento ao mesmo tempo particular e paradoxal que se repete continuamente. Ela repousa numa linha imaginária demarcada pelos fantasmas que permitem ao Sujeito resolver o paradoxo entre aquilo que o assemelha e aquilo que o distingue. Referindo-se ao conjunto dos seres, a todos os "eus" ela é repetição, pois sublinha a identidade dos termos; mas ela é também o que é único quando designa — conjunto particular de características que são, estas características, também identificadas pelo "eu".

A financeirização modificou a forma de atuação dos países. Fez com que o liberalismo econômico predominasse no mundo. E, com isso, o mercado, ou seja, as disputas entre as empresas, passou a ajustar, à sua maneira, os problemas com o desemprego.

Assistimos a um constante rebaixamento de nível de qualidade de vida do trabalhador tanto em termos de redução de seu poder aquisitivo quanto à questão de, para manter-se empregado, necessitar submeter-se a sacrifícios que comprometem mais ainda sua situação econômica e sua estabilidade emocional, quando não toda sua vida pessoal, porque a finalidade das organizações é o desenvolvimento da competitividade entre elas. Por empresa competitiva, pode-se compreender aquela que lança seu produto no mercado, concorrendo com as demais, auferindo lucros, mesmo a preço menor que as concorrentes, mas que mantenha seus lucros, ou os aumente, à custa de menor investimento.

As empresas estão voltadas para a Excelência Competitiva Global, o que implica em continuamente reduzir tempo e recursos necessários para completamente satisfazer clientes, associados, fornecedores, incluindo acionistas, e a sociedade. Conforme Tinoco:

[...] presentemente as organizações operam em nível de competitividade global... em termos quantitativos a demanda por mão-de-obra tende a ser menor, face à inovação tecnológica, os recurso humanos utilizados são, todavia, de qualificação mais elevada". (TINOCO, 1996, p.:viii).

Ora, as empresas não podem tornar-se competitivas com menor investimento em recursos tecnológicos, pois a inovação tecnológica é necessária para o acréscimo da quantidade de produtos oferecidos. Disso podemos concluir, de alto, que o investimento só pode ser reduzido no investimento dos recursos humanos.

Eis uma boa explicação para a crise de desemprego atual. Todavia, essa é uma situação já posta e não é a finalidade desse trabalho tratar dessas questões e sim de como, nessa situação, sente-se o trabalhador que na

[...] competição acirrada em que as organizações estão envolvidas, pela qualidade total e na busca incessante da liderança, leva à necessidade do uso de mão-de-obra com elevada qualificação e disposta ao treinamento, ao aprendizado e ao aperfeiçoamento permanente. (TINOCO, 1996, p. viii).

Contudo, há que se perguntar o porquê de o trabalhador submeter-se a essa situação de sofrimento. Ademais, se o indivíduo é uma "criação sócio-histórica, consequência e, ao mesmo tempo, condição para o questionamento das instituições estabelecidas" (Castoriadis, 1998:138), por que simplesmente não se rebela ao invés de submeter-se a essa situação de sofrimento? Não vislumbra possibilidade de mudanças? Sente-se impotente para efetuar as mudanças possíveis ou há outros fatores que influenciam nessa submissão?

Podemos refletir sobre essa questão acompanhando o pensamento de Arendt (1979): defrontando-se o ser humano com o Mal Total, o que lhe resta é obedecer. Para o oprimido, obedecer significa ater-se de pronto com a situação imediata, não restando espaço para questionamentos acerca do porquê da obediência ou da situação, o que lhe evita sofrimento. Colocando-se do lado do opressor, aflora-se nele o sentimento de ser partícipe de uma engrenagem que movimenta o mundo a sua revelia. Não se sente responsável pelos efeitos consequências de seus atos e não tem consciência de que essas consequências sejam derivadas de sua omissão do processo decisório. Os interesses maiores dessa engrenagem o submetem à renúncia de seus próprios desejos e, portanto, ao não reconhecimento do Desejo dos outros, seus iguais. Paradoxalmente, identifica-se com o Desejo da massa dominante e submete-se a ela, buscando ações que possam contribuir para a adivinhação dos modos de satisfazê-la.

2.2 SOFRIMENTO NO TRABALHO

Seligmann-Silva (1994), referindo-se à gênese e às transformações do sofrimento mental vinculadas à organização do trabalho, discorre que podemos conceituar sofrimento no trabalho como o marco que separa a doença da saúde. Já Dejours explicita que

[...] entre o homem e a organização prescrita para a realização do trabalho, existe, às vezes, um espaço de liberdade que autoriza uma negociação, invenções e ações de modulação do modo operatório, isto é, uma invenção do operador sobre a própria organização do trabalho, para adaptá-la as suas necessidades, e mesmo para torná-la mais congruente com seu desejo. Logo que esta negociação é conduzida a seu último limite, e que a relação homem-organização do trabalho fica bloqueada, começa o domínio do sofrimento – e da luta contra o sofrimento. (DEJOURS, 1987, p.15).

Verificamos, portanto, que são duas as dimensões do sofrimento: a diacrônica e a sincrônica. Trata-se, segundo Dejours (1996), a diacrônica, da ordem do particular, resultante da história psíquica própria de cada indivíduo; e a sincrônica, da ordem do social, da relação do sujeito com a situação de trabalho.

É bem verdade que poderemos encontrar, na luta contra o sofrimento gerado pelo trabalho, soluções originais elaboradas pelo sujeito. Poderíamos classificá-las como sofrimento criativo, ou modos de atuação que são prejudiciais em termos da saúde do trabalhador e da própria produção, o que origina sofrimento patogênico.

Não estamos aqui referindo-nos a distúrbios de comportamento ou sintomas psicopatológicos, no sentido de doença mental, de que os trabalhadores poderiam ser

acometidos. Nesse caso, a própria empresa, a cujo quadro pertencem esses trabalhadores, se encarregaria de eliminá-los de seu quadro de trabalho, por razões que lhe parecem bastante óbvias. Tratamos da questão da normalidade, como, apesar do sofrimento gerado pela situação de trabalho, o sujeito mantém seu equilíbrio psíquico. Esse equilíbrio é mantido devido ao sofrimento, esse "espaço de luta que cobre o campo situado entre, de um lado, o 'bem-estar', e, de outro a doença mental e a loucura." (DEJOURS, 1996, p.153). Para uma análise mais acurada da relação psíquica entre o trabalhador e a situação de trabalho, devemos considerar, segundo o estudo de Dejours (1996):

- o encontro entre registro imaginário (produzido pelo sujeito) e registro da realidade (produzido pela situação de trabalho);
- o encontro entre registro diacrônico (história singular do sujeito, seu passado, sua memória, sua personalidade) e registro sincrônico (contexto material, social e histórico das relações de trabalho).

A Psicanálise é que nos dá o suporte teórico para que possamos melhor compreender essa relação. Dejours (1999, p.17) afirma que a permanência dessa situação deve-se ao fato de que "homens e mulheres consentem em dela participar maciçamente", lançando a questão fundamental de seu livro "A Banalização da Injustiça Social": as motivações subjetivas da dominação. O autor mesmo responde:

As motivações subjetivas do consentimento (isto é, derivadas do sujeito psíquico) têm aqui um papel que considero decisivo, se não determinante. Pelo menos é isso que mostram as pesquisas sobre o sofrimento no trabalho de que falaremos mais adiante. É por intermédio do sofrimento no trabalho que se forma o consentimento para participar do sistema. E quando isso funciona, o sistema gera, por sua vez, um sofrimento crescente entre os que trabalham. O sofrimento aumenta porque os que trabalham vão perdendo gradualmente a esperança de que a condição que hoje lhes é dada possa amanhã melhorar. Os que trabalham vão cada vez mais se convencendo de que seus esforços, sua dedicação, sua boa vontade, seus 'sacrifícios' pela empresa só acabam por agravar a situação. Quanto mais dão de si, mais são 'produtivos', e quanto mais procedem mal para com seus companheiros de trabalho, mais eles os ameaçam, em razão mesmo de seus esforços e de seu sucesso. Assim, entre as pessoas comuns, a relação para com o trabalho vai-se dissociando paulatinamente da promessa de felicidade e segurança compartilhadas para si mesmo, primeiramente, mas também para os colegas, os amigos e os próprios filhos. (DEJOURS, 1999:17).

As primeiras pesquisas sobre satisfação no trabalho foram marcadamente influenciadas pela idéia, vigente na década de 30 (MAYO, 1933), de que empregados satisfeitos são empregados produtivos.

Schimidt (1993, p.17) afirma que é "cada vez maior a aceitação da idéia de que as reações afetivas experimentadas pelas pessoas no seu trabalho constituem, mais do que os bens materiais, o fator básico da motivação organizacional".

Podemos questionar sobre a relação entre satisfação e desempenho no trabalho. Se a satisfação fosse determinante do desempenho, as organizações teriam apenas que satisfazer as necessidades do empregado. No entanto, alguns estudos sugerem que a melhor hipótese é de que o bom desempenho seja a variável independente, e a satisfação a dependente. O que pode ocorrer é que o bom desempenho dê origem a recompensas, que, por sua vez, produzem satisfação. (*apud* SCHIMIDT, 1993, p.17).

No entanto, o que podemos observar, na atualidade, é que os empregados não estão satisfeitos sob os pontos de vista econômico, afetivo ou social, e que, pelo mesmo desempenho ou no mais das vezes de superior qualidade, nem ao menos as recompensas esperadas lhes chegam, sendo sempre aquém de seus investimentos energéticos, mas continuam produtivos, até mesmo mais produtivos que antes. Dejours explica que isso se dá porque, em verdade, os homens criam defesas contra o sofrimento padecido no trabalho.

Freud (1917, p. 177) define sofrimento como efeito do trabalho dos instintos sexuais que "se rebelaram e assumiram suas próprias vias obscuras", sintoma experimentado pela não aprovação da consciência às intenções desses instintos. No mesmo ensaio, o autor afirma que é esse o parâmetro da sanidade: que parte da libido fique retida no ego e que ela tenha mobilidade plena entre fluir do ego, fazer-se satisfazer nas relações objetais, bem como voltar a ele, vinda dos objetos.

A decisão cotidiana inclui a incorporação de dados, informações, inteligência, conhecimento e sabedoria. Toda ação humana implica num sujeito executor da ação, o qual está implicado nela de qualquer forma. Se a organização permite que nessa ação esteja revelado o sujeito executor da ação, isso otimiza a ação. Se não, esse sujeito buscará modos de expressão dessa ação ou criará mecanismos de defesa para, submetendo-se a ela, minimizar o sofrimento dela derivado.

2.3 A CARGA PSÍQUICA DO TRABALHO

De acordo com os estudos de Dejours (1994, p.22), a carga psíquica do trabalho refere-se à ordem dos fenômenos cujos elementos são afetivos e relacionais. A abordagem econômica do funcionamento psíquico permite inferir um modelo quantitativo da carga psíquica do trabalho.

A relação HOMEM-TRABALHO é marcada pela subjetividade e pode-se apreciá-la pelos "efeitos concretos e reais" (DEJOURS, 1996, p.22) no modo de consecução da tarefa. Isto ocorre, pois, o homem não é uma máquina, é um ser com uma história pessoal e utiliza de vias de descarga energética, conforme sua estrutura de personalidade.

