

GÊNEROS E ESTILOS EM ANÁLISE DO TRABALHO: CONCEITOS E MÉTODOS¹

Genres and styles in analysis of work: concepts and methods

CLOT, Yves²

FAÏTA, Daniel³

RESUMO

Neste artigo, a partir de uma discussão sobre a distinção entre o prescrito e o real, é proposta uma conceitualização do trabalho de organização assumido pelos coletivos: o gênero do *métier*⁴. Com relação a este último, o estilo da ação singular libera o sujeito não pela negação do gênero, mas por meio de seu desenvolvimento. Os autores propõem, com a autoconfrontação cruzada, um método clínico que põe à prova esses conceitos.

Palavras-chave: Gênero. Estilo. Análise do trabalho.

ABSTRACT

As a starting point, this article deals with the difference to be made between the forecast and reality. A design for the organization of work is suggested as a matter of responsibility of the staff: the genre of job. Concerning the latter one, the style of the particular action deals with the matter not by denying the genre but by the way of its development. The authors suggests, by crossed selfconfrontation, a clinical method trying to test these ideas.

Keywords: Genre. Style. Analysis of work.

RESUMEN

En este artículo, a partir de una discusión sobre la distinción entre lo prescrito y lo real, se propone una conceptualización del trabajo de organización a cargo de los colectivos: el tipo de oficio. En relación con éste último, el estilo de la acción singular libera al sujeto, no porque niegue el oficio, sino gracias a su desarrollo. Los autores proponen, por medio de una autoconfrontación cruzada, un método clínico que pone a prueba este concepto.

Palabras clave: Género. Estilo. Análisis del trabajo.

¹ Artigo publicado, originalmente, em CLOT, Yves; FAÏTA, Daniel. Genres et styles en analyse du travail. Concepts et méthodes. **Travailler**, n.4, p. 7-42, 2000. Disponível em: <http://psychanalyse.cnam.fr/medias/fichier/texteclot4_1306851012723.pdf>. Acesso em: 20 ago.2016.

Tradução: Rozania Moraes (POSLA/UECE), e-mail: <rozania.moraes@uece.br>; Aline Leontina Gonçalves Farias (POSLA/UECE), e-mail: <fraufarias@gmail.com>. Revisão: Daniel Faïta, Evilene Castro, email: <evilenebar@yahoo.com.br>; e Débora Liberato Arruda (POSLA/UECE), e-mail: <debarruda@hotmail.com>.

² Cátedra de Psicologia do Trabalho, Laboratório de Psicologia do Conservatoire National des Arts et Métiers (CNAM/Paris). E-mail: <yves.clot@cnam.fr>.

³ Professor Emérito, ADEF – EA 4671, Aix-Marseille Université. E-mail: <danielfaita13@gmail.com>.

⁴ N.T.: Por se tratar de um termo já conhecido na língua portuguesa e presente em dicionários da língua, manteremos, neste texto, o termo *métier* em sua forma original, sem traduzi-lo.

O PODER DE AGIR

Neste artigo, desejamos levantar alguns problemas práticos e teóricos encontrados na análise do trabalho⁵. Na perspectiva de clínica da atividade que adotamos, o objetivo de transformar as situações de trabalho está no centro das questões levantadas. Nesse sentido, retomamos, por nossa conta, a tradição ergonômica de língua francesa. Mas a evolução da Ergonomia, como aquela da Psicologia do Trabalho e das Ciências do Trabalho em geral, conduz-nos a um questionamento: quem são os protagonistas da mudança pretendida? Na nossa visão, uma abordagem clínica da transformação das situações de trabalho se distingue das estratégias clássicas de intervenção que levam a preconizações.

Mudar uma situação não pode ser objeto de uma expertise “externa”. A abordagem aqui em questão propõe a implementação de um dispositivo metodológico destinado a se tornar um instrumento para a ação dos próprios coletivos de trabalho. Ela propõe um quadro para que o trabalho possa se tornar ou voltar a ser um objeto de reflexão para os interessados que formulam a demanda⁶. A contribuição de uma clínica da atividade é primeiramente metodológica. De fato, pode-se hoje considerar que as transformações só podem ser conduzidas de forma duradoura pela ação dos próprios coletivos de trabalho. É por isso que nos parece que a análise do trabalho visa primeiro assistir esses coletivos em seus esforços para estender seu poder de agir no seu meio. Em outras palavras, para ampliar seu raio de ação. A ação transformadora durável não poderia ser delegada a um especialista da transformação, a qual não pode se tornar, sem graves problemas para os formuladores da demanda, um simples objeto de expertise.

Mas, em consequência, a análise do trabalho teria deixado de ser um “*métier*”? Gostaríamos de mostrar neste artigo que ela merece, ao contrário, tornar-se mais ainda um “*métier*”. Para isso, cremos que um esforço coletivo é necessário e que esse esforço deve se concentrar nas metodologias. O problema dos métodos, porém, é sem dúvida daqueles que levantam muitas questões teóricas, precisamente em razão do fato de que a técnica – tanto na pesquisa como na intervenção – está sempre exposta às surpresas do real. A clínica da atividade que nos serve de referência deve então ser objeto de pesquisas conceituais específicas.

A seguir, proporemos definir os conceitos que nos servem de referência para responder à pergunta feita mais acima: em que condições e com quais instrumentos práticos e teóricos se pode alimentar ou restabelecer o poder de agir⁷ de um coletivo profissional em seu meio de trabalho e de vida?

⁵ Agradecemos a todos os nossos colegas da rede *Sens et Instruments*, mantida pelo Ministério da Pesquisa, na qual essas ideias puderam ser desenvolvidas. Em particular, agradecemos a P. Pastré e P. Rabardel.

⁶ N.T.: Geralmente a demanda parte dos trabalhadores ou de seus superiores, como expressão dos problemas encontrados pelos trabalhadores. Esse fato gera uma intervenção, cujo objetivo é transformar o trabalho de forma positiva, com interesse na eficácia dos trabalhadores, e também do ponto de vista da saúde e do bem-estar deles.

⁷ Esta noção, utilizada pela primeira vez em 1997, insere-se em uma perspectiva já percorrida por Spinoza e Ricoeur (CLOT, 1999b). Ela unifica sem eliminar os três conceitos que nos serviam para pensar sobre os desenvolvimentos possíveis ou impossíveis da ação, a eficácia em relação à eficiência e ao sentido (CLOT, 1995).

Três noções são aqui postas em perspectiva: a do gênero, a do estilo e a do desenvolvimento. Tentaremos igualmente pôr essa série nocional à prova de uma apresentação metodológica da autoconfrontação cruzada.

De fato, buscamos contribuir para a renovação da tradição francófona de análise da atividade. Sabe-se que esta nos transmitiu a identificação clássica do distanciamento entre o prescrito e o real. Ora, parece-nos necessário ir além dessa descrição tradicional do trabalho. A nosso ver, não existe de um lado a prescrição social e de outro a atividade real; de um lado a tarefa, de outro a atividade; ou ainda de um lado a organização do trabalho e de outro a atividade do sujeito. Existe entre a organização do trabalho e o próprio sujeito um trabalho de reorganização da tarefa pelos coletivos profissionais, uma recriação da organização do trabalho pelo trabalho de organização do coletivo.⁸

O objeto teórico e prático que buscamos apreender é precisamente esse trabalho de organização do coletivo no seu meio, ou antes, seus avatares, seus equívocos, seus sucessos e seus fracassos. Dito de outra forma, sua história possível e impossível. Há então entre o prescrito e o real um terceiro termo decisivo que designamos como o gênero social do *métier*, o gênero profissional, isto é, as “obrigações” que partilham aqueles que trabalham para conseguir trabalhar, frequentemente, apesar de tudo, às vezes apesar da organização prescrita do trabalho. Sem o recurso dessas formas comuns da vida profissional, assiste-se a um desajuste da ação individual, a uma “queda” do poder de ação e da tensão vital do coletivo, a uma perda de eficácia do trabalho e da própria organização.

GÊNEROS LINGUAGEIROS, GÊNEROS TÉCNICOS

Mas por que o uso dessa noção de “gênero”⁹? Nós a retomamos de M. Bakhtine, que a propôs em outro contexto para pensar a atividade languageira¹⁰. Segundo ele, as relações entre o sujeito, a língua e o mundo não são diretas. Elas se manifestam em *gêneros de discurso* disponíveis, dos quais o sujeito deve vir a dispor para entrar na troca. “Se nos fosse preciso criar pela primeira vez na troca cada um de nossos enunciados, essa troca seria impossível” (BAKHTINE, 1984, p. 285). Esses gêneros fixam, em um dado meio, o regime social de funcionamento da língua. Trata-se de um estoque de enunciados esperados, protótipos das maneiras de dizer ou de não dizer em um espaço-tempo sociodiscursivo.