A questão fundamental da relação entre aparelho psíquico e o trabalho está em saber se a tarefa exige suficientes atividades psíquicas por parte do trabalhador ou se há uma intenção de energia pulsional, o "que constitui precisamente a carga psíquica do trabalho" (DEJOURS, 1996, p.24), pois se não há o emprego adequado das aptidões psíquicas, fantasmáticas ou psicomotoras, o trabalho torna-se perigoso para o aparelho psíquico quando não permite um livre funcionamento deste. "Em termos econômicos, o prazer do trabalhador resulta da descarga de energia psíquica que a tarefa autoriza, o que corresponde a uma diminuição da carga psíquica do trabalho." (DEJOURS, 1996, p.24). Isto é, se um trabalho permite a diminuição da carga psíquica, ele é fator de equilíbrio psíquico para o trabalhador. Se ele se opõe a essa diminuição, torna-se conflituoso, o que ocasiona fadiga.

Se a organização do trabalho é favorável, permitindo ao trabalhador a organização de sua tarefa, isso possibilita descarga da energia pulsional. Diminui, portanto a carga psíquica do trabalho, tornando-se um instrumento de equilíbrio para o trabalhador.

Poderíamos, então, questionar que componente do trabalho opõe-se à descarga de energia psíquica, ou, de outro modo, o que faz o trabalho "entravar o livre jogo do sistema 'motivação-satisfação'" (ou desejo-prazer)?" (DEJOURS, 1996, p.27).

Poderíamos responder que, se o trabalhador não tem a oportunidade de flexibilização na organização de sua tarefa é porque "[...] a organização do trabalho é [...] a vontade do outro [...]. O trabalhador é, de certa maneira, despossuído de seu corpo físico e nervoso, domesticado e forçado a agir conforme a vontade do outro." (DEJOURS, 1996, p.27).

Ora, e se isso ocorre, e ocorre, como sabemos, "[...] a carga psíquica do trabalho resulta da confrontação do desejo do trabalhador à injunção do empregador, contida na organização do trabalho." (DEJOURS, 1996, p.28).

Para que a organização do trabalho seja favorável ao trabalhador, é necessário que as exigências intelectuais, motoras ou psicossensoriais da tarefa estejam de acordo com suas necessidades, "de tal maneira que o simples exercício da tarefa está na origem de uma descarga e de um prazer de funcionar." (DEJOURS, 2000, p.134).

Além disso, o próprio conteúdo do trabalho pode ser uma satisfação sublimatória, situação rara, a bem da verdade, onde a "concepção do conteúdo, do ritmo de trabalho e do modo operatório é, em parte, deixada ao trabalhador." (DEJOURS, 2000, p.135).

3 CARACTERIZAÇÃO DO FUNCIONÁRIO DO BANCO DO BRASIL S/A

Dentro da atual conjuntura social, em cujo seio prevalece o modelo econômico preconizado pelo neoliberalismo²⁵, acreditamos que qualquer trabalhador, no exercício de qualquer função estruturada por esse modelo, seria passível de ser designado como objeto de estudo do presente trabalho.

Poderíamos ter escolhido para objeto de nosso estudo qualquer funcionário público, de qualquer categoria, ou mesmo funcionários de uma empresa privada, pois acreditamos que a amostragem seria tão preciosa em informações no sentido daquilo que abordamos — sofrimento psíquico no trabalho — quanto a que escolhemos.

Basta-nos lembrar, por exemplo, o caso do presidente de empresa multinacional que, em constante tensão, coordena de modo eficiente sua equipe de trabalho, a fim de manter sua empresa em excelente competitividade no mercado global. Ou, então, o gerente administrativo dessa mesma empresa que se encontra na linha de fogo cruzado entre a presidência e os demais subordinados. Além disso, os seus subordinados que sentem necessidade de atender à demanda da empresa cumprindo os critérios por ela estabelecidos para alcançar suas metas.

Nesse mesmo percurso de raciocínio, poderíamos também selecionar uma instituição burocrática qualquer; poderíamos fixar o centro decisor; ou aqueles que fazem com que a decisão seja validada; ou, ainda, os que devem acatar as decisões e os que têm de cumpri-las.

Do mesmo modo, poderíamos ter como objeto o professor universitário, com título de Doutor, detentor de conhecimentos especializados e necessidades de pesquisas em sua área, envolvido com as exigências burocráticas par que elas se concretizem. Em condições

²⁵ Teoria e política que apregoa que não pode haver qualquer limitação dos mecanismos de mercado por parte do Estado. Compreende em seus programas desregulação do mercado, desemprego massivo, repressão sindical, redistribuição de renda em favor dos ricos, privatização dos bens públicos, e a obstrução de qualquer interferência em relação aos direitos incondicionais de cada agente econômico de dispor sua renda e de sua propriedade como queira. (SADER, 1995).

semelhantes, o professor de ensino fundamental, que tem como prerrogativa a formação do cidadão do futuro, o que lhe exige que ensine direito e cidadania, mas que tem um salário miserável, incompatível com o seus próprios direitos, sua condição de cidadão e o exercício adequado de sua função.

Optamos pela escolha do funcionário do Banco do Brasil S/A por ser ele participante de uma situação peculiar que serve de amostragem para melhor verificação do que consiste a situação estudada. Particularizamos essa situação a fim de facilitar o estudo a que nos propusemos. Ressaltamos, mais uma vez, que acreditamos que esse estudo poderia também se estender aos demais trabalhadores: o operário de manutenção de produção no sistema fabril, que, aparentemente, para a realização de sua tarefa, emprega maior dispêndio de energia física que mental, até os trabalhadores ditos intelectuais, que dispendem maior energia mental que esforço físico, também aparentemente. Dizemos aparentemente porque não é o objetivo deste trabalho determo-nos em quantificação de energia física ou mental que um trabalhador pode dispender na realização de sua tarefa, mas no modo como ele processa a energia psíquica de que é imbuído ao lidar com ela.

A situação peculiar tanto se refere ao próprio banco quanto ao seu funcionário. Em relação ao Banco do Brasil S/A por ser ele uma sociedade de economia mista²⁶, uma entidade paraestatal²⁷. Em relação ao seu funcionário, por ele jamais ter sido funcionário, no sentido de ser aquele que, segundo a Constituição Federal de 1988, em seu artigo 41, tem estabilidade 28, mas sempre empregado, pois o regime de pessoal das entidades paraestatais é o mesmo dos empregados de empresas privadas, sujeitos à C.L.T.²⁹, às normas acidentárias e à Justiça Trabalhista. Contudo, sujeitos a concurso público, exceto para cargos ou funções de confiança. Seus salários são fixados e alterados pela diretoria da entidade, na forma do contrato de trabalho e das normas salariais comuns. Não obstante, em caso de improbidade funcional, ele responde penalmente como funcionário público. Isto é, ele não tem os benesses do funcionalismo público, mas tem os seus deveres.

²⁶ Santana (1997) nos diz que a sociedade de economia mista tem como objetivo "a exploração e organização da atividade econômica, quando necessária aos imperativos de segurança nacional ou de relevante interesse coletivo (Ex. Banco do Brasil S/A.)".

_

²⁷ Segundo Meirelles (1990), entidades paraestatais são "pessoas jurídicas de Direito Privado cuja criação é autorizada por lei específica para a realização de obras, serviços ou atividades de interesse coletivo. São autônomas, administrativa e financeiramente, têm patrimônio próprio e operam em regime de iniciativa particular, na forma de seus estatutos, ficando vinculadas (não subordinadas) a determinado órgão da entidade estatal a que pertencem, o qual supervisiona e controla seu desempenho estatutário, sem interferir diretamente na sua administração."

²⁸ Garantia constitucional de permanência no serviço público outorgada ao servidor que, nomeado por concurso em caráter efetivo, tenha transposto o estágio probatório de dois anos (Constituição Federal, art. 41)

²⁹ Consolidação das Leis Trabalhistas.

Além do mais, mesmo não sendo funcionário público, sofreu todos os achatamentos salariais do funcionalismo público em geral, e também, e muito acirradamente, o constrangimento de ser apontado como marajá desde o Governo Collor³⁰.

O funcionário do Banco do Brasil S/A., das agências de Fátima do Sul, Glória de Dourados e Deodápolis-MS, como todos os demais das diversas agências espalhadas pelo país, sofreu com a política econômica de contenção de gastos públicos empreendida no governo Collor, como também acentuada desvalorização profissional com consequentes perdas desde o status social e econômico, como também seu prestígio pessoal.

É sabido que houve época em que, ao menos em cidades interioranas, o sonho de ascensão de qualquer família se realizaria com o ingresso de um de seus filhos a uma carreira bancária, mormente se essa carreira fosse no Banco do Brasil S/A.. A despeito de que as vantagens do exercício de funções junto a esse Banco fossem deveras fundamentadas ou se resultado de um mito criado em torno delas, o certo é que essa inserção profissional garantiria, ao seu detentor, conquista de prerrogativas, ao menos sociais, que o distinguiam acima do comum dos outros trabalhadores, mesmo que numa função idêntica de outra instituição, ainda que bancária.

As vantagens consistiam desde a garantia do emprego, adquirido, numa instituição financeira de economia mista, por concurso público. Isto implicava em estabilidade; alto salário percebido, principalmente, em relação às outras categorias funcionais; assistência médico-hospitalar e odontológica asseguradas num nível de prestação de ótimos serviços; prêmios por desempenho funcional e pertencimento a clube privativo. Além disso, na atribuição de outras vantagens sociais, tais como presença quase obrigatória do funcionário em clubes de serviço, conferindo -lhe um conjunto de privilégios que caracterizavam sua posição em relação às demais pessoas da comunidade.

O Plano Collor consistiu em um conjunto de medidas adotadas pelo governo a fim de garantir estabilização econômica. Talvez tenha sido o mais drástico de todos os programas até então impostos ao país, principalmente, o Plano Collor 2, que objetivava "estancar o processo inflacionário – que chegava ao perigoso patamar de 20% ao mês -, racionalizar os gastos em administração pública, cortar despesas, controlar as empresas estatais e criar novos

_

³⁰Governo Collor, período da história política brasileira iniciado com a posse do presidente Fernando Collor de Mello, em 15 de março de 1990, e encerrado em 2 de outubro de 1992, com seu afastamento do governo (após aprovação do impeachment em 29 de setembro), cujas características principais foram: redução da máquina administrativa com a extinção ou fusão de ministérios e órgãos públicos, demissão de funcionários públicos e o congelamento de preços e salários.

mecanismos financeiros e institucionais para a aceleração do processo de modernização do parque industrial" (SANDRONI, 1994:322).

A partir do advento do Plano Collor foi apontada a fragilidade financeira do setor público como causa da instabilidade econômica. A política de congelamento de preços e salários, racionalização dos gastos públicos, redução de despesas e controle das estatais, repercutiu, enormemente, em todos os segmentos sociais, com redução da produtividade e temor generalizado de uma depressão econômica. Como medida de saneamento da economia, Collor preconizava a "caça aos marajás", propaganda política que consistia em denunciar funcionários públicos que recebiam altos salários como vilões da história, montando todo um aparato de marketing na construção de uma imagem do funcionalismo público como o grande depredador do dinheiro público. Figura essa que perdura no imaginário social.

Como consequência, o funcionário do Banco do Brasil, além de perdas reais em seus vencimentos, teve sua imagem pública maculada pela propaganda efetuada. Não bastasse, houve o agravamento da situação com denúncias de corrupção e outros escândalos financeiros, sempre envolvendo funcionários públicos do alto escalão do governo, o que mais ainda contribuiu para denegrir a imagem do funcionário público perante a opinião da sociedade em geral. Isto equivale a dizer que, além do achatamento de salário, levando o funcionário do Banco do Brasil a não mais poder manter o padrão de vida a que almejara quando de seu ingresso na rede bancária e a que já se acostumara, ainda houve significativas perdas em relação ao status que lhe era conferido socialmente. Há que se lembrar que o Plano FHC, também altamente recessivo, só veio corroborar os prejuízos financeiros de toda a população brasileira e, dentre ela, do funcionalismo.

Diante desse cenário, levantam-se as questões: quais os efeitos, no âmbito individual, dessas perdas? Como se sente o funcionário do Banco do Brasil S.A., nas cidades de Fátima do Sul, Glória de Dourados e Deodápolis, Estado de Mato Grosso do Sul - MS, em relação às perdas salariais, a perda de status, à redução do quadro funcional, o que resulta na sobrecarga de trabalho e na desestabilidade no emprego? Como elabora internamente essa realidade que lhe frustra o alcance de prerrogativas antes tidas como garantidas? O que o impele a manter-se ou demitir-se do emprego? Quais as motivações intrínsecas nesse processo? Como percebe o questionamento social quanto à utilidade e eficácia das entidades públicas? São muitas as perguntas e, talvez, possam ser condensadas em apenas duas: o que o levou a procurar inserir-se nesse trabalho? O que o faz permanecer nele? Essas perguntas necessitam de respostas e, com certeza, elas estão na vivência do ser humano funcionário dessa instituição. Por isso, é

preciso conhecer as causas, os desdobramentos e as consequências psicológicas produtos dessa peculiar situação.

A bem conduzir o trabalho, estabelecemos os seguintes critérios quanto à delimitação do objeto:

Escolha de três agências do Banco do Brasil, na região da Grande Dourados-MS, compreendendo as cidades de Fátima do Sul, Glória de Dourados e Deodápolis. Essas agências se enquadram nas categorias de:

- Agências relativamente pequenas;
- Passam pelo processo de informatização;
- Os funcionários estão adaptando-se aos novos processos;
- Ocorreu em todas elas, ao longo dos últimos anos, elevado número de demissões, tanto em decorrência de demissões compulsórias, como de demissões voluntárias, atendendo a um programa gerencial, o PDV (Programa de Desligamento Voluntário);
- O quadro de funcionários encontra-se reduzido a menos que a metade, em relação ao período compreendido entre 1992 e 1999.

Na escolha dos entrevistados, utilizamos o critério de selecionar os funcionários que atendessem, ao mesmo tempo, aos seguintes requisitos:

- funcionário mais antigo na agência;
- funcionário mais idoso.
- funcionário que recebeu proposta e que poderia ter aderido ao PDV, mas recusou-se a fazê-lo.

Coincidiu que os três representantes de cada agência selecionada executam, nas suas respectivas agências, a mesma função: são caixas.

Um detalhe importante corresponde ao fato de estarem exercendo essa função, a de caixa, há mais de 15 (quinze) anos. Isso enriquece o trabalho porque nos permite verificar as mudanças nos modos operacionais na execução da tarefa de um modo linear e o sujeito encontra-se mais avalizado para falar dessas mudanças.

Todos os entrevistados foram consultados previamente e a eles foi colocado o objetivo do trabalho. Interessante anotar que, sem exceção, houve, nesses contatos preliminares, demonstrações de solicitude manifestadas até de modo constrangedor para a entrevistadora, vez que a impressão que se teve em cada primeiro contato é que esse trabalho poderia consistir numa ajuda para que os funcionários resgatassem algumas prerrogativas que lhes pertenciam. Em todos eles, houve necessidade de explicar que se trata de um trabalho

acadêmico e de que nós não tínhamos, como não temos, condições de afirmar sobre o seu resultado, muito menos de que ele poderia influenciar, de algum modo, na qualidade de vida do funcionário, tratando-se, em suma, de um trabalho de pesquisa e que não poderíamos garantir o alcance dos resultados e nem mesmo quais eles seriam.

É importante assinalar que houve um primeiro contato mantido com um funcionário, o qual preenchia os requisitos já mencionados, e lamentamos não termos à mão gravador e bloco de anotação. Isso se deve ao fato de o funcionário ter nesse contato "desabafado" todas as questões pertinentes ao nosso assunto, de modo inflamado, ficando bastante caracterizada toda a revolta que sente em relação à situação em que se encontra como empregado do Banco do Brasil.

No entanto, no dia e hora marcados para a entrevista propriamente dita, recusou-se a participar, alegando que consultara a Direção da agência, a qual lhe pôs em contato com o advogado da empresa, que lhe alertou que não poderia ser entrevistado, para qualquer fim, acerca do seu trabalho junto ao Banco, sob o risco de incorrer em ser penalizado por falha disciplinar e ética. Diante disso, mostrou-se muito nervoso ao nos participar de sua decisão de não mais colaborar com a pesquisa e, encolhendo os ombros e abrindo os braços com as mãos espalmadas, num gesto da mais pura impotência, só nos disse: "É assim que me sinto nessa situação toda, atado. Isso é terrorismo". Pareceu-nos mesmo aterrorizado e ficamos a questionar o porquê de ele ter consultado a sua gerência se não havia necessidade de fazê-lo.

Acerca disso, podemos afirmar que a tática de semear o medo para desenvolver a subordinação do trabalho ao capital é genérica e demais difundida.

Convém mencionarmos que não consultamos a Direção das agências para solicitação das entrevistas; após fazermos levantamento informal de quais funcionários preenchiam os requisitos de idade e antiguidade, entramos em contato direto com eles e expusemos-lhes o nosso propósito.

3.1 PROGRAMA DE DESLIGAMENTO VOLUNTÁRIO - PDV

O Programa de Desligamento Voluntário surgiu tanto como imperativo econômico como modulação da ideologia do Estado mínimo. Consiste em proposta que visa à redução dos gastos públicos com remuneração de servidores.

Teve sua origem no âmbito da iniciativa privada. Na década de 80, durante os piores momentos da recessão econômica, diversas empresas foram levadas a praticar extensos programas de dispensa de seus empregados. À época, para amenizar o impacto das dispensas coletivas nas relações com os sindicatos de trabalhadores, foi a implementação de dispensas sujeitas à adesão de empregados interessados. Para tornar essas dispensas atraentes, houve oferecimento de vantagens adicionais como aviso prévio ampliado, meses adicionais de cobertura por planos de saúde, compromisso de reconvocação em caso de reaquecimento da atividade econômica, dentre outras. Na empresa privada, a dispensa de empregados implica em indenização tendo como variáveis tempo de serviço e remuneração. "A solução preconizada por certos empresários, sob a rubrica dos chamados 'programas de desligamento voluntário', foi precisamente a de tornar mais atraente — ou se tanto menos oneroso — o ato da dispensa, de tal ordem que os empregados pudessem, eles próprios, optar pela ordem dos que seriam por ele vitimados." (FREITAS JR., RUSSO FILHO e NASCHIETTO — Internet).

Esse programa foi instituído pelo Executivo Federal, através da Medida Provisória n.º 1530, em 20.11.96, publicada no D.O.U. de 21.11.96, transformada em Lei, sob n.º 9468, em 11.07.97, tendo como objetivo os servidores cujas funções são menos qualificadas e complexas dentro do quadro Administrativo.

Nesse programa, não foram incluídos os integrantes de carreiras consideradas estratégicas para o desempenho das atribuições reservadas à Administração Pública, bem como os de nível técnico e superior.

Os que puderam aderir ao programa foram os servidores estáveis, titulares de cargo de provimento efetivo, e os que não foram amparados pela estabilidade conferida pelo art. 19 do Ato das Disposições Constitucionais Transitórias, os antigos celetistas.

O oferecimento de incentivo financeiro se deu de forma escalonada, de acordo com o tempo de exercício no cargo, distribuído da seguinte forma:

- até 14 anos de trabalho efetivo:
 - o indenização de uma remuneração/ano;
 - o acréscimo de 25% se as adesões se dessem no período compreendido entre 21.11.96 a 05.12.96,
 - o acréscimo de 5% se as adesões fossem no período de 06.12.96 a 10.12.96.
- 14 a 24 anos de efetivo exercício:
 - mais uma indenização de 1,5 remuneração/ano para quem tivesse mais de 24 anos de exercício no cargo;
 - o mais indenização de 1,8 remuneração por ano de serviço;

o prazo de adesão: 27 dias.

A fim de minimizar as repercussões sociais diante da possibilidade de desemprego, em consequência desse programa, foi instituído projeto de apoio, qualificação e aperfeiçoamento profissional com objetivo de reinserção do servidor no mercado de trabalho (art. 14, Decreto n.º 2.076, de 20.11.96).

Nesse esteio, o Banco do Brasil S/A. delineou seu programa de desligamento voluntário.

4 UMA LEITURA DAS ENTREVISTAS REALIZADAS

Há caminhos que percorremos sem nos darmos conta do que nos impelia a fazê-lo. Parecem traçados aquém ou além de nós mesmos, como se estivéssemos sujeitos a uma predestinação e não tivéssemos qualquer outra opção a não ser percorrê-lo — essa é a via do Desejo. Parece sempre um traçado feito por um outro, e esse outro distante e alheio a e de nós.

Forjamos expectativas acerca do que nos pode ocorrer e como espectadores assistimos às cenas que se apresentam como se não fizéssemos parte desse cenário. Por não nos tornarmos conscientes da trama que se desenvolve em nós e diante de nós, por ser estranho o outro que nos habita, nos iludimos pensando que assistimos à encenação quando, só de vislumbre, podemos perceber que, por não nos darmos conta disso, nos tornamos marionetes.

Há um dito: "Todo aquele que senta na sombra e dorme, se acostuma à mentira e consente na morte". Essa a primeira impressão que temos do conteúdo das entrevistas realizadas. Mas essas pessoas não estavam sentadas, observando a vida passar. Estavam e estão em plena atividade, inseridas num sistema de produção de bens de serviço, estavam e estão trabalhando. Não dormiram, trabalharam. A que mentira poderiam ter-se acostumado? À de que o trabalho lhes garantiria a sombra e o repouso do guerreiro? Consentiram na morte? Estão vivos, falantes e produtivos. De que morte se trata? Eis nos diante da nossa questão primeira: o que os leva a manterem-se vivos, falantes e produtivos mesmo diante da frustração de seus anseios primeiros, mesmo diante da perda da identidade adquirida através da condição social que lhes garantia o vínculo afetivo idealizado de mãe protetora, aquela que lhes preencheria todas as necessidades, com a organização da qual fazem parte? A expectativa criada em função de uma carreira era que ela lhes daria segurança e estabilidade suficientes para prosseguirem na vida, nada mais almejando que isso.

O corte foi feito e, no entanto, eles se apresentam como pessoas coerentes com a realidade de que fazem parte, continuam levando uma vida "normal". Somente os sonhos estão mortos e eles aprendem a conviver com essa perda, inclusive desdobrando-se em mais

trabalho, o que lhes mitiga o tempo disponível para pranteá-los. Não há tempo – há que se correr atrás do prejuízo. E, assim, desdobram-se em mais trabalho.

As pessoas entrevistadas não almejaram mais que estabilidade e segurança no trabalho? O que ambicionavam com esse trabalho específico? E elas mesmas respondem: em linhas gerais, o grande medo do trabalhador é se ver excluído do campo da linguagem, que é o social. Ele sofre no trabalho, mas sofre mais pela perspectiva de não tê-lo.

Foram três as entrevistas realizadas. Três vidas completamente distintas em suas origens, formações e estruturação. Três pessoas residentes em locais diferentes, com estilos de vida próprios, com hábitos e costumes que as designam em suas diferenciações entre as demais, cujo único detalhe em comum, a princípio, parecia ser o de trabalharem para a mesma instituição bancária. É justamente por esse detalhe que se congraçam na mesma rede de inquietações, de dúvidas e de sofrimento. E aí percebemos que há muito mais em comum a essas pessoas que diferenças. Do que estamos falando?