⁸De certa forma, o trabalho de organização do coletivo profissional já foi objeto de várias conceitualizações diferentes (CRU, 1995; DEJOURS, 1995; LEPLAT, 1997; MAGGI, 1996; TERSSAC; MAGGI, 1996). Mas, associando gêneros e estilos profissionais tal qual o fazemos, é a história do desenvolvimento dos meios de trabalho e dos próprios sujeitos que colocamos no centro da análise.

⁹Não se trata aqui, dentro de nossas possibilidades, de abrir uma discussão sobre o uso desse conceito nos estudos feministas. Entretanto, devemos agradecer a P. Molinier por nos ter chamado a atenção sobre os mal-entendidos que poderiam suscitar essa coincidência de vocabulário. No campo dos estudos feministas, distingue-se o sexo como aquilo que remete ao biológico, e o gênero aquilo que remete ao social; P. Molinier nos indicou as referências úteis para a identificação da questão. O conhecimento dos textos de C. Delphy (1991) ou ainda de N. C. Mathieu (1998) completa com utilidade as referências mais clássicas para nós aos trabalhos sobre as relações sociais de sexo de H. Hirata e D. Kergoat (1998), ou ainda àqueles da própria P. Molinier sobre a construção da identidade sexual em psicodinâmica do trabalho (1996). É verdade que, se o gênero, no sentido em que o entendemos, busca delimitar os componentes impessoais da atividade subjetiva, é por intermédio do gênero que esta última se realiza. É bem nas discordâncias criadoras ou destruidoras entre gênero social e corpo subjetivo, e também em cada um deles, que se poderiam encontrar os impulsos de uma história possível do sujeito e do social.

¹⁰Afirmamos, antes de tudo, nosso ceticismo sobre toda abordagem “sociologizadora” da obra de M. Bakhtine. Para ele, o diálogo é uma relação, na troca viva, entre esperados e inesperados, entre o reiterável e o evento. Sobre esse assunto, ver Faïta (1998).

Podemos falar, com F. François (1998, p. 9), em protossignificações genéricas que põem em relação o linguístico e o extralinguístico. Esses enunciados retêm a memória impessoal de um meio social no qual eles têm autoridade, dão o tom. Eles denunciam os subentendidos que regulam as relações com os objetos e entre as pessoas, tradições adquiridas que se exprimem e se preservam sob o invólucro das palavras. Eles previnem o sujeito contra um uso inadequado dos signos em uma dada situação. Um gênero está sempre atrelado a uma situação no mundo social.

Com essa noção, Bakhtine critica a linguística de Saussure. Para esse último, sabe-se, a língua se opõe à fala como o social ao individual. De um lado, a língua prescrita, o signo arbitrário; do outro, a iniciativa real do locutor em situação. Bakhtine se empenha em refutar essa bipolarização da vida da linguagem entre o sistema da língua de um lado e o indivíduo do outro (BAKHTINE, 1978, p. 94; FRANÇOIS, 1998, p. 120; PEYTARD, 1995, p. 34-36; VERRET, 1997, p. 26). Ele descobre, entre o fluxo perpétuo da fala real em situação e as formas de língua normalizadas de Saussure, outras formas estáveis que se distinguem profundamente das formas estáveis da língua: as formas sociais do gênero do enunciado, em que a fala se ordena em enunciações-tipo. O querer-dizer de um sujeito se realiza mais ou menos bem – na escolha de um gênero. Falamos por gêneros variados sem suspeitar de sua existência. Moldamos nossa fala em formas precisas de gêneros padronizados, estereotipados, mais ou menos flexíveis, plásticos ou criativos.

Esses gêneros, que são os falares sociais usados em uma situação, nos são praticamente dados assim como nos é dada a língua materna. Os gêneros organizam nossa fala assim como as formas gramaticais. No melhor dos casos, o sujeito os recria, mas não os cria. Mais do que dados, eles lhe são emprestados para poder falar e ser entendido pelos outros. Não se pode produzir um enunciado que não faça referência a outro enunciado do mesmo gênero. A fala não é um ato puramente individual oposto à língua como fenômeno social. Existe outro regime social da linguagem organizado de acordo com as formas sociais catalogadas da fala em um domínio de atividades. Bakhtine (1970, p. 279) fala do “diapasão lexical” próprio a um meio e a uma época. Mesmo sem perceber, “o locutor recebe, além das formas prescritivas da língua comum (gramática), as formas não menos prescritivas dos gêneros. Para uma inteligência recíproca¹¹ entre locutores, esses últimos são tão indispensáveis quanto às formas da língua” (BAKHTINE, 1984, p. 287). Bakhtine acrescenta: “para usá-los livremente, é preciso um bom domínio dos gêneros” (BAKHTINE, 1984, p. 286).

Podemos considerar que a crítica da dicotomia língua prescrita/fala real que Bakhtine dirige às ciências da linguagem é heurística para as ciências do trabalho. De fato, a oposição entre tarefa prescrita e atividade real deve, a nosso ver, ser igualmente direcionada ao trabalho, pois existem formas prescritivas que os trabalhadores se impõem para poder agir, que são, ao mesmo tempo, imposições e recursos. Se fosse preciso criar cada vez na ação cada uma de nossas atividades, o trabalho seria impossível. O gênero da atividade repousa então em um princípio de economia da ação.

O gênero é de alguma forma a parte subentendida da atividade, aquilo que os trabalhadores de um dado meio conhecem e veem, esperam e reconhecem,

¹¹ N.T.: Inteligência recíproca, nesse caso, corresponde à compreensão dos termos do enunciado e ao mesmo tempo da intenção do locutor.

apreciam ou temem; o que lhes é comum e que os reúne sob condições reais de vida; o que eles sabem dever fazer graças a uma comunidade de avaliações pressupostas, sem que seja necessário reespecificar a tarefa cada vez que ela se apresenta. É como “uma senha” conhecida apenas por aqueles que pertencem ao mesmo horizonte social e profissional.

Essas avaliações comuns subentendidas tomam em situações incidentais uma significação particularmente importante. Com efeito, para serem eficazes, elas são econômicas e, o mais das vezes, não são sequer enunciadas. As avaliações se encarnam nos profissionais, pré-organizam suas operações e sua conduta; estão de alguma forma soldadas às coisas e aos fenômenos correspondentes. É por isso que elas não requerem necessariamente formulações verbais particulares. O gênero, como intercalar¹² social, é um corpo de avaliações compartilhadas que organizam a atividade pessoal de modo tácito. Poder-se-ia escrever que ele é “a alma social” da atividade.

No estudo da linguagem, M. Bakhtine (BAKHTINE, 1984; CLOT, 1999a) observa a palavra como um nó de significações. Ele encontra pelo menos três palavras em uma, três palavras em discordância mais ou menos criadora na mesma palavra: nossa própria palavra, a palavra do outro e a palavra do dicionário. Se a primeira é evidentemente pessoal, ela não é rigorosamente particular: é preciso entendê-la primeiro – é o que nós fazemos na troca linguageira ordinária – como uma acentuação pessoal, uma personalização do “falar social” dos grupos de pertença do locutor, os quais fazem certo uso da língua em seus meios. É preciso entender a palavra no enunciado que a religa a um *gênero de discurso*. Propusemos (CLOT, 1999a) observar, igualmente como um *gênero de técnicas*, o regime de utilização das técnicas em um dado meio profissional. Estritamente falando, o gesto profissional de um sujeito é uma arena de significações. Ele é também a individuação e a estilização das técnicas corporais e mentais, eventualmente diferentes, em circulação no *métier* e que dão o “toque social” desse *métier*. Tal gesto é apenas a íntegra das discordâncias e dos apoios entre o gesto prescrito, meu próprio gesto, e o gesto dos colegas de trabalho. Há tantas maneiras pessoais de utilizar um gênero social impessoal que realizamos ao nosso modo em função dos objetivos perseguidos em tal ação, como há tantas maneiras de se recorrer ao preestabelecido disponível *para dele dispor*.