Três pessoas que poderiam ter optado por outros modos de satisfação através do trabalho, mas que pelo mesmo motivo procuraram ser funcionários do Banco do Brasil: estabilidade e segurança econômica. Em razão disso, abriram mão de sonhos: "a profissão que eu gostaria de ser era médica... depois de muito tempo eu percebi que eu tinha que ser bancária mesmo" (Entrevista 1); "recebi proposta da firma onde eu trabalhava, uma proposta melhorando o salário", mas "o banco tinha perspectiva de futuro" (Entrevista 2); "eu seria bem remunerado... eu não precisava me preocupar" (Entrevista 3).

Nenhum deles provinha de uma classe social abastada, necessitavam do trabalho como fonte de renda para subsistência e poder-se-ia considerar como natural que fizessem, em determinada época da vida, principalmente na juventude, opção por um trabalho que lhes permitisse essa subsistência.

O que nos intriga é a questão do porquê não utilizaram dessa oportunidade para abrirem possibilidade de galgarem outros níveis de satisfação além da garantia de subsistência? Em que e como satisfizeram seus desejos e quais seriam eles?

Eles nos respondem numa negativa de que em algum momento tenha havido um desejo além do que a própria atividade bancária poderia satisfazer: "eles não têm sonhos, eles não tiveram sonhos... esse... essa é a nossa realidade, no banco, de funcionário de banco" (Entrevista 1); "Meu sonho, por exemplo, era trabalhar no banco, com trinta anos aposentar e viver a vida talvez depois da aposentadoria." (Entrevista 2); "Eu considerava funcionário do Banco do Brasil um dos melhores cargo... Estudo eu não podia continuar. Então, não tinha outra opção." (Entrevista 3).

Não é atividade bancária em si mesma, mas essa atividade exercida junto a uma instituição cuja cultura se implanta no imaginário social, estendendo-se ao inconsciente individual. E é nesse âmbito que tem o poder de atuar a fim de constituir-se como objeto de satisfação pulsional.

Encontramos nessa amostragem indivíduos cujos comportamentos podem ser considerados como normais, segundo os critérios de normalidade estabelecidos pela sociedade da qual fazemos parte. São indivíduos que não têm qualquer tipo de vício, sequer do tabagismo. E como normais poderíamos classificá-las como pessoas comuns, aquelas que não se distinguem das demais por quaisquer atos que sejam, principalmente, aqueles que poderiam ser nocivos socialmente. Pelo contrário, são pessoas bem aceitas socialmente, que exercem bem suas funções em relação ao trabalho que executam, que se sentem na obrigatoriedade de alcançarem uma performance no trabalho cada vez melhor a fim de atender às exigências da instituição a qual pertencem. Cidadãos responsáveis, cumpridores de seus deveres, que pagam impostos, contribuição sindical, e que exercem junto à família papel de sustentação econômica e afetiva. Cidadãos socialmente bem resolvidos.

Poder-se-ia, assim, dizer que o nosso trabalho não tem razão de ser e que houve um equívoco em relação ao mesmo e já passaríamos à conclusão afirmando que, por se tratar de pessoas que exercem e cumprem suas prerrogativas e deveres como civis satisfatoriamente, não termos encontrado indícios de conflitos e que os mesmos nos parecem bem equilibrados psiquicamente e ponto final. Sim. Se a pergunta não fosse: em que consiste esse equilíbrio psíquico?

Então, voltemos. O que tem valor de realidade para o indivíduo é o que se chama de realidade psíquica. Essa não corresponde necessariamente à realidade fática. São criados mecanismos compensadores ou deturpadores da realidade a fim de que o equilíbrio psíquico possa ser mantido.

Esse universo pesquisado mostra-nos que os mecanismos de defesa, criados a fim da mantença do equilíbrio psíquico, são da ordem da subordinação. Diante das restrições impostas pelo mundo externo, para garantir seu nível de normalidade e coerência intrapsíquica, o indivíduo minimiza seu querer de satisfação instintual, pois

a quantidade de frustração da realidade que se opõe à nova escolha de objeto reduz seu valor para a pessoa em questão. Afinal não há qualquer sentido em decidir-se por uma escolha de objeto se nenhuma escolha será de todo permitida ou se não há nenhuma perspectiva de ser capaz de escolher alguma coisa adequada. (FREUD, 1910[09], p. 165).

Uma estudante universitária, um madeireiro, um escriturário. Três histórias que se bifurcam em um ponto: ingresso em atividade bancária por volta dos 20 anos de idade. Essas histórias coincidem no exercício da mesma função há cerca de 20 anos. Vinte anos antes. Vinte anos depois. Quais outras coincidências? Um deles já era casado, os outros dois casaram-se logo após. Todos têm filhos. Dois deles, dois. Um, três. Até nisso, se fizeram sócio e economicamente adequados, já que a sociedade moderna prega o "núcleo familiar", e isso consiste num número máximo de filhos como três, a fim de que possam ser mantidos num nível adequado de instrução.

Ao longo de vinte anos, percorreram e traçaram suas próprias vidas. Calcados no fato de serem funcionários do Banco do Brasil S/A, estruturaram-se e criaram expectativas, não em razão da perenidade da função, mas na certeza de que poderiam desvencilhar-se dela, através da aposentadoria, e, aí então, viverem "aquela vidinha, sabe? de sempre... Uma vida que não precisa aprender inglês, não precisa aprender informática, você não precisa ter novos conhecimentos, assim, tipo assim chegar em casa, assistir o Ratinho... né?" (entrevista 1).

O que, para eles, significava ser funcionário do Banco do Brasil S/A.?

Primeiramente, há a questão do investimento libidinal. Como já mencionamos, o trabalho que não produz prazer em si mesmo pode ser fonte de satisfação substitutiva por ser, através dele, o trabalho, abertas possibilidades de outras satisfações.

A grosso modo, poderíamos afirmar que essas satisfações consistiam desde a garantia do emprego, adquirido, por força de ser a organização uma instituição financeira de economia mista, por concurso público, o que implicava em estabilidade, ao alto salário percebido, em relação às outras categorias funcionais, a assistência médico-hospitalar e odontológica asseguradas num nível de prestação de ótimos serviços, a prêmios por desempenho funcional, ao pertencimento a clube privativo, além da atribuição ao funcionário de outras vantagens sociais, tais como presença quase obrigatória em clubes de serviço, conferindo-lhe um conjunto de privilégios que caracterizavam sua posição em relação às demais pessoas.

Em suma, o pertencimento ao quadro funcional em uma instituição desse porte dava conta das necessidades ditas primárias, como de algumas outras, tais como de relacionamento, de transcendência, de segurança, de identidade e de orientação³¹.

_

³¹ Segundo Erich Fromm, são cinco as necessidades humanas: relacionamento: por ter perdido suas ligações de interdependência com a Natureza, o homem sente-se só e isolado, necessitando de relações humanas que assegurem o cuidado mútuo, a compreensão; de transcendência: necessidade de superação da natureza animal a fim de realizar a capacidade de raciocinar, imaginar, criar; segurança: necessidade de ser parte integrante do mundo e ter certeza quanto ao pertencimento a algum grupo; identidade: preservação da individualidade. Se impedido disto, reproduz o comportamento de outra pessoa ou grupo; de orientação: necessidade de um quadro de referências para pautar sua conduta (*apud* BOCK, 1995).

E como uma instituição pode dar conta de tamanhas necessidades? Conforme Berger e Luckmann (1983, p. 78-9), a institucionalização ocorre sempre que há uma tipificação de ações habituais aceitas por determinado grupo, pois o hábito propicia a direção e a especialização das atividades que faltam no equipamento biológico do homem. Portanto, a institucionalização é o conjunto de normas que regem a padronização de um determinado hábito na sociedade e que garante a sua reprodução, "um processo pelo qual se formam padrões estáveis de interação e organização social baseados em comportamento, normas e valores formalizados e legitimados." (SADER, 1995, p. 611).

Essa caracterização do processo de institucionalização não é suficiente para compreendermos a questão de como o pertencimento ao quadro funcional do Banco do Brasil S/A. poderia dar conta das necessidades elencadas. O que poderia nos fazer melhor compreender essa peculiaridade é que a instituição tem definidos objetos básicos que podem ter expressão simbólica no comportamento dos seus atores, os quais são legitimados através da intervenção ou chancela do sistema de poder e do Estado.

Aí, então, não estamos mesmo falando de necessidades, conforme já esclarecido no capítulo de fundamentação teórica. Referimo-nos ao investimento da energia pulsional numa atividade cuja satisfação se dá ao nível simbólico.

Afirmamos que o homem contemporâneo trabalha objetivando satisfação não no trabalho em si mesmo, mas como meio de obter satisfação em outros campos ou para evitar o sofrimento de não ter garantida sua própria subsistência ou de sua família.

As entrevistas realizadas nos trazem novo dado: a atividade laboral dessas pessoas assegura a elas o registro simbólico de sua inserção social e o sofrimento delas consiste no temor de se verem excluídas, marginalizadas, do campo da linguagem, o social.

Como se deu essa evolução?

Há uma primeira fase, a de inclusão na instituição através do concurso público. Como já salientamos, essa inclusão permite acesso a outros tipos de satisfação, pelo que poderíamos ordenar essa evolução utilizando a seguinte classificação na ordem do investimento libidinal:

1. de pulsão de vida: pressionado pelas exigências externas, o indivíduo busca capacitar-se para atender a essas exigências, aproveitando-se da oportunidade que lhe é oferecida no momento. Utiliza para tal seus recursos internos e investe no objeto que lhe trará possível satisfação: "Eu tava fazendo faculdade quando entrei no banco." (Entrevista 1) ; "procurei me inteirar, saber tudo direitinho... foram três os aprovados... eu tinha uma visão assim de futuro mais, mais garantida" (Entrevista 2); "na primeira oportunidade que teve (o

concurso para o Banco do Brasil S/A) eu fiz" (Entrevista 3). Isso ocorre em detrimento do desejo, o qual fica olvidado em função do investimento do indivíduo com esta finalidade;

- 2. pulsão de morte: o indivíduo, por ter sido aprovado num processo seletivo junto a uma instituição conceituada que lhe permitia um nível econômico de qualidade de vida por ele avaliado como melhor do que tinha até aquele momento, sente-se satisfeito e acomodado numa situação que quer ver perdurar perenemente: "Eu tava fazendo faculdade quando entrei no banco. Aí eu abandonei, acabei abandonando porque não tinha... assim.. não era exigido que você estudasse.." (Entrevista 1); "No primeiro concurso interno, eu não fui aprovado.. e, depois de mais ou menos uns sete ou oito anos é que eu consegui aprovação nesse concurso interno "(Entrevista 2); "Eu não quis por... eu não quis... seguir à frente. Já acostumei como caixa executivo e fiquei..." (Entrevista 3);
- 3. criação de mecanismos de defesa compensadores da frustração de não ter a satisfação continuada de seu investimento libidinal na instituição, não percebendo as situações que poderiam colocar em risco essa satisfação: "Eu entrei prá ser funcionária do banco porque queria muito conhecer uma praia, queria prá participar, prá tirar minhas férias e ir numa praia de féria. Nunca fui.". (Entrevista 1); "... se for prá mim dar estudo prá os meus filhos, uma faculdade, a gente não consegue... antigamente, quem era funcionário do banco tinha condições de dar um estudo para o filho ou até um... sei lá..." (Entrevista 2); "..o estudo que a gente não pode dar aos filhos, que eu gostaria de dar um estudo melhor... que eu não posso. Tanto é que eu tirei.. tirei da escola particular que eles tavam, né? eles tão numa escola municipal." (Entrevista 3); "É um direito do funcionário, mas ele já tá tão acostumado a não receber que ele já nem pede." (Entrevista 1).
- 4. desapercebe-se de seu desejo, fazendo seu o desejo da instituição: "fiz opção pelo banco... via de vantagem... o futuro (Entrevista 2); agora, "a gente se sente um peso prá instituição", "o trabalho, a gente não consegue separar da... da... parece que a gente continua o trabalho... tá relacionado com a vida... não consigo separar o meu trabalho, né?... da... da minha vida particular, não tem... muito difícil separar isso" (Entrevista 3); "... eu... o colega assim... e entre nós, mas o que eu vou fazer? Eu só sei de banco!... "Ela não foi estudar porque o banco não mandou e hoje ela está indo estudar, tá buscando, porque o banco tá mandando" (Entrevista 1); "...existe uma preocupação de a gente se reunir, pelo menos uma vez no mês, com todos os funcionários e a família em determinado lugar, não falar do banco. Uma descontração... Ele (o gerente do banco) tem cobrado.. uma confraternização entre nós" (Entrevista 3).