Os gêneros de técnicas fazem a ponte entre a operacionalidade formal e prescrita dos equipamentos materiais e as maneiras de agir e de pensar de um meio. Não se constata apenas a presença de enunciados inadequados ou, ao contrário, convenientes em um meio social, mas igualmente a presença de gestos e de atos materiais e corporais mal ou bem-vindos. O alcance normativo de um gênero técnico¹³ não é menor que aquele de um gênero linguageiro. Mas os recursos que ele fornece aos sujeitos para controlar seus atos em direção aos objetos não têm igualmente nada a invejar daqueles que contêm um gênero de discurso. De modo geral, encontramos uma gama de atividades impostas, possíveis ou proibidas. Protossignificações e proto-operações estão, aliás,

¹² N.T.: Em francês, “intercalaire social” significa, para os autores, formas que se interpõem entre o subjetivo e o social, que pertencem a ambos, mas separam um e outro. Entre o sujeito e o objeto de sua atividade se interpõem formas – os gêneros – que vão fornecer ao sujeito recursos para agir sobre o objeto.

¹³ Esse conceito reúne igualmente as técnicas do corpo, cuja importância M. Mauss (1950/1985) bem destacou.

o mais das vezes, entrelaçadas, formando a textura do gênero e de suas variantes. Poder-se-ia dizer que os gêneros de discurso e os gêneros de técnicas formam juntos o que se pode chamar de *gêneros de atividades*.

Eles são os antecedentes ou os pressupostos sociais da atividade em curso, uma memória impessoal e coletiva que fornece sua maneira de ser à atividade pessoal em situação: maneiras de se portar, maneiras de se dirigir, maneiras de começar uma atividade e de terminá-la, maneiras de conduzi-la eficazmente a seu objeto. Essas maneiras de ver as coisas e as pessoas em um dado meio de trabalho formam um repertório dos atos convenientes ou inadequados que a história desse meio conservou. Essa história fixa as expectativas do gênero, que permite suportar – em todos os sentidos do termo – os inesperados do real. Mobilizar o gênero do *métier* é também colocar-se no “diapasão profissional”. É poder *sustentar-se nele*, em todos os sentidos do termo.

O GÊNERO, ENTRE IMPOSIÇÃO E RECURSO

O gênero profissional pode ser apresentado como um tipo de pré-fabricado, estoque de “ações”, de “verbalizações”, mas também de conceituações pragmáticas (SAMURÇAY; PASTRÉ, 1995), prontas para servir. É também uma memória para *pré-dizer*. Um pré-trabalhado social. Essa memória, podemos defini-la como um gênero que instala as condições iniciais da atividade em curso, anteriores da ação. Pré-atividade. Resumo protopsicológico disponível para a atividade em curso. Dado para recriar na ação, essas convenções de ação para agir são, ao mesmo tempo, imposições e recursos. Elas têm o caráter de uma premeditação social em movimento que não remete à prescrição oficial, mas que a traduz, a “renova” e, se necessário, a contorna.

Existem tipos relativamente estáveis de atividades socialmente organizadas por um meio profissional através dos quais o mundo da atividade pessoal se realiza, se precisa, em formas sociais que não são fortuitas, nem de um único instante, que têm uma razão de ser e certa perenidade. “Existem” é uma palavra exagerada, pois, em um sentido, todo o problema está aí. Com efeito, a existência desses gêneros, que definem não apenas o modo com que os membros do coletivo devem se comportar nas relações sociais, mas também os modos de trabalhar aceitáveis, é extremamente maltratada nas organizações contemporâneas. O trabalho de organização dos próprios coletivos, pelo tempo que lhe é concedido, está longe de ser encorajado como deveria, tendo em vista as exigências das tarefas. Melhor, não é raro que ele seja desencorajado na organização oficial do trabalho sob o efeito das tiranias variadas do curto prazo (CLOT, 2000; CLOT; FERNANDEZ, 2000). O exercício dos *métiers* se vê consideravelmente complicado, dada a impossibilidade de um acordo sobre as obrigações partilhadas para trabalhar, a impossibilidade de um “entendimento”, sendo o único recurso muitas vezes o uso patogênico e necrosado das ideologias defensivas de *métier* bem-descritas por Dejours (1993).

Este ponto é, sem dúvida, decisivo para a mobilização psicológica no trabalho, pois os gêneros momentaneamente estabilizados são um meio de saber encontrar-se no mundo e de saber como agir, recurso para evitar errar sozinho diante da extensão de tolices possíveis (DARRÉ, 1994). Eles marcam a afiliação a um grupo e orientam

a ação oferecendo, fora da ação, uma forma social que a representa, a precede, a pré-figura e, em consequência, a significa. Eles designam factibilidades tramadas em modos de ver e de agir sobre o mundo, consideradas justas no grupo dos pares em um dado momento. É um sistema flexível de variantes normativas e de descrições, comportando vários cenários e um jogo de indeterminação que nos diz como funcionam aqueles com quem trabalhamos, como agir ou se abster de agir em situações precisas; como realizar satisfatoriamente as transações interpessoais exigidas pela vida comum organizada em torno dos objetivos da ação.

Em um meio profissional, não se abandona jamais sem consequências deletérias a ideia de partilhar formas de vida em comum, reguladas, reforçadas pelo uso e pelas circunstâncias. Os conflitos de ideias entre variantes que se enfrentam são, aliás, frequentemente o melhor sinal de que se busca estabilizar um gênero. A renúncia ao gênero, por todas as razões que se possa imaginar, é sempre o início de um distúrbio da ação individual. Ele possui uma função psicológica insubstituível. Sustentaremos, portanto, essa tese: é naquilo que ele tem de essencialmente impessoal que o gênero profissional exerce uma função psicológica na atividade de cada um, pois ele organiza as atribuições e as obrigações, definindo essas atividades independentemente das propriedades subjetivas dos indivíduos que as realizam em um dado momento. Ele regula não as relações intersubjetivas, mas as relações interprofissionais, fixando o espírito dos lugares como instrumento de ação. É através dele que os trabalhadores se avaliam e se julgam mutuamente, que cada um deles avalia sua própria ação. À maneira de Bruner (1991, p. 48), poder-se-ia escrever que, quando chegamos a um local de trabalho, “é como se penetrássemos em um palco de teatro em que a representação já começou: a intriga está estabelecida; ela determina o papel que podemos desempenhar e o desenlace para o qual podemos nos dirigir. Aqueles que já estavam em cena têm uma ideia da peça que se encena, uma ideia suficiente para tornar possível a negociação com o recém-chegado”.

O ESTILO: LIBERTAR-SE PARA SE DESENVOLVER

Mas observemos: o gênero não é amorfo; ele é um meio para agir eficazmente, sua estabilidade é sempre transitória. Se se tratasse de uma norma ou de um simples sistema de pertença, ele seria em sua natureza de ser intangível. Mas ele não é apenas organização, ele é igualmente instrumento, no sentido em que entende Rabardel (1995, 1999), constantemente exposto à prova do real; não apenas imposição a respeitar, mas recurso a renovar e método a ajustar. Aquele ou aqueles que trabalham agem através dos gêneros enquanto respondem às exigências da ação. Em consequência, quando é necessário, eles ajustam e retocam os gêneros, colocando-se igualmente fora deles por um movimento, uma oscilação às vezes rítmica que consiste em se distanciar, em se solidarizar, em se confundir de acordo com contínuas modificações de distância que podemos considerar como criações estilísticas. É, aliás, este trabalho do estilo que produz uma estilização dos gêneros suscetível de os “manter em estado de marcha”, ou seja, de transformá-los desenvolvendo-os.

Os estilos não cessam de metamorfosear os gêneros profissionais que eles tomam como objetos de trabalho tão logo esses últimos se “desgastem” como meios de

ação. Há, assim, uma interioridade recíproca dos estilos e dos gêneros profissionais que impede de fazer do estilo um simples atributo psicológico do sujeito, como se faz ainda muito sistematicamente em Psicologia (AMALBERTI, 1996; HUTEAU, 1987). O estilo participa do gênero ao qual ele fornece sua forma. Os estilos são o retrabalho dos gêneros em situação, e os gêneros, em consequência, o contrário de estados fixos, ou melhor, eles são sempre inacabados. Mesmo se o gênero é reiterável em cada situação de trabalho, ele só toma sua forma acabada em traços particulares, contingentes, únicos e não reiteráveis que definem cada situação vivida.

O acabamento do gênero se divide em dois momentos no curso da atividade que se inicia: a atividade do sujeito que se engaja pressupondo a atividade de outro, o qual se engaja então fazendo uso do gênero adaptado à situação. O estilo individual é, antes de tudo, a transformação dos gêneros na história real das atividades no momento de agir, em função das circunstâncias. Mas, em consequência, aqueles que agem devem poder jogar com o gênero ou, mais rigorosamente, manipular as diferentes variantes que animam a vida do gênero. É esse processo de metamorfose dos gêneros, promovidos ao posto de objetos da atividade e recebendo novas atribuições e funções para agir, que conserva sua vitalidade e sua plasticidade no gênero. Os gêneros permanecem vivos graças às recriações estilísticas. Mas, inversamente, o não domínio do gênero e de suas variantes impede a elaboração do estilo. Tomar liberdades com os gêneros implica uma apropriação apurada desses últimos.

Cada sujeito interpõe entre si e o gênero coletivo que ele mobiliza seus próprios retoques do gênero. O estilo pode então ser definido como uma metamorfose do gênero no curso da ação. Logo, o diálogo entre profissionais ao qual recorreremos na autoconfrontação cruzada – voltaremos a esse ponto – torna o gênero visível e discutível. Ele o faz aparecer, pondo-o à prova na confrontação com sua própria atividade e com aquela do outro. Cada autoconfrontação faz reviver o gênero de um modo pessoal, oferecendo a possibilidade ao coletivo de um aperfeiçoamento do gênero ou, em todo caso, aquela de um questionamento, podendo resultar na validação coletiva de novas variantes. O gênero pode, assim, permanecer vivo, isto é, conservar as qualidades de um instrumento da ação, quando as condições da ação se transformam.

A história de um meio de trabalho continua se, e somente se, ela se alimenta pelas contribuições estilísticas pessoais, tornadas patrimônio¹⁴ no curso de uma percolação sempre recomeçando na mescla das gerações. O gênero de um meio de trabalho se mantém. Ele só realiza e só se revela nas diversas variantes que se formam ao longo de sua evolução. Quanto mais um sujeito tem pontos de contato com essas variantes, mais rico e mais flexível é seu manejo do gênero. Se ele é regularmente experimentado, o gênero vive no presente, lembra-se de seu passado e forma uma memória para predizer. Se ele assume essa dinâmica genérica, o coletivo está então em condições de assegurar aos sujeitos uma maneira de ser, uma permanência através de evoluções do trabalho que ele permite então “digerir” ou antecipar.

¹⁴ N.T.: A expressão original “mise en patrimoine” significa a transformação em bem comum.

A “DUPLA VIDA” DO ESTILO

Acabamos de relacionar o estilo ao gênero, privilegiando, assim, a função da memória social impessoal da atividade. O gênero social é constitutivo do estilo, o que exclui que se possa fazer deste último um simples atributo psicológico privado. É por isso que se falará mais facilmente em estilo da ação, pensando no fato de que a ação é sempre direcionada. No entanto, para marcar até que ponto o gênero só se mantém vivo cultivando suas variantes e sua heterogeneidade, enfatizamos a função criadora dos estilos individuais da ação. É que, de fato, a distância tomada dos gêneros sociais não é suficiente para definir os estilos da ação pessoal. É preciso agora se voltar deliberadamente para ela. Para cada profissional, o estilo não consiste apenas em se liberar do gênero social desenvolvendo-o. Longe de nós a ideia de subestimar o processo de estilização que acabamos de descrever. Mas a liberação do sujeito para agir não está voltada unicamente para o coletivo e suas obrigações. Ela está voltada também para si mesmo. O estilo é também a distância que um profissional interpõe entre sua ação e sua própria história, quando ele a ajusta, a retoca, colocando-se fora dela por um movimento, uma oscilação – às vezes também ritmicamente – consistindo em dela se distanciar, em se solidarizar com ela, em confundir-se com ela, mas também em desfazer-se dela de acordo com contínuas mudanças de perspectiva que se pode considerar também como criações estilísticas. Depois da “política externa” do estilo no seio do gênero, chegamos à fronteira de sua “política interna”, à história pessoal do desenvolvimento psicológico. Foi Vygotski que nos permitiu compreender melhor esses problemas (CLOT, 1999a).

Para ele, a atividade conjunta do sujeito com os outros é a mola de sua história. Mas a história pessoal do desenvolvimento não cessa justamente de propor ao sujeito outros destinos a seus conflitos intrapsicológicos, outras saídas para os dilemas que prendem sua história ou ainda novas ocasiões para possibilidades não realizadas. Lidamos aqui com a segunda base de recriação estilística. A memória pessoal do sujeito comporta jogo. Ela inscreve sua atividade em outro campo de variantes diferente daquele das variantes em interferência no seio do gênero profissional.

O sujeito também é sempre “premeditado” por seus próprios scripts: instrumentos operatórios, perceptivos, corporais, emocionais ou ainda relacionais e subjetivos sedimentados no curso de sua vida, que se pode ver igualmente como um estoque de prontos-para-agir em função da avaliação da situação, tipo de gênero interior que constrange, facilita e, eventualmente, desnorreia sua ação. Está aí sua experiência. Ele procura jogar com ela. No contato com o real, os esquemas dessa experiência interferem entre si, convocando o novo ou repetindo o antigo. Em todo caso, eles se chocam, fazendo sempre renascer no sujeito possibilidades e impossibilidades que o dividem e que ele procura apreender ou superar.

Finalmente, o estilo, terceiro termo entre gênero interior e exterior, vive nos confins dos conflitos que agitam as duas memórias da atividade. O estilo é um “misto” que marca a emancipação possível da pessoa em relação à sua memória singular, da qual ela é, no entanto, o sujeito, e à sua memória impessoal e social, da qual ela é forçosamente o agente. Haveria então uma unidade dinâmica do estilo na

interseção de duas linhas de sentido oposto: sobre a primeira, ele solta ou libera o profissional do gênero profissional, não pela negação deste último, mas pela via de seu desenvolvimento, constringendo-o a se renovar. Sobre a segunda, ele emancipa a pessoa de suas invariantes subjetivas e operatórias incorporadas¹⁵, também neste caso, não lhes recusando, mas igualmente pela via de lhes tornar possíveis, inscrevendo-as numa história que as transforma. Nessa interseção, o desenvolvimento é conflito. Os impasses fazem parte dos possíveis que aí se enfrentam.

Propomos, então, observar a atividade real como uma atividade que se realiza entre duas memórias, uma pessoal, outra impessoal. Poder-se-ia dizer, para voltar ao *métier*, que, além do *métier* “neutro” da prescrição, ele existe simultaneamente como o meu próprio *métier* e o *métier* dos outros. O vocabulário ordinário exprime bem as coisas: *temos* um *métier* e *somos* de um *métier*. Indissociáveis, essas duas formulações dizem bem até que ponto a expertise é sem dúvida gerada no ponto de colisão entre as duas histórias do *métier*: a sua e a de todos. O *métier* teria então, para cada profissional, uma “vida dupla”, cada uma tomando forma na ação por intermédio da outra, na prova da outra.

Se seguirmos, a atividade seria então o teatro permanente de um movimento em direções opostas: estilização dos gêneros e variação de si. É isso que permitiria que o dado seja eventualmente recriado. Nessa perspectiva, o estilo é o que, no interior da própria atividade, permite ultrapassar a atividade. O estilo é esta emancipação dos pressupostos genéricos da ação, por onde se realiza um duplo enriquecimento desses mesmos pressupostos: o enriquecimento dos contatos sociais consigo mesmo e aquele das relações pessoais firmadas com os outros – contatos e relações pelas quais se poderia, em uma perspectiva vygotskiana, definir a consciência (VYGOTSKI, 1925, p. 48). Não se poderia esquecer sem risco a importância desta dimensão psicológica na vida do *métier*. A existência de um estilo na ação marca os desenvolvimentos respectivos no curso do homem pensante e do ser vivente, dito de outra forma, da consciência e da experiência.

Podemos considerar que é o bloqueio da dinâmica das relações entre estilos e gêneros que parece estar na origem das situações patogênicas de trabalho, pois é o desenvolvimento dos sujeitos que se encontra “afligido” pela amputação do poder de agir. A análise do trabalho, buscando – quando se lhe requer – recolocar os gêneros “em marcha” com a ajuda de uma análise dos estilos da ação, e, graças a métodos que buscam alimentar os diálogos profissionais no seio dos coletivos (CLOT, 1999b; CLOT; FERNANDEZ, 2000; FAÏTA, 1997), poderia ela própria encontrar um novo fôlego: operar no desenvolvimento do raio de ação dos coletivos profissionais, simultaneamente sobre seu meio de trabalho e sobre eles mesmos. Mas ela só pode fazê-lo com a condição expressa de se interessar pelos diálogos profissionais não apenas como objetos, mas como método de pesquisa. Consideramos mesmo a organização de diálogos como a mola principal da nossa abordagem metodológica. Por isso nos deteremos agora no aporte dos estudos linguísticos sobre o assunto.

¹⁵ Há tantas maneiras *pessoais* de “tomar” as coisas e os outros que se poderia designar como um gênero pessoal. Mas isso é apenas uma formulação prudente que exigirá uma retomada sistematizada.