- 5. o processo de sublimação das pulsões se dá através do processo de identificação com os valores da instituição: "... falar: funcionário do Banco do Brasil parece que dava assim uma... um orgulho, uma coisa diferente na gente, sabe?" (Entrevista 2); "... eu fiquei no banco porque... é o emprego que eu gosto de fazer... até mesmo trabalhando no banco eu sou útil à comunidade" (Entrevista 1); "... a responsabilidade do banco é muito grande. E essa responsabilidade... então, a gente.. eu é que já acabo assumindo, até certo ponto, essa responsabilidade..." (Entrevista 3);
- 6. o indivíduo constrói sua identidade sobre esses valores, desconsiderando outras possibilidades de satisfação pulsional efetiva: "porque você trabalhar no banco, você se aposenta e não faz mais nada, né... quando tinha esperança de aposentadoria" (Entrevista 1); "a gente tinha, de fato, uma expectativa" (Entrevista 2); "tive oportunidade de continuar os estudos, mas como eu já tinha parado há muito tempo, aca... me acama... eu me acomodei" (Entrevista 3);
- 7. essa construção de identidade é alicerçada na ascensão social que a instituição permitia, representada pela aquisição de bens de consumo: "Quando eu entrei no banco os colegas nosso lá trocavam de carro todo ano e não eram financiados os carros" (Entrevista 1); "a gente via as pessoas, os funcionários, assim, né, carros bons" (Entrevista 2);
- 8. o processo de identificação com a instituição inibe a mobilização do indivíduo frente à percepção das circunstâncias que o permeiam, mesmo as socioeconomicamente marcantes, pelo que não consegue antever possibilidades de mudanças no seu modo de ação: "o banco deu uma puxada, na... na hora que eles puxaram o tapete do funcionário no primeiro PDV muitos ficaram assim... tipo assim... é... sem sa.... sem rumo... porque eles não tinham... não esperavam isso" (Entrevista 1); "houve uma mudança na economia, houve reduções de comissões dentro do banco, o próprio quadro de pessoal eles procuraram diminuir... os salários foram sendo achatados..., mas o emprego ainda é muito bom" (Entrevista 2); "o salário nosso ... foi reduzido... em função do custo de vida" (Entrevista 3);
- 9. não se dá conta da própria frustração por ainda ater-se ao nível simbólico de satisfação que a instituição lhe possibilita: "... a frustração dos funcionários, na maioria das vezes, é a maneira que vêm as ordens. Sabe... Você tem que fazer! Você vai fazer! Você é obrigado a fazer! Você não tem direito, não! Você só tem obrigação! Então, é a maneira com que você diz que o cara só tem obrigação que frustra o colega." (Entrevista 1), isto é, a frustração é do colega e não sua, além do que, se as ordens fossem dadas de forma talvez mais amena, não seriam percebidas como obrigação de fazer. "Eu não vou sair do banco por...

porque extinguiu o caixa. O banco te prepara para você assumir outras funções... Então, eu não vou perder meu emprego porque vai extinguir o caixa." (Entrevista 1);

10. criação de mecanismos de defesa através dos quais racionaliza as mudanças administrativas da instituição, dando-lhes outro sentido a fim de amortizar o impacto sofrido com essas mudanças: "Então, eu não vou perder meu emprego porque vai extinguir o caixa. Mas, às vezes, eu fico assim... até, pensando, até... até conseguir extinguir esta função de caixa, eu... eu penso assim: vai dar tempo de eu me aposentar."(Entrevista 1); "Interessante a gente falar empregados porque até pouco tempo a gente era tratado como funcionário, sabe? ... Então, é uma coisa assim muito boba que funcionário é empregado... é quase a mesma coisa..." (Entrevista 2); "Se eu quisesse deixar o serviço e fazer somente o serviço do caixa, poderia sair dezessete horas... Mas, a gente fica fazendo outro serviço prá tentar aprender, já... preparar prá ocupar, mais tarde, um cargo... melhor." (Entrevista 3);

11. o indivíduo, a nível inconsciente, percebe a possibilidade de sua exclusão da instituição e cria outros mecanismos de defesa, como o de negação, a fim de evitar o sofrimento: "... eu não vejo assim, como: Eu vô, vou, vai extinguir a minha função! Entendeu? Como eu falei: a máquina ainda não se adaptou com os clientes." (Entrevista 1);

12. esse sofrimento é duplo: sofre pela possibilidade de perda de bens e posses materiais, representantes de sua identidade social. Sofre, também, porque sente seu equilíbrio psíquico ameaçado em função da perda dessa identidade, já que ela foi construída em cima dos valores da instituição: "Era uma das regalias de você ser funcionário do Banco do Brasil: você tinha um padrão de vida que você podia fazer isso daí (trocar o carro por um carro zero todo ano; ir à praia, viajar) e hoje eu percebo que meus colegas lá, eles já pensam igual ao meu marido – eu tenho que poupar porque eu não sei o que vai ser daqui a pouco. Já existe assim uma preocupação: já que eu não tenho coragem de enfrentar, buscar uma outra profissão, me profissionalizar, buscar um outro conhecimento, outro tipo de atividade, então eles tão pensando: não, eu vou poupar porque daqui não sei se daqui semana que vem o banco não me manda ou me manda embora, se não privativa... Tá muito estressante.... Então, em vez de pensar eu vou prá uma praia, hoje não, tá trocando a praia por uma poupança prá ver se, pelo menos, não fica sem o pão de cada dia se for mandado embora." (Entrevista 1); "... era um grupo fechado. O funcionário do Banco do Brasil não se mistura. Hoje, ele tem que se misturar. Então, tá meio um negócio assim... pro próprio funcionário que nunca se misturou tá difícil né, e, então, é uma questão assim... é prá... mais uma questão social, né, quer dizer, ele tirou, na realidade, ele tirou tudo mesmo do funcionário e agora mandou ele se... se socializar, né, quer dizer, ele não era sociável, né." (Entrevista 2); "A gente, eu já não tenho tanta confiança nessas histórias de privatização... e... eu só vejo dessa forma: que... a vontade é essa: de desmotivar o funcionário" (Entrevista 2); "Na hora que o banco achar que eu não sirvo mais como funcionário, ele, sendo empregador, ele tem todo direito de... né? de dizer: você não serve mais e não te quero mais como empregado." (Entrevsita 2); "Quando se é moço, parece que tudo... né? eu acho que tudo é mais fácil. A gente não... não quer dizer que seja irresponsável, mas a gente não tem medo de arriscar. Agora, na minha idade, eu já tenho um receio assim de arriscar. Então, eu vou continuar no serviço, trabalhando, me dedicando e.. vamos ver até a hora que... da minha parte, eu ainda acho que eu vou continuar e vou agüentar..." (Entrevista 2); (em relação às horas trabalhadas a mais) É culpa nossa mesmo. A gente termina o serviço, que fazer outras coisas...(Entrevista 3); (cansaço físico, cansaço mental) "Existe, mas eu não sei como, de que forma, eu consigo administrar ou assimilar isso" (Entrevista 3); "... é claro que seria melhor se... se a gente tivesse uma remuneração melhor... a gente não soube, eu por exemplo, não soube diminuir, adequar minhas despesas em relação ao que eu ganho." (Entrevista 3); em todo esse processo utiliza mecanismos de formação reativa³², isto é, contrapõe ao desejo inconsciente atos conscientes, os quais recebem reforço social positivo, o que lhes confere maior frequência de ocorrência: "... eu acho que... sei lá... eu comecei a frequentar a igreja... sei lá... isso aí é que..., é que me fez é... superar e hoje eu sou uma pessoa diferente, sabe? É, antes disso (do suicídio da esposa), eu tinha muita preocupação... em perder meu emprego, porque, desde... desde que o governo Collor assumiu a gente vem sofrendo tudo quanto é tipo de pressão... e Fernando Henrique entrou, também não mudou a coisa. É a mesma pressão, a mesma cobrança. Então, a gente tem... aquela insegurança... a gente não tem mais aquela certeza de que o trabalho vai ser até a aposentadoria. Então... só que... depois que isso aconteceu comigo... então, eu já não me preocupo mais." (Entrevista 2); "eu já tô vendo mais o lado espiritual e eu acho que a gente não pode fazer planos prá amanhã, porque as coisas, a coisa que aconteceu comigo foi tão de surpresa que eu fiquei... então... não faço mais plano para o amanhã, entendeu? Eu não sei o amanhã o que vai ser... eu não posso querer... eu... achar que o amanhã vai ser do jeito que eu imagino." (Entrevista 2);

13. a de pulsão de vida: sentindo-se ameaçado, tanto no nível simbólico como a nível imaginário, dá-se conta de sua situação presente e tenta concentrar sua energia pulsional no sentido de volta ao equilíbrio anterior: "... mas, às vezes, você fica mais um pouco, quer ler

-

³² "Atitude ou hábito psicológico de sentido oposto a um desejo recalcado e constituído em reação contra ele... é um contra-investimento de um elemento consciente, de força igual e de direção oposta ao investimento inconsciente." (LAPLANCHE, 1998:200).

alguma leitura, porque o nosso atendimento ao público é até as quatorze horas, então, dá prá sair mais cedo... depende do que tiver prá ler. Muitas normas antigas que estão mudando... aí, depende da leitura..." (Entrevista 1); "o funcionário trabalha mais ainda prá manter a instituição" (Entrevista 2); "Existe essa carga horária toda..." (Entrevista 3).

14. esse processo é doloroso e exige dele recursos internos até então insondados: "depois que você estressou tudo, você ainda tem que ler... Fica mais estressado ainda porque vem um monte de coisas prá você ler... mudando... muda assim... cada minuto está mudando porque o sistema está se adaptando às máquinas" (Entrevista 1); "... eu penso assim: eu vou continuar trabalhando, é... me dedicando... é... e... vou ver... até a hora." (Entrevista 2); "No entanto, eu continuo." (Entrevista 3).

15. o princípio de autoconservação é mantido em detrimento da repressão do desejo, o que pode ser detectado pelas seguintes expressões: "... ela fala que como ser humano como você tem que tá produzindo, tem que tá com a cabeça... tem que tá bem... tem que tá voltado pro seu trabalho. E é possível estar bem assim? Nossa! É possível. Depende da direção. Depende de quem tá conduzindo... depende do líder, depende muito do líder." (Entrevista 1); "Tem hora que a gente sente assim um pouco... dá vontade da gente também, sabe? é... abandonar. Mas, eu acho que não é só abandonar porque outras pessoas também depende da gente.. e eu também... tenho um nível de vida que a gente não vai correr risco, né? não vai correr risco, de repente, de mudar essa... mudar o emprego, partir prá outra." (Entrevista 2); "Valia a pena. Valia. Naquela época, valia. Naquela época, valia. Valia. Não prá mim, hoje, talvez... eu não considerei o... se a gente olhar... outros... outros empregos, muitos desempregados, a gente... acha que é muito bom, mas já foi melhor, bem melhor." (Entrevista 3).

O resultado é um intenso sofrimento, mas velado. Revela-se esse sofrimento sob diversos aspectos. Esse é o sofrimento que faz com que o indivíduo revista-se de mecanismos que o levam a fazer novo investimento de energia pulsional a fim de manter a estabilidade antes atingida. Isso nos induz a afirmar que novas quantidades de estímulos renovam a disposição à vida; as adversidades, se absorvidas, podem levar à regeneração da força vital do indivíduo. (FREUD, 1920, p. 75-76).

Voltemos às entrevistas para que saibamos desses processos, dos quais o indivíduo não percebe essa evolução.

O primeiro contato efetuado por nós foi com uma pessoa que se prontificou a ser entrevistado e que, naquele momento, nos forneceu diversas informações acerca de como se sentia como empregado da instituição. Falou-nos do interesse de colaborar conosco porque

"realmente tinha muito a dizer", principalmente, em como se sentia ameaçado pelas novas normas preconizadas pela instituição bancária, que se sentia aviltado pelo fato de não ser mais "funcionário" e de, como empregado, ser tratado como algo descartável, que poderia ser substituído por outro a qualquer momento, sem prévio aviso, por qualquer que fosse o deslize, e mesmo se isso não houvesse, em razão de ter participado de alguns movimentos da categoria por reivindicação de reajuste salarial, inclusive de ter não só participado, mas organizado esses movimentos. Seu semblante e sua fala expressavam injúria e indignação pelas perdas sofridas e pelo controle efetuado pela instituição sobre os empregados, ao que ele chamou de "terrorismo", a fim de os manterem passivos diante da situação de perdas continuadas sob pena de, em não sendo assim, serem demitidos do quadro funcional a qualquer pretexto.

No dia e hora marcados para a entrevista, o que vimos foi uma pessoa acabrunhada, olhando-nos de soslaio, que nos pareceu mesmo amedrontada. Comunicou-nos que não concederia a entrevista em razão de ter solicitado a anuência da instituição para tal e que esta não lhe foi concedida. Não só não lhe foi concedida, como lhe foi "lembrado" que qualquer informação acerca da instituição sem o consentimento prévio desta poderia resultar em sanções administrativas. Em outros termos, ele estaria infringindo normas, o que poderia resultar catastrófico.

Qual a maior catástrofe que pode um empregado temer? Ser admoestado, verbal ou formalmente? Não. É a da perda do emprego. "... a punição maior seria a demissão e, às vezes, até sem causa justificada..." (Entrevista 3).

Mas se esse empregado tinha "tanto a dizer", por que se calou? Não estava mesmo insatisfeito com essa instituição? Por que sentiu a necessidade de consultar seus superiores se havia a garantia do sigilo de seu nome e função?

Talvez as respostas a essas perguntas possam ser encontradas no que chamamos de motivações subjetivas da dominação. Ele se submete à organização do trabalho, à vontade do outro, sentindo-se "forçado a agir conforme a vontade do outro." (DEJOURS, 1994, p. 27).

Mesmo os que foram entrevistados revelam esse mesmo processo de identificação com a instituição. Uma relação ambivalente, de amor e ódio, de assimilação e aniquilamento. Os valores da instituição são assimilados pelo indivíduo e, em consequência, são destruídos como tal, passando a serem percebidos pelo indivíduo como valores próprios. (FREUD, 1921, p. 133).

Poderíamos também afirmar que o indivíduo, por já ter sofrido sanções de qualquer ordem ao ter anteriormente rebelado-se contra a instituição, opta, no presente, por evitar

maior sofrimento, consultando-a, para saber do desejo dela, e agir conforme seu parecer. O caminho do prazer, que seria a satisfação de poder dizer contra a instituição, fica, assim, reprimido e é substituído pelo princípio da realidade. Sentir-se-ia culpado em relação à instituição se procedesse simplesmente conforme o seu desejo. Isso poderia resultar em sofrimento e castigo, o que o indivíduo prefere evitar.

Quais os efeitos dessa dinâmica no indivíduo? Certamente, o efeito mais direto possa ser percebido na operacionalização do trabalho. Como ele mesmo nos disse: "Trabalha-se, mas sem gosto pela coisa. Nos sentimos explorados e a política do banco é de terror." Essa afirmação pode ser melhor explicitada através das lacunas no discurso de outro colega de trabalho: "... existe as gerências, as chefias, elas sempre estão ali, né, querendo... inibir o funcionário, e a gente sabe que existe... e os meios de informação, que o banco não vai deixar que o funcionário que faz greve, mesmo dizendo que a gente tem liberdade de... mas não é bem assim." (Entrevista 3). Fica claro que o indivíduo sente-se aterrorizado frente aos efeitos possíveis de rebelar-se contra a instituição, de dizer o que pensa e sente em relação ao modo como se percebe tratado pela mesma, e esse "terror" é tão grande que prefere calar-se, reprimindo-se "para não ferir as normas" da instituição, prefere ferir a si mesmo. O seu descontentamento talvez possa ser detectado na maneira como executa seu trabalho. No entanto, quanto a isso, não temos elementos suficientes para analisar.

Em relação a essa ambiguidade, relação de amor e ódio³³, podemos mencionar que há um outro fato, no mínimo curioso. A fim de estabelecermos contato com uma das pessoas entrevistadas, necessitamos procurá-la na própria agência bancária, em horário fora do expediente. Era por volta das 19:00 horas. Ainda estava trabalhando. Anunciamo-nos ao segurança que, imediatamente, o chamou. Para nos atender, ele destrancou a porta principal do banco e veio para fora dele. Apresentamo-nos e o nosso objetivo, oportunidade em que, com a concordância dele, marcamos a entrevista para outro dia, em sua residência. Ora, na entrevista, o indivíduo nos fala de quanto é perigoso trabalhar no banco em relação à segurança, que corre risco, ele e sua família, de "ameaça de assalto. E, hoje, a gente tá sabendo que.. que.. eles ocupa, usa até a família da gente prá poder... fazer..." (Entrevista 3). No entanto, por que não se precaveu, tomando os cuidados necessários, quando nos atendeu à entrada do banco? Se fôssemos assaltantes, nos seria muito fácil fazê-lo refém e entrarmos no banco, já que a porta permaneceu aberta e o segurança muito distraído. Se o indivíduo "sabe"

_

³³ Freud, em "O Instinto e suas vicissitudes", à p. 154, nos diz que "A mudança do conteúdo de um instinto em seu oposto só é observada num exemplo isolado – a transformação do amor em ódio. Visto ser particularmente comum encontrar ambos dirigidos simultaneamente para o mesmo objeto, sua coexistência oferece o exemplo mais importante de ambivalência de sentimento."

do risco e o banco o tem sempre alertado dessa possibilidade (Entrevista 3), por que "esquecer" dessas recomendações e atender a uma pessoa totalmente estranha sem o mínimo cuidado de segurança? Talvez aí se possa visualizar um processo inconsciente de desrespeito às normas e desejo de que o banco seja realmente assaltado para que tenha prejuízos como o indivíduo se sente prejudicado em relação à política administrativa do banco. Aceitou que fôssemos a sua casa, sem nos pedir quaisquer referências. Ingenuidade dele ou parecemos "tão honesta"? Segundo sabemos, as pessoas afeitas a assaltos bancários podem também parecê-lo, não se perceberia indícios da sua intenção estampados em sua face.

Em todas as narrativas, as pessoas elegem as máquinas e o sistema econômico como fatores causadores da ameaça que paira sobre eles — a ameaça de perda do emprego. Falam das máquinas como se elas, por si mesmas, pudessem engendrar estratégias de domínio da execução de suas tarefas, a fim de tomarem o lugar dos funcionários na instituição. E a perversidade desse quadro consiste em que o funcionário se dá conta de que seu trabalho é substituído pelo trabalho das máquinas e, mesmo assim, se vê obrigado a, além de aprender a lidar com elas, fazê-lo bem, e dar-lhes a assistência necessária.

A fim de exemplificarmos essa questão, vejamos algumas afirmativas dos entrevistados a esse respeito: "... aumentou muito o serviço no banco é quando começa a redução do quadro lá eles colocaram máquinas" (Entrevista 1); "... você fazia o serviço. Hoje, está a serviço da máquina" (Entrevista 1); "Com esse autoatendimento, as máquinas, né, de... a gente tem que dar... dar assistência..." (Entrevista 2); "Vai deixar de atender o cliente? Qual o motivo? Deixar ele de usar o autoatendimento para usar os caixas? Não, pelo contrário. A gente tem feito, mesmo porque existe uma meta dentro do banco, que... que eu faço, que o máximo de cliente utilize... o máximo de transações seja efetuado nesses terminais. Então, a gente se empenha prá que isso ocorra." (Entrevista 3).

Houve, nas agências, uma redução do quadro de pessoal e a implantação de tecnologia, o que poderia, à primeira vista, ser percebido como redução do trabalho para o funcionário. No entanto, o que eles esclarecem é que, hoje, não só a exigência de qualidade do trabalho aumentou, e muito, mas também a carga horária, em razão do acúmulo de serviços. Logo, o que se constata é que há um desdobramento do quadro de funcionários para atender à demanda de serviço existente, tanto em função da sobrecarga de trabalho, oriunda da redução do quadro, quanto da dependência para a sua execução do uso das máquinas. Exemplos de como isso se dá, podemos retirar do que nos dizem os entrevistados: "Ele (o cliente) quer saber de ser bem atendido. Ele vai lá prá trocar um cheque, ele quer coisas de segundos que você pode atender, às vezes fica dez, vinte minutos... Um trabalho que faria normalmente...

Um trabalho rápido que você poderia pegar, olhar, via os relatórios, você marcava lá. É um atendimento rápido. Hoje, eles pensando em atender rápido o cliente só que eles não conseguiram ainda por causa do sistema, que entra no ar, sai do ar..." (Entrevista 1); "Trabalhamos muito mais, além da carga normal... (Entrevista 2); "... o serviço nunca acaba. Então, hoje tem dias que a gente faz nove horas de jornada... e muitos dias a gente trabalha mais que isso, sabe... trabalha final de semana, às vezes... a gente fica responsável por dar assistência nessa... nesse autoatendimento nos finais de semana. Então, o regime de plantão, a gente faz esse serviço, de plantão e rodízio" (Entrevista 3); "... serviço tem, se quiser fica até as dez horas." (Entrevista 3).

Todos esses fatores repercutem na dinâmica, inclusive familiar do indivíduo: "eles (a família) falam que eu me preocupo mais com o banco do que aqui em casa. Eu me sinto que... realmente, eu tô fazendo isso... queria... mas, eu não tô conseguindo fazer... dedicar ao banco e à casa, ou... dedicação diante da casa prejudica o banco, eu acho que fica ruim prá minha carreira. Talvez seja por isso. Eu não estou conseguindo fazer o dever do banco e de casa. E, tendo que fazer alguma opção, é mais fácil os de casa compreenderem a situação do que o banco aceitar o inverso. É duro fazer isso." (Entrevista 3).