A TROCA VERBAL: LUGAR E ESPAÇO DO DESENVOLVIMENTO

Saindo do quadro exclusivo traçado pela análise dos fatos e dos estados da língua para se interessar pelos processos e “funcionamentos” linguageiros, esses estudos evoluíram consideravelmente. A frase como unidade de análise cedeu o passo ao discurso, à conversação e à interação. Não é certo, no entanto, que tenha sido tomada a plena medida de todas as dimensões compreendidas na “troca verbal”. Mesmo que, com efeito, a ideia de uma dinâmica linguageira tenha ganhado espaço, alimentada pelas teorias consecutivas à etnometodologia (GROSJEAN; LACOSTE, 1999), ela se aplicou principalmente ao “espaço” circunscrito pelos atos dos interlocutores.

Ora, esses não são menos ricos, em diversos graus, de potenciais subjetivos transgredindo de todos os sentidos os limites das condutas imediatamente observáveis ou dizíveis pelos sujeitos (THEUREAU, 1992). A análise desses transbordamentos não pode encontrar lugar em problemáticas compartimentadoras, em que o projeto se limita a conceber um modelo de análise da ação, extraindo em situação as produções de sujeitos anônimos aparentemente intercambiáveis: estamos aí na contramão da perspectiva traçada por Bakhtine. São as formas da língua que são ainda muito amplamente privilegiadas, supostamente partilhadas por locutores múltiplos e indiferentes, “uma vez que nós nos preocupamos com transformações perpétuas impressas nos signos sempre cambiantes e flexíveis” (BAKHTINE, 1984, p. 95) na própria atividade linguageira dos sujeitos.

Reteremos essas observações do próprio Bakhtine (1970, p. 343-344):

É impossível apreender o homem do interior, vê-lo e compreendê-lo transformando-o em objeto de uma análise imparcial, neutra, não mais que por uma fusão com ele, “sentindo-o”. Podemos nos aproximar dele e descobri-lo, mais exatamente forçá-lo a se descobrir apenas por meio de uma troca dialógica. Da mesma forma, só se pode descrever o homem interior [...] pela representação de suas comunicações com os outros. É apenas na interação dos homens que se revela “o homem no homem”, para os outros como para si mesmo. [...] o diálogo não é para ele antessala da ação, mas a própria ação. Também não é um procedimento para descobrir, para desnudar um caráter humano acabado; no diálogo, o homem não só se manifesta ao exterior, mas torna-se pela primeira vez, o que ele é realmente e não unicamente aos olhos dos outros, repitamo-lo, aos seus próprios olhos igualmente. Ser é comunicar dialogicamente.

Para Bakhtine (1970, p. 331), só é possível falar de si mesmo e dos outros falando consigo mesmo e com os outros.

A “troca verbal”, para esse autor, da qual o enunciado constitui a unidade de base, confere, ao contrário, todo o seu lugar, um lugar *desmedido* no sentido etimológico, escapando às capacidades de medida oferecidas pelos métodos em linguística da língua, a estas potencialidades subjetivas. Para ele, da interjeição ao romance, passando pelo discurso científico, cada ato se torna, em sua qualidade de *enunciado*, suscetível de manifestar com toda equidade a “posição” daquele que o produz.

É preciso, então, escolher entre decodificar, ler a informação fornecida pelo texto no primeiro nível, ou interpretar o que o enunciado dá a entender – às vezes os

dois! – considerando os eventos resultantes das escolhas que o locutor poderia não fazer: “eu dirijo um trem”, responde um agente SNCF a um colega que lhe fez uma pergunta puramente técnica, “eu faço como se minha mulher e meus filhos estivessem no primeiro vagão...” (FAÏTA, 1999, p. 129). Na mesma linha de raciocínio, um professor de colégio, prestando-se ao procedimento das “instruções ao sócia” (CLOT; SOUBIRAN, 1999), dá conta assim de seu engajamento simultâneo, profissional e sindical: “eu não venho só dar aula na escola, mas também fazer a escola na qual eu venho dar aula... Eu a construo...”.

Mudança espontânea de mundo¹⁶ em um caso, procedimento no outro, o interlocutor efetua duas escolhas cujos critérios são eles mesmos enigmáticos no exterior das atividades reciprocamente orientadas em que o diálogo é o quadro e que fazem a diferença entre o enunciado vivo e a proposição inerte.

Se a dimensão sequencial dos fenômenos não causa nenhuma dúvida no que concerne à comunicação verbal ou à produção de textos, a carga singular atribuída por todo sujeito ao enunciado produzido não poderia se reduzir ao que dela dá a ler o encadeamento mecânico dos atos, acompanhado ou não de marcas de avaliação desses atos e de sua adequação ao objetivo almejado.

É mais que provável que o enunciado dito forneça na ordem sequencial, sob a influência das diversas inferências e de múltiplas dependências condicionais, mensagens constituídas ao longo de um desenvolvimento linear do discurso – comportando hesitações, rupturas e retornos sobre si mesmo –, mas que, simultaneamente, ele abra portas pelas quais se manifestam ou emergem os traços dos “além do mais” e dos “outra coisa” coexistentes.

A MOTRICIDADE DO DIÁLOGO

Não é apenas na conversação e na interação – que, no primeiro nível, possuem sua dinâmica própria, mas necessariamente restrita – que é preciso pesquisar o espaço onde se articulam essas dimensões paralelas. É o diálogo, a ordem dialógica, que oferecem a cena onde os sujeitos se reencontram, eles próprios e os outros, assim como suas histórias, ambientes e circunstâncias. Sabe-se que, para Bakhtine, todo diálogo inclui um *drama* intrínseco, desenvolve-se em um teatro onde se confronta uma pluralidade de vozes, muito além daquelas dos atores.

É menos fácil de admitir, pois mais difícil de problematizar, que esta plurivocalidade¹⁷ do diálogo não se limita pela simples ideia de uma coloração do discurso sob o efeito do uso que outros fizeram antes de mim das categorias que eu utilizo... O tema profundo do *drama* implica bem o enfrentamento, a confrontação, ingenuamente ou sofrivelmente vividos, tacitamente admitidos, ou conscientemente assumidos, ou mal experimentados, etc., entre outrem e eu: um outro explícito, mas também um outro ressoando em mim, cuja parte não me é claramente perceptível, sobretudo não na sua integralidade (FRANÇOIS, 1998, p. 108).

¹⁶ Empregamos a expressão no sentido dado por F. François (1989).

¹⁷ Preferiremos “plurivocalidade” a *polifonia*, tendo em vista que alguns de seus usos não se distanciam da simples referência à polissemia social das palavras.

Longe do contraponto secundário ornando o desenvolvimento linear do funcionamento discursivo, essas dimensões paralelas do diálogo não podem ser mostradas, mas apenas se revelar. Tornadas perceptíveis por sua incongruência, por exemplo, elas vão se distinguir: este será o caso do contramestre contando num canteiro de obras do prédio histórias sujas ao inspetor de segurança que procede a uma visita (CRU, 1994) julgada, sem dúvida, inoportuna. Seu objetivo não é de provocar o riso ou a convivência grosseira, mas o mal-estar do interlocutor. Ao contrário, uma conduta neutra, uma atitude impávida manifestada por um discurso conveniente, referindo estritamente às componentes da situação, contrasta com a urgência de situações fortemente degradadas e manifesta, então, a impossibilidade de o ator dominar o problema.

É a interferência da relação do discurso com a realidade e suas referências que assinala esse tipo de funcionalidades particulares, e é na continuidade do trabalho com os sujeitos, na sucessão das situações vividas juntos, que a diferença pode se fazer entre o que, de um lado, resulta dos estereótipos das condutas, do discurso do não evento, e o que, de outro lado, se revela na divergência, na ruptura, no contratempo ou no contrassenso.

É preciso, para isso, ver operadores agirem e comentarem o agir, ou seja, participarem pessoalmente, acompanharem a estruturação e a verbalização que fazem da fração da experiência construída em comum. As divergências constatadas, as contradições convocam, então, a cada vez, uma resposta clínica ajustada. Encontramos aí uma dupla confirmação: primeiro, não se trata de pesquisar as correspondências ou as correlações entre massas de conhecimentos ou opiniões pré-estruturadas e as formas de expressão que lhes confeririam em contrapartida uma existência reconhecida. Em seguida, não se poderia limitar à situação atual a gênese das posições dos sujeitos e suas manifestações.

Não é, ou não é exatamente esse o fato para o discurso, a interação, de ser *situados*, ou ainda de *funcionar em situação* que esclarece as relações supostas entre o fazer e o dizer, o dizer e o como é dito, por meio de quais procedimentos, convocando quais recursos. Em contrapartida, os movimentos sucessivos dos atos entrecruzados nas atividades desenham o sentido das progressões que, por sua vez, se materializam pela forma que tomam as trocas, no movimento dialógico. Na falta de deixar analisar em combinações estáveis de palavras, repertoriadas e recorrentes na língua, este produz, por meio de agenciamentos e acumulações de signos e de relações entre esses signos, entre esses signos e referências mais ou menos identificáveis, figuras e configurações portadoras de sentidos que dão vida à significação.

O movimento dialógico cria: ele cria relações renovadas de situação em situação entre o locutor sujeito e os outros, mas também entre este mesmo locutor e aquele que ele foi na situação precedente, e também como ele foi. Desse modo, ele transforma, revela e desenvolve, no sentido fotográfico do termo, as posições dos interlocutores que se elaboram ao longo do movimento, e até mesmo se desestruturam sob o efeito de contradições geradas por este mesmo movimento dialógico. Falaremos, então, de uma *motricidade* própria ao diálogo.

Muitas situações mostram, com efeito, como este trabalho do sujeito sobre ele mesmo privilegia, por um momento, aquela de suas atividades que habitualmente consiste

em reformular e avaliar – geralmente nele e por ele – sua própria ação. Podendo resultar daí retomadas de questões, reinterrogações de seus critérios e até mal-estar.

Nossa hipótese metodológica da “revelação” pela ação inclui, então, o funcionamento das trocas como parte de um conjunto, como fase atual e observável de um processo que apenas seu próprio desenvolvimento permite esclarecer.

Esse processo – transformador por natureza, mas também iniciado pela prática da autoconfrontação cruzada que vamos descrever – implica uma fase de criação das condições adequadas a esse desenvolvimento.

GÊNERO DE DISCURSO CIENTÍFICO E DIÁLOGOS

Diálogos no plural, pois nós instauramos em cena uma dupla relação dialógica: entre o sujeito e o outro, ou entre o sujeito e ele mesmo¹⁸, mas também, inicialmente, entre ele e nós, coatores na situação criada.

É preciso evidentemente vigiar para que a relação instaurada não seja primeiro desigual, e duplamente desigual: somos aquele que não sabe nada ou quase nada do trabalho, em todo caso do trabalho deste operador em questão, aquele também que não conhece nada da linguagem: “linguagem ferroviária”, “linguagem” da construção civil, “linguagem” dos correios... E, no entanto, o modo com que nosso discurso lixa as *asperezas* do real vivido por nosso interlocutor pode indispor-lo, inibir duradouramente suas tentativas. Para tentar pôr em palavras com ele, e não por ele, um universo cujas dimensões nos escapam logo de início, mas também a história, convém fazer o papel daquele a quem o trabalho do outro deve ser ensinado, conter nossa tendência a cobrir de *conceitos demasiadamente estabilizados por e para* nós mesmos das histórias e de uma *temporalidade industriosa extremamente versátil* (SCHWARTZ, 1997, p. 20).

É preciso, para isso, se preservar de impor, apesar de tudo, um modo de agenciamento das formas verbais, de privilegiar tacitamente *um regime social do funcionamento da língua*, como o escrevemos mais acima, e, sobretudo, de transformar em dominação – mesmo que inconsciente – certas relações pré-construídas e disponíveis no discurso científico entre linguístico e extralinguístico¹⁹.

É da imposição de um duplo gênero que se trataria: um gênero do discurso e também o gênero técnico próprio da nossa esfera de pesquisa. O segundo propõe os *esquemas* discriminantes pelos quais elementos e relações serão distinguidos e valorizados ou, ao contrário, contidos, minorados²⁰. Nesta fase, a reflexão e as práticas metodológicas que temos a intenção de promover, em benefício de um “profissionalismo” afinado em análise do trabalho, impõem escolhas.

¹⁸ Relação que justifica as reservas frequentemente emitidas por F. François (1989, p. 83) sobre o emprego dessa palavra, e sua preferência por *figuras* do sujeito, que afasta a ideia de um *conceito unívoco*.

¹⁹ Sobre esse assunto, J. Boutet (1995) formulou várias vezes hipóteses sobre a ausência de uma “formação linguageira do trabalho” impedida pelas relações sociais desiguais e deixando o campo livre para a hegemonia discursiva do prescrito.

²⁰ Ver a propósito a confrontação entre pesquisador e operador em torno de uma noção: *sobrecarga de trabalho* (FAÏTA, 1995).

É a relação dialógica, como já repetimos, que oferece as condições favoráveis ao *desenvolvimento discursivo* pelo qual a atividade pode se retrabalhar e então se revelar. Mas desse diálogo, mesmo que seja orientado para o conhecimento da atividade, as contradições, os impasses, os conflitos, as digressões e os encadeamentos sobre si não são excluídos por nenhuma regra de produção, muito pelo contrário. Os processos de interação orientados para a resolução dos problemas fazem parte dela, mas apenas parte, sem prejuízo para tudo o que os sujeitos ali introduzem de modalizações, de atos singulares de gestão de suas temporalidades singulares, de regulação e de avaliação de suas próprias condutas.

É, enfim, um diálogo em que os interlocutores, o pesquisador e seus parceiros são convencidos de que ele participa de um trabalho sobre eles mesmos, de uma transformação contínua de suas posturas de atores.

As posições argumentadas acima não significam nenhuma vontade iconoclasta e demagógica de fazer tábula rasa dos métodos anteriores em benefício de uma verdade supostamente natural e espontânea, surgindo a favor de qualquer “liberação da fala” dos atores. A hipótese fundamental que partilhamos com Darré (1996, p. 109) – ele próprio leitor de Bakhtine – é que o diálogo, como instância do desenvolvimento, alimenta-se de outros diálogos anteriores e paralelos que existem no grupo profissional, em que ele retoma e reelabora temas, sobre os quais se articulam múltiplos encadeamentos. Acrescentamos, de nossa parte, que as escolhas discursivas efetuadas pelos participantes desempenham um papel importante no processo de desenvolvimento, assim como outros elementos desse *potencial* do qual tratamos acima. Mas, em todo estado de causa, o essencial reside no fato de que, por sua intervenção no diálogo *hic et nunc* com os operadores, o pesquisador se arrisca a *impor uma ordem por suas perguntas e intervenções* (DARRÉ, 1996). Arrisca-se, então, impor ao desenvolvimento outras bases, conjunturais, entrando as retomadas e circulações novas de temas a favor das quais os sujeitos podem se engajar na reelaboração de suas posições anteriores.

A AUTOCONFRONTAÇÃO: CRIAR UM ESPAÇO E UM MOMENTO DIFERENTES

Na nossa perspectiva, não se trata de criar todas as peças das situações experimentais com o objetivo de neutralizar um máximo de variáveis indesejáveis – à maneira do que se faz às vezes nas ciências cognitivas – mas, ao contrário, se trata de abrir a porta para a emergência de possibilidades geralmente constringidas pelas contingências da expressão.

O objetivo é criar um *espaço-tempo* diferente, em que as condições do desenvolvimento, do movimento dialógico não se confundam, ou ao menos possam não se confundir com os outros quadros, aqueles em que habitualmente se aplicam regras que discriminam o verdadeiro do não verdadeiro, o congruente do incongruente, o correto do incorreto, etc., quadro também no qual operam as imposições sociais imediatas, os efeitos dos estatutos sociais dos atores, as relações hierárquicas, as inibições ligadas à situação. À diferença dos métodos de simulação geralmente mais praticados, não

buscamos “simular” a situação ordinária de trabalho, mas confrontá-la com outra situação, uma situação de reconcepção (BÉGUIN; WEILL-FASSINA, 1997).

Podemos, então, esperar certa liberação desses potenciais subjetivos, ou mais concretamente das produções discursivas pelas quais o locutor, confrontado consigo mesmo, ultrapassa os limites que lhe impõe habitualmente o controle social sob suas diferentes formas, inclusive aquele que ele se impõe de sua própria iniciativa: a autoavaliação da conformidade de seus atos em relação à expectativa de outrem, ou ao menos daquilo que a representa em si-mesmo, enfim, em relação às normas sociais, aos gêneros e ao modo como esses gêneros autorizam também o uso ou a transgressão das normas de forma legítima.

A situação de autoconfrontação é aquela em que os operadores, expostos à imagem de seu próprio trabalho, primeiro põem em palavras, para o uso do parceiro-espectador, aquilo que eles pensam serem as constantes.