Extraímos dos discursos dos entrevistados a caracterização de diversos fatores que subsidiam a nossa afirmativa de que o sofrimento psíquico oriundo do trabalho existe e é intenso. Caracterizamos, inclusive, os modos como o funcionário lida com eles – através da criação de mecanismos de resistência à fadiga e à pressão, o que resulta em maior e melhor nível de produtividade. Isto é, se até algum tempo atrás, quando o nível de exigência no trabalho era menor, que havia maior número de funcionários com quem partilhá-lo, que a carga de horário restringia-se àquela do contrato de trabalho, ou seja, seis horas, e que não havia a pressão da administração quanto à exigência de melhor qualidade, e, menos ainda, o entendimento do funcionário da possibilidade de demissão do emprego, visto julgá-lo efetivo, o nível de produtividade era mantido num determinado patamar.

Hoje, em razão dos diversos fatores que o pressionam, principalmente, o de ameaça da perda de emprego, o indivíduo transforma seu sofrimento psíquico, através da supressão de seu desejo, o qual não reconhece e do qual não se pergunta, em energia sustentatória da demanda do desejo da instituição, o que se revela em maior nível de produtividade.

Essa transformação do sofrimento psíquico em maior produtividade não se dá de forma aleatória. Sofrendo, o que se poderia esperar seria que o indivíduo se insurgisse contra a instituição. Caso insurgisse contra ela, com certeza receberia o castigo devido. No entanto, o saber da inevitabilidade desse castigo suprime a insurreição. O aparelho psíquico se desdobra

em busca de alternativas de satisfação, já que o princípio do prazer não é viável. Mesmo o ato não tendo sido realizado no plano consciente, inconscientemente o indivíduo sente-se culpado por tê-lo desejado. Aí, então, "realiza o desejo do sentimento de culpa que é a reação ao impulso repudiado." (FREUD, 1920, p. 48). A nível psíquico, o indivíduo obedece ao que Freud denominou "além do princípio do prazer", que seria outra tarefa do aparelho mental, "a tarefa de dominar ou sujeitar as excitações, teria precedência, não, na verdade, em oposição ao princípio de prazer, mas independentemente dele e, até certo ponto, desprezando-o." (FREUD, 1920, p. 52).

CONCLUSÃO

A tentativa de restabelecimento da cadeia significante do discurso das pessoas entrevistadas levou-nos a desenvolver nosso trabalho, a esclarecermos o óbvio: o funcionário do Banco do Brasil S/A. sofre. Como qualquer outro funcionário, de qualquer outra instituição, seja ela de qual ordem for, sofre.

Sofre em sua dimensão diacrônica e em sua dimensão sincrônica, visto ser ele o sujeito passível de sofrimento em qualquer delas. Não pode sofrer num desses planos sem que o outro seja afetado.

Sofre pelas perdas materiais que foram se consolidando e se fazendo mais flagrantes em função dos diversos planos econômicos estabelecidos neste país nos últimos anos. Esses planos deterioraram o poder aquisitivo da população de um modo geral, com o achatamento dos ganhos salariais, que resulta em um rebaixamento em razão do aumento do custo de vida.

Sofre em função dessas perdas porque elas repercutem no rebaixamento do nível de qualidade da sua vida.

Sofre porque esse nível de qualidade de vida afeta diretamente sua família, a qual não mais consegue manter no padrão a que se acostumara.

Sofre pelo empenho que tem de fazer para reconstituir sua noção de papel e status, estreitamente ligada à sua condição humana fundamental – sua relação com o trabalho.

Sofre porque se submete à restrição e repressão de seu desejo, mantendo-se conforme os padrões sociais estabelecidos, esperando as gratificações sociais que lhe falsificavam a impressão de reconhecimento e gratificação de seus desejos, e elas não mais se fazem presentes na proporção que julga que lhe caberia.

Sofre porque não consegue, ao mesmo tempo, fazer uma distribuição equitativa de sua energia pulsional, aplicando-a tanto na esfera social, representada pelo trabalho, como na esfera particular, representada pela família. O trabalho exige-lhe maior energia, e o

funcionário encarrega-se de dar conta de suas tarefas junto a ele, em detrimento da assistência afetiva a sua família.

Sofre pela possibilidade de perda de sua estabilidade funcional. Estabilidade em que acreditara e sobre a qual fez todos os seus planos de vida futura, inclusive para após o término de sua vida produtiva: aposentar-se-ia e, assim, usufruir ainda do gozo que sua inserção na instituição lhe permitira.

Sofre porque tem que se atualizar e dispender maior energia na utilização de instrumental tecnológico, que, para ele, é símbolo de sua desestabilização tanto funcional como pessoal.

Sofre por ter pautado sua identidade social sobre vínculos afetivos mantidos com a instituição, sobretudo, pelo que ela lhe possibilitava de representação da proteção paterna.

Sofre pelo sentimento de culpa que cultiva em relação à instituição por não se perceber capaz de atender à sua demanda e, também, por sua impotência para satisfazer-lhe os desejos.

Sofre porque sabe que a satisfação plena não pode ser alcançada e já não se empenha para a obtenção do prazer substitutivo que a atividade de trabalho poderia lhe proporcionar, e sim na elaboração de estratégias internas que lhe permitem evitar o desprazer, esquivar-se ao sofrimento.

Sofre porque, no momento, não vislumbra estratégia que seja mais adequada além de sua submissão à organização do trabalho e consequente adiamento de sua satisfação.

Sofre porque sabe que para ser "eficaz e excelente", aos moldes do que a organização do trabalho lhe impõe, tem que se ater aos valores da instituição e do desejo dela, o que implica em não reconhecer-se como Sujeito formador de sua própria história.

Sofre pela perda da ilusão de que a instituição seria detentora do poder de satisfação de prazer proporcional ao investimento libidinal que nela efetuou.

Sofre pela maculação de seu perfil profissional em razão do desprestígio social que a sua função, agora quase obsoleta, representa.

Sofre porque se encontra num processo de transição entre o construto teórico em que se baseia o pensamento moderno e a abertura de possibilidade de uma nova maneira de pensar o ser humano. Faz parte de um momento histórico e está fazendo história sem dar-se conta da importância de seu papel como Sujeito nessa transformação.

Sofre como indivíduo e para evitação de maior sofrimento submete-se às pressões externas, extraindo forças desse próprio sofrimento, a fim de manter-se em um novo patamar de equilíbrio.

Sofrer, no sentido dessa nova construção de um equilíbrio superior de desenvolvimento pessoal e histórico, pode ser aqui compreendido como condição necessária para o fazer humano, a transformação da natureza, o assujeitamento da natureza, tanto humana como ambiental, para a superação de uma etapa de desenvolvimento e de equilíbrio psíquico anterior para outra, superior, inerente ao processo civilizatório e à manutenção das conquistas do ser humano através do trabalho.

O sofrimento psíquico, derivado das constantes ameaças de perdas quaisquer através da história, denota que o homem realizará sempre trabalho. Trabalho externo e trabalho interno para transformar circunstâncias de tal forma que se amolde e, insatisfeito em sua ânsia de ser, crie novas modalidades de pensar sobre si mesmo a fim de que, alcançado o equilíbrio que almejava numa situação que lhe era desprazerosa ou que não lhe causava prazer, lançará novos desafios a si mesmo e, assim, criará oportunidades para novos processos de equilíbrio e, também, novos desafios.

Há duas coisas que se fazem notar no decorrer dessa pesquisa: 1. o atual sistema de trabalho, no qual está inserido o funcionário do Banco do Brasil S.A., provoca nele extremo sofrimento. A maneira de elaboração interna desse sofrimento pode servir a dois propósitos, conduzir esse funcionário a uma dor de sujeição e de isolamento do processo civilizatório, onde queda como vítima, criando em si mesmo uma pseudopassividade, em que tende a buscar prazer de forma que se identifica com o nada poder fazer para mudança de suas condições de vida. Isso alimenta o sistema de não-reconhecimento do valor dele enquanto ser humano e trabalhador, fazendo recrudescer o sofrimento através de maiores exigências percebidas como provenientes do trabalho em si mesmo. Leva, em última instância, o funcionário a adoecer emocionalmente, não vislumbrando em si mesmo mecanismos de enfrentamento, mas somente de assujeitamento a essas condições, percebendo-se como apenas um dente de uma engrenagem que se movimenta alheia ao seu querer. É o sujeito que sofre a história. Não se descobre como ser ativo e reflexivo que, por sua atuação junto a esse processo, está fazendo história, a sua, enquanto indivíduo, e a da humanidade.

No entanto, esse mesmo funcionário adquire ou elabora um modo particular de execução do trabalho. Cria artefatos que lhe possibilitam extrair prazer da execução desse trabalho. Elabora mecanismos de defesa tais que não só lhe minimizam a percepção do sofrimento, como o auxiliam na conversão dele, o próprio trabalho, em fonte de prazer. O trabalho em si mesmo, com a visão que elabora acerca de si mesmo e do trabalho, ambos como uma só e única coisa, faz com que o sujeito-trabalhador, através da realização de seu trabalho, obtenha prazer no próprio modo de execução dele.

O segundo ponto a ser ressaltado é o de que o funcionário que se apercebe como Sujeito nesse processo histórico, que tem consciência de que não só faz parte desse processo, mas que, também, detém poderes de transformação dele através do exercício de reivindicações junto ao sistema e de transformações na sua própria maneira de execução do trabalho, a fim de atender à demanda do trabalho em si mesmo e de sua demanda interna no sentido de autoaprimoramento, também sofre.

Sofre pelo desgaste do trabalho, o que reflete sofrimento na própria execução de seu trabalho, e, também, pelas pressões externas a que fica submetido. O que o mantém equilibrado psiquicamente, ao que parece, é a visão que adquire de possibilidade de mudanças nas relações de trabalho. O que se deduz é que o seu sofrimento é maior porque vislumbra alternativas para mudanças nas relações de trabalho, mas se sente impotente para realizá-las. Parece que implica num nascer de uma nova consciência acerca de si mesmo e dos vínculos institucionais que mantém, porque questiona o seu papel junto à instituição e o papel dela junto à sociedade.

O equilíbrio psíquico, nesse caso, parece derivar da obtenção de prazer, que contrabalança o desgaste da energia psíquica, na possibilidade do reconhecimento de que o valor do trabalho consiste não só na maneira de sua execução, mas que revela aquele que o executou em todas as suas dimensões.

As ponderações, anteriormente elencadas, levam-nos à percepção que nossa pesquisa não é conclusiva acerca do assunto abordado. Ela nos encaminha a novas questões que demandam aprofundamento no sentido de esclarecê-las.

A vida comunitária em todas as espécies pressupõe existência de regras que a ordenam.

O ser humano apresenta uma série de atividades instintivas e, também, desenvolveu capacidades que dependem do aprendizado, das relações, dos vínculos sociais que mantém.

Essa característica essencialmente humana deve-se à capacidade que o ser humano tem de criar sistemas de símbolos, como a linguagem. Por meio desses símbolos dá significado às suas experiências vividas e as transmite a seus semelhantes. É ele o criador de sua própria cultura.

Os seres humanos organizam suas vidas em sociedades formando instituições sociais.

Essas instituições, num primeiro momento, vêm ao encontro às suas necessidades de agregação e facilidade de sobrevivência. Para seu funcionamento adequado, são criadas regras e normas que permeiam a conduta social e o indivíduo abre mão de seu prazer, do seu puro gozo, em função do bem-estar social.