Eles dialogam assim com o outro e consigo mesmos, descobrindo-se na tela e verbalizando as condutas que eles observam, e descobrindo, na mesma ocasião, a primeira armadilha dessa atividade de tipo novo: quando o discurso produzido se esforça por seguir em paralelo o desenrolar e a sucessão das ações, por referir estreitamente às componentes físicas da situação, o essencial finalmente não se vê, não consegue se verbalizar na ordem linear.

Mesmo se nos lançamos a uma leitura sumária dos gestos sucessivamente realizados, tentando uma correspondência termo a termo dos fatos e dos signos, das condutas e das sequências de signos, chegaremos inevitavelmente à constatação de que aquilo que se deve dizer não se vê necessariamente: tudo o que deve ter sido feito ou escolhido para ali chegar, e que justifica as aparências. Descubrimos que alguns dos atos principais têm causas e se inscrevem em histórias apenas no momento em que se deve solicitar o tempo para dizê-lo: interromper o fluxo do comentário para o outro, a fim de se justificar ou simplesmente indicar que a atividade não se inscreve no esquema temporal sumário da execução.

O mais importante reside, sem dúvida, no que o sujeito descobre de sua atividade, sobretudo quando ele não consegue exprimi-la. Ele se encontra, então, em situação de se colocar pela força das coisas à distância de si mesmo, de se considerar como o ator em parte estranho à sua própria ação.

É o momento crucial em que as referências imediatas faltam, e em que a justificativa dos atos e do encadeamento destes não se impõe mais espontaneamente. Saímos, então, do simples processo de verbalização – acompanhado das dificuldades, das impossibilidades vistas – para engajar aquele da descoberta de si. O fato de ver o que se fez no seu trabalho sem estar em condições de explicá-lo ao outro pelo simples meio da verbalização deste mesmo trabalho induz primeiramente uma atividade fundamentalmente nova, em que se é o próprio objeto.

Depois de se ser descoberto e reencontrado em harmonia com a imagem de si, depois de ter tomado a medida das disjunções de todas as ordens, notadamente temporais, que se opõem ao paralelismo dos atos filmados e da verbalização, descobre-se também a necessidade de tomar posição em relação às escolhas efetivas, cujas razões não parecem mais, *a posteriori*, tão evidentes.

VANTAGENS E LIMITES DA AUTOCONFRONTAÇÃO: HISTÓRIA DE UM MÉTODO

Os condutores de TGV testemunham cada um a seu modo. Um, solicitado pelo pesquisador, lembra-se de que ele repete em voz alta as instruções da partida para se dar por satisfeito: “é para, diz ele depois, criar para mim um espaço na cabine...”. O outro confessa, não sem uma inquietude retrospectiva, não compreender a escolha de conduta que ele operou, e cuja imagem testemunha: “é bizarro... normalmente eu deveria...”.

O *desenvolvimento* é então manifesto: é nesse momento que se opera geralmente a disjunção entre duas fases, o que qualificaremos de *construção do “eu”*. Em um primeiro tempo da autoconfrontação, o operador descobre seu trabalho e ao mesmo tempo sua qualidade de sujeito de sua própria atividade. O “eu” do discurso coincide com o “eu” da imagem, sem, no entanto, se distanciar totalmente da variante “a gente”²¹, sujeito do que “é preciso fazer” e de como é preciso fazê-lo.

Aliás, pode muito bem ocorrer, no curso dessa fase, que o “eu” conjunto só apareça depois de longos minutos de predominância do “a gente” do discurso genérico. Os trabalhos recentes de uma equipe de estudantes dão testemunho²² disso: tendo realizada uma autoconfrontação filmada em uma empresa de manutenção eletrônica, eles citam longamente o discurso de um operador comentando seu trabalho de bobinagem: “nós”, “a gente” e “é preciso” constituindo na quase-totalidade os *embreadores*²³ – ou, melhor ainda, substitutos destes – atrás dos quais se esconde um “eu” que só aparece depois das incitações personalizadas dos observadores, justificando, assim, a menção formulada mais acima de um duplo diálogo.

Esse discurso em “a gente”, ou discurso do genérico, casa mais ou menos estreitamente com o que se qualificou mais acima de *gênero* como *instrumento* coletivo da ação. O operador restitui seu trabalho ponto por ponto, sequência por sequência. A imagem se reduz então a uma simples ilustração. “Com a máquina que passou por nosso forno de pós-combustão, a gente pôde desmontar a bobinagem desmontando as partes. [...] Com isso a gente pode contar o número de espiras, medir o fio e realizar exatamente a mesma máquina que a gente encontrou antes.”

Será apenas mais tarde, na troca com o observador, que se produzirá a ruptura discursiva, fazendo balançar a verbalização fora do gênero conveniente:

“Há pouco você dizia que você tinha sua própria ajuda? [...] – Eu, trabalhando como eu trabalho, eu sei que eu não me preocupo dando esta forma a meu isolante... mas uma outra pessoa que vai bobinar não é obrigada a dar a mesma forma à bobina.”

A saída do “a gente” para “mim... eu... me” manifesta de várias maneiras como o mesmo sujeito pode, num primeiro momento, ficar sob a proteção, o guarda-chuva do gênero. Em um procedimento primeiramente caracterizado pela homogeneidade completa entre o gênero técnico invocado e o gênero discursivo utilizado, emprestado de um tipo de retórica técnica, ele começa em seguida a romper com um e outro,

²¹ N.T. : Em francês “on”. (N.T.).

²² Barone *et al.* (1997). Ver também o artigo de Duraffourg (1999).

²³ Termo usado na Linguística para designar palavras que necessitam da referência aos atores efetivos e às circunstâncias da ação.

produz um enunciado novo pela escolha de seus constituintes – “eu sei que eu não me preocupo” tem poucas chances de aparecer no mesmo enunciado que “com isso a gente pode contar o número de espiras” – e se tras põe a um universo de atividade completamente diferente, onde “a gente” não existe mais, cedendo lugar a um “eu” parte de um coletivo homogêneo e diversificado em que nenhum dos membros que realiza a mesma tarefa é obrigado a dar *a mesma forma à bobina*.

A ruptura, difícil de se desenhar, constitui o *evento* que faz sentido pelo simples fato de a singularidade se opor ao genérico.

Engajando-se nas novas formas de explicação, provocadas em certa fase da autoconfrontação, o bobineiro simultaneamente mudou o modo de verbalizar e reelaborou em parte certas relações constitutivas de sua atividade.

Um exemplo desse tipo tem o mérito de destacar, mais ainda do que o fazem as lacunas da verbalização em face das dobras e das penumbras do trabalho filmado, como, em face da prova, um operador pode usar de recursos oferecidos pelos gêneros disponíveis, acomodar-se a eles ou ao contrário romper com eles. Viu-se, com efeito, como a autoconfrontação deixava entrever, pelas falhas da temporalidade discursiva e da linearidade da fala, a “espessura” e a densidade da atividade. Daqui em diante, é o modo com que os atores podem entrar no jogo do genérico, do pré-construído ou, ao contrário, se liberar dele, que prevalece quando eles manejam com os gêneros.

Uma primeira concepção do estilo do ator – distanciamento e reapropriação –, desenvolvida anteriormente, encontra sua confirmação no “é bizarro” do condutor, representativo de todas as manifestações de surpresa ou de hesitação nessa fase da autoconfrontação. Do ponto de vista do método, a proximidade dos gêneros – social, técnico de um lado, discursivo do outro – se afirma e se pronuncia ao longo do mesmo processo: o *eu* do discurso abre o caminho para o *eu* da ação e por contraste aos outros atores possíveis, para as outras maneiras de fazer, para aquilo que se poderia ter feito.

A AUTOCONFRONTAÇÃO CRUZADA: UMA RENOVAÇÃO METODOLÓGICA

É justamente nessa fase, nos parece, que a autoconfrontação, qualificada por nós como inicial, encontra seus limites. A conquista do *eu*, da qualidade de sujeito e assim da singularidade confirma as vantagens da situação, mas também o fato de que ela recria uma nova forma de equilíbrio. Esse sujeito, novo a seus olhos como tal, pode, passadas suas interrogações e suas redescobertas, encontrar as melhores razões para agir como ele se vê fazê-lo ou para continuar a evoluir no mesmo sentido, elaborar e formular os melhores argumentos para justificar suas condutas.

Decerto, é do maior interesse verificar, assim, que a fala não mediatiza um pensamento previamente elaborado, nem que ela oferece contrapartida servil a um real pré-organizado, mas está claro que a produção verbal participa progressivamente de um tipo de troca que tende novamente a puxar o guarda-chuva do gênero. A progressão não é imutável, e a mudança pode tomar a forma de um retorno contra o qual

a atividade dos pesquisadores acompanhando a situação de trabalho não oferece garantia total. É uma situação dual, de face a face, entre o prescrito, o normalizado e o subjetivo, que se encontra reposta em cena. Na *estilização do gênero* à qual ele procede, como em seus distanciamentos e suas rupturas manifestas, o sujeito pode muito bem se instalar em uma continuidade entre aquilo que se vê que ele faz e, de outra parte, aquilo que ele dá a entender que realmente faz, apagando as contradições de um modo enfim análogo àquilo que ele faria em uma narrativa. O domínio estilístico se oporia então aos acidentes do desenvolvimento.