Num segundo momento, há que se destacar que essas regras e normas instituídas não só delimitam o campo de atuação humano, como ditam a relação do ser humano com a verdade, o que lhe gera profundo mal-estar.

Podemos pensar o mal-estar na civilização como aquele lugar no qual Freud apontou que se coloca um limite ao prazer, ao gozo. Relaciona-se ao limite à liberdade, o limite do gozo do corpo do outro.

Lacan diz que o puro gozo sem limite é o puro atuar do instinto de morte, da pulsão de morte. Em Freud, vamos buscar a afirmação de que o sujeito humano é propenso a usar o outro como objeto sexual, como objeto de seu prazer, para seu gozo sem limite; e o que o detém é a ética, isto é, a relação com a verdade.

Poderíamos concluir que o que há acerca do sofrimento psíquico no trabalho está relacionado, intrinsecamente, com essa questão ética, em que já não se sabe o limite de submissão e tolerância ao gozo do outro.

Nesse sentido, é possível subentender que aquele que se submete parece estar no gozo indireto dessa relação de poder. Goza pela ilusória onipotência de pretender corresponder ao desejo do outro. Eis o que poderíamos tratar por perversão social. Há uma aparente submissão, na qual o que se pretende é tornar-se responsável pelo gozo da instituição, corresponder ao que, pretensiosamente, julga serem seus anseios e dar conta deles.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ARENDT, Hannah. **As Origens do Totalitarismo. Imperialismo, a expansão do poder**. Rio: Documentário, 1976.

_____. A condição humana. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 1999.

ASSOUN, Paul-Laurent. **Metapsicologia Freudiana: uma introdução.** Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editor, 1996.

BARABBA, Vincent P. A Voz do Mercado: a vantagem competitiva através da utilização criativa das informações do mercado. São Paulo: Makron, McGraw-Hill, 1992.

BERGAMINI, Cecília Whitaker. Motivação nas Organizações. São Paulo, Atlas: 1997.

BERGER, P.I.; LUCKMANN, T. A construção social da realidade. Petropólis, Vozes: 1985.

BERLINCK, Manoel Tosta A psicanálise de sintomas sociais. São Paulo: Escuta, 1988.

BOCK, Ana Mercês Bahia. **Psicologias: uma introdução ao estudo de Psicologia.** São Paulo: Ed. Saraiva, 1995.

BOSI, Ecléa. **Memória e Sociedade – lembranças de velhos.** São Paulo, Companhia das Letras, 1998.

BRASIL. **Consolidação das Leis do Trabalho.** Decreto-lei n.º 5.452, de 1 de maio de 1943. Aprova a consolidação das leis do trabalho. São Paulo: LTR Editora Ltda., 1982.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil.** Brasília, DF: Senado, 1988.

CASTORIADIS, Cornelius. **A Ascensão da Insignificância.** Lisboa: Editorial Bizâncio, 1998.

CHANLAT, Jean-François. **O Indivíduo na Organização – Dimensões Esquecidas.** Vol. 1. São Paulo: Ed. Atlas, 1996.

COLOMBO, Eduardo. El Imaginario Social. Montevideo: Comunidad del Sur – Edinor, 1989. COSTA, Jurandir Freire. Psiquiatria Burocrática – duas ou três coisas que sei dela In: ARAGÃO, L.T. et al. Clínica do Social: Ensaios. São Paulo: Escuta, 1991. DEJOURS, Christophe. A Banalização da Injustiça Social. Rio de Janeiro: Editora Fundação Getúlio Vargas, 1999. . A Loucura do Trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho. São Paulo: Ed. Cortez, 1992. ____. Psicodinâmica do Trabalho: contribuições da escola Dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho. São Paulo: Atlas, 1994. ___. Uma nova visão do sofrimento humano nas organizações. In: CHANLAT, Jean-François (Org.). O indivíduo na organização – dimensões esquecidas. São Paulo: Atlas, 1996. ECO, Umberto. Como se faz uma tese. São Paulo: Editora Perspectiva S.A., 1999. ENRIQUEZ, Eugène. A organização em análise. Petrópolis, RJ: Editora Vozes Ltda., 1997. FIGUEIREDO, Luis Cláudio C. Modos de subjetivação no Brasil e outros escritos. São Paulo: Editora Escuta, 1995. FREUD, Sigmund. 1913[12-13]. Totem e tabu. Vol. XIII, In: Edição standart brasileira as obras completas de Sigmund Freud, Rio de Janeiro: Imago, 1980. _. 1917[16-17]. Conferências introdutórias sobre psicanálise (continuação). Vol. XVI, In Edição standart brasileira as obras completas de Sigmund Freud, Rio de Janeiro: Imago, 1980. _____. 1917. **O futuro de uma ilusão. V**ol XXI, In Edição standart brasileira as obras completas de Sigmund Freud, Rio de Janeiro: Imago, 1980. ____. 1920. **Além do princípio do prazer.** Vol. XVIII, In Edição standart brasileira as obras completas de Sigmund Freud, Rio de Janeiro: Imago, 1980. _. 1921. Psicologia de grupo e a análise do ego. Vol. XVIII, In Edição standart brasileira as obras completas de Sigmund Freud, Rio de Janeiro: Imago, 1980. __. 1930[29]. O mal-estar na civilização. Vol. XXI, In Edição standart brasileira as obras completas de Sigmund Freud, Rio de Janeiro: Imago, 1980. __. 1933[32]. Novas conferências introdutórias sobre psicanálise. Vol. XXII, In Edição standart brasileira as obras completas de Sigmund Freud, Rio de Janeiro: Imago, 1980. _. 1940[38]. A divisão do ego no processo de defesa. Vol. XXIII, In Edição standart

brasileira as obras completas de Sigmund Freud, Rio de Janeiro: Imago, 1980.

1940[38]. Esboço de psicanálise. Vol. XXIII, In Edição standart brasileira as obras completas de Sigmund Freud, Rio de Janeiro: Imago, 1980.
JOLY, Allain. Alteridade: ser executivo no exterior. In: CHANLAT, Jean-François (Org.). O indivíduo na organização – dimensões esquecidas. São Paulo: Atlas, 1996.
KANAANE, Roberto. Comportamento humano nas organizações: o homem rumo ao século XXI. São Paulo: Atlas, 1994. LACAN, Jacques. Escritos. São Paulo: Ed. Perspectiva, 1978.
O Seminário: a ética da psicanálise. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editor, 1997.
O Seminário: as formações do inconsciente. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editor, 1999.
O Seminário: os quatro conceitos fundamentais da psicanálise. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editor, 1998.
LAPLANCHE, Jean. O inconsciente e o id. São Paulo: Martins Fontes, 1992.
Vocabulário de psicanálise. São Paulo: Martins Fontes, 1992.
LÉVY-LEBOYER, Claude. A crise das motivações. São Paulo: Atlas, 1994
LOPES, Tomás de Vilanova Monteiro. Motivação no trabalho. Rio de Janeiro: Editora da Fundação Getúlio Vargas, 1980.
MELLO NETO, Gustavo Adolfo Ramos. O ardil da criança: o pensamento adulto sobre a criança, sob um enfoque psicanalítico. Maringá: EDEUM, 1994.
MICELA, Rosaria. Antropologia e psicanálise: uma introdução à produção simbólica, ao imaginário, à subjetividade. São Paulo: Editora Brasiliense S.A., 1984.
MILNER, Jean-Claude. A obra clara: Lacan, a ciência, a filosofia. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editor, 1996.
MORAES, Talvana M. Classificação e triagem de condenados: perfis criminológicos. 1. Encontro Nacional de Execução Penal.
PICHON-RIVIÈRE, Enrique. O processo grupal. São Paulo: Martins Fontes, 1986.
Teoria do vínculo. São Paulo: Martins Fontes, 1998.
RAMOS, Alberto Guerreiro. A nova ciência das organizações: uma reconceituação da riqueza das nações. Rio de Janeiro: Editora da Fundação Getúlio Vargas, 1989.

ROLIM, Ana Maria Andreoni. A psicanálise é uma ciência: mas quem não se importa? Uma ressonância de a Psicanálise não é uma ciência: Mas quem se importa? **Psicologia, Ciência e Profissão,** São Paulo, ano 20, n. 2.

SADER P.; GENTILI P. **Pós-neoliberalismo: as políticas sociais e o Estado democrático.** Ed. Paz e Terra: Rio de Janeiro, 1995.

SELIGMANN-SILVA, Edith. Da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho: marcos de um percurso In: DEJOURS, C. **Psicodinâmica do trabalho:** contribuições da escola Dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho. São Paulo: Atlas, 1994.

SILVA, Benedito. **Dicionário de Ciências Sociais**. Ed. Fundação Getúlio Vargas: Rio de Janeiro, 1987.

SCHMIDT, Ivone Tambelli. **Teorias contemporâneas de motivação no trabalho.** 1993. Tese (Livre-Docência na disciplina de Seleção e Orientação Profissional, do Departamento de Psicologia Experimental e do Trabalho) — Faculdade de Ciências e Letras, Universidade Estadual Paulista-UNESP, Assis.

TAYLOR, F.W. Princípios de Administração Científica. São Paulo: Atlas, 1976.

TINOCO, João Eduardo Prudêncio. **Contribuição ao estudo da contabilidade estratégica de recursos humanos.** 1996. Tese (Doutorado em Controladoria e Contabilidade) — Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade, Universidade de São Paulo, São Paulo.

TIZIO, Hebe. ?Que es lenguaje para el psicoanalisis? **Revista Freudiana**, Barcelona, n. 3, 1991.

TREACY, Michael. A disciplina dos líderes de mercado: escolha seus clientes, direcione seu foco, domine seu mercado. Rio de Janeiro: Rocco, 1998.

ANEXO I - ROTEIRO PARA ENTREVISTA

- 1. Por que entrou na instituição?
- 2. Idade cronológica e quantos anos de instituição.
- 3. Informações sobre a vida pregressa (como era antes, o que fazia, quais os sonhos)
- 4. Qual era a expectativa em relação ao Banco?
- 5. Trajetória dentro do banco
- 6. Como se sente em relação à:
- a) Carga de horário (qual é)
- b) Segurança física

Emocional

Funcional (estabilidade do emprego)

- c) Satisfação no trabalho
- d) Apoio da gerência
- e) Relacionamento entre colegas de trabalho
- f) Se sente desprestigiado em relação à progressão necessária no banco
- g) Competência versus privilégios de outras pessoas
- h) Detrimento ou não de seus potenciais e competência
- 7. Quais as situações de trabalho mais desagradáveis e/ou mais irritantes?
- 8. Houve alterações nos benefícios previdenciários?
- 9. Qual a expectativa em relação à aposentadoria?
- 10. Se você fosse, hoje, iniciar uma carreira, escolheria o mesmo percurso?
- 11. Indicaria isso a alguém? Recomendaria a outra pessoa a mesma trajetória?
- 12. Gostaria que um filho seu fizesse o mesmo?
- 13. Rotina diária na instituição.
- 14. Como se sente em relação à entidade de classe (sindicato, associação). Se sente apoio, coesão. Ideologia

- 15. Rotina diária pessoal (fora da instituição de trabalho)
- 16. Atividades de lazer
- 17. Estresse
- 18. Sentiu diferenças na saúde
- 19. Como reage quando surgem problemas no dia-a-dia?
- 20. Se você pudesse, reduziria a carga horária de seu trabalho?
- 21. Oportunidades de atualização contínua (se horário de expediente, se por conta própria, se há retorno por parte da instituição em questão de reconhecimento dessa atualização, se o banco reconhece esse dispêndio em forma de retorno promocional, salarial, etc.