Apenas, a nosso ver, o olhar do par é suscetível de permitir a retomada do movimento dialógico no sentido da criatividade.

A metáfora de uma *política externa* do estilo parece funcionar. O operador acompanhado por nós para o conhecimento de suas atividades nos oferece em certos momentos as ações e as reações que *premeditam* para ele o *estoque de prontos-para-agir* que ele encontra: nenhuma razão o impulsiona *a priori* a privilegiar a renovação de suas posições na troca em detrimento da reprodução das aquisições.

É para superar o obstáculo que nós realizamos de modo experimental situações de “autoconfrontação cruzada”, no curso das quais o olhar do par sobre sua atividade conduz cada sujeito a se extrair da relação dicotômica do tipo “eu” e/ou contra “os outros”. Nessas novas circunstâncias, ele se encontra conduzido a voltar para si mesmo a atividade de redescoberta que ele demarcou até então, a distinguir o que o reaproxima e o distingue de outrem.

Nesse caso, buscamos materializar esta ideia de Bakhtine, segundo quem o diálogo associa sempre a terceira voz, aquela dos outros, contida pelas palavras que utilizamos. Essa voz está em nós mesmos, logo a nossa, pois é justamente por nossos atos singulares de enunciação que ela se manifesta, e aquela do outro também, uma vez que retomamos em parte as manifestações exteriores de uma alteridade difusa ou identificada. É isso que um lugar desproporcionado, compacto, concedido no face a face entre as prescrições da sociedade de um lado, as atividades e as produções do sujeito de outro, arrisca de nos fazer ignorar.

Nesse quadro metodológico, a tarefa apresentada aos sujeitos consiste em elucidar para o outro e para si mesmo as questões que surgem no desenrolar de sequências da atividade apresentadas em documentos de vídeo. Essas imagens resultam de um primeiro trabalho. Foi preciso escolher as situações que constituem o objeto da análise. Essas decisões elas próprias foram objeto de uma elaboração inicial com um coletivo de profissionais – representativo da situação – escolhidos em função de critérios elaborados com aqueles que formularam a demanda. Esse coletivo que forma um “meio associado” à pesquisa permanece o interlocutor privilegiado e durável da equipe. É com ele que são finalmente retomados e retrabalhados os materiais filmados em autoconfrontação cruzada. A análise da atividade segue então três fases: primeiro um longo trabalho de “concepção partilhada” das situações a serem tomadas para a análise. Essa fase é também aquela em que são efetuadas as observações das situações pelos próprios pesquisadores, a fim de alimentar a coconcepção evocada. A segunda fase acumula a produção de documentos de vídeo na autoconfrontação simples – sujeito/pesquisador/imagens – e de documentos de autoconfrontação

cruzada – dois sujeitos/pesquisador/imagens. É o início de um diálogo profissional entre dois profissionais confrontados com a mesma situação. A terceira fase é um retorno diante do “meio associado” que remete ao trabalho de análise e de coanálise. Nesta última fase, se produz o que se pode chamar uma percolação da experiência profissional posta em discussão sobre situações rigorosamente delimitadas. Um ciclo se estabelece entre o que os trabalhadores fazem, o que eles dizem do que eles fazem e, por fim, o que eles fazem do que eles dizem.

Nesse processo de análise, a atividade dirigida²⁴ “em si” torna-se uma atividade dirigida “para si”. Os horizontes da atividade se deslocam com os sujeitos mudando de gênero. A atividade “salta” de um gênero para outro: do primeiro gênero da atividade ordinária para o segundo gênero da experimentação cruzada, passando pelo gênero científico que os pesquisadores a fazem “atravessar”. Essas passagens da atividade de um gênero para outro não são estritamente cronológicas. Dir-se-ia mais facilmente que a atividade, nesses momentos, pertence a vários gêneros ao mesmo tempo. Eles interferem. A atividade é então, no momento da análise, plurigenérica. Por refrações sucessivas, ela se “decanta” e se “deposita”, contribuindo para reavaliar os gêneros que ela atravessa. Fazendo isso, ela se “destaca” do gênero em que se realiza de costume e o torna visível. À maneira de Bakhtine, pode-se pensar que nenhum dos gêneros substitui nem suprime os outros. Cada um retroage sobre os outros: ele os torna mais conscientes, os obriga a dar a volta pelas suas possibilidades e por seus limites, a ultrapassar, por assim dizer, sua “ingenuidade” (BAKHTINE, 1970, p. 365). Se o estilo é uma reavaliação, uma acentuação e um retoque dos gêneros na ação e, para agir, a análise do trabalho favorece a elaboração estilística para revitalizar o gênero. É o ensinamento que nós tiramos de nossas experimentações.

Fomos conduzidos a considerar que a análise do trabalho reclama um quadro que constitua uma nova atividade dirigida se sobrepondo àquelas que se busca compreender. É este o quadro que chamamos (FAÏTA, 1997) *uma experimentação de campo em autoconfrontação cruzada*. Isso resultou de uma constatação: o comentário dos dados de vídeo do operador em autoconfrontação sobre seu trabalho é dirigido, de fato, a outro além dele. A autoconfrontação clássica é com efeito guiada por um pesquisador. Ora, trata-se de uma atividade em si na qual o trabalhador descreve e repensa sua situação de trabalho *para o pesquisador* e *para si mesmo*. Dá-se a prova da potência de tal fenômeno quando se pratica justamente uma autoconfrontação cruzada, ou seja, quando se retoma a análise em comum do mesmo registro de vídeo com outro especialista da área, um colega de trabalho de mesmo nível de expertise, por exemplo. A mudança de destinatário da análise modifica a análise. A atividade de comentário ou de verbalização diferida dos dados recolhidos, conforme ela é realizada *para* o pesquisador ou *para* os pares, dá um acesso diferente ao real da atividade do sujeito. Ela é redirecionada em cada caso. A fala do sujeito não está voltada apenas para seu objeto – a situação visível – mas, da mesma forma, para a atividade daquele que a coleta. Trata-se de uma atividade dirigida – no sentido em

²⁴ Chamamos atividade dirigida a unidade de base da análise (CLOT, 1999b). Todo trabalho é uma atividade dirigida ao mesmo tempo pelo sujeito, pela tarefa e para os outros. A atividade de um sujeito no trabalho mesmo sozinho é simultaneamente voltada para seu objeto e para a atividade dos outros tratando desse objeto. A autoconfrontação cruzada organiza a passagem entre as atividades dirigidas da situação observada e as “réplicas” que lhes dão o ou os sujeitos quando eles as comentam e as reavaliam entre eles.

que já a definimos – na qual a linguagem, longe de ser apenas para o sujeito um meio de explicar o que ele faz ou o que se vê, torna-se um meio de levar outrem a pensar, a sentir e a agir conforme sua própria perspectiva (PAULHAM, 1929).

A verbalização em análise do trabalho é um instrumento de ação interpsicológico e social. Trata-se, certamente, para aquele que se dedica a ela, de participar ao pesquisador ou ao par seus atos e seus pensamentos, mas, do mesmo modo, de acordar a atividade deles à sua, de incliná-lo para ela. As verbalizações servem sem nenhuma dúvida para atualizar as realidades do trabalho (CAVERNI, 1988). Mas é sempre dispendioso de tal ou qual maneira o espírito daquele a quem elas se dirigem. A verbalização é uma atividade do sujeito em si mesma, e não apenas um meio de acessar outra atividade. É por isso que se pode falar de coanálise do trabalho. O pesquisador ou o par, por exemplo, nas sessões de autoconfrontação cruzada, não têm as mesmas dúvidas; eles não transmitem ao sujeito em questão, mesmo por seus silêncios, as mesmas impaciências, as mesmas surpresas, as mesmas excitações a respeito da atividade observada e comentada.

Ora, longe de tratar esses fenômenos como um obstáculo, propomos fazer disso um trunfo metodológico. O sujeito busca no pesquisador e no “par-especialista” com o que agir sobre eles. Ele não busca primeiro em si mesmo, mas no outro. De um modo ou de outro, ele luta contra uma compreensão incompleta de sua atividade por seus interlocutores, ele pressente neles esta incompreensão e quer evitá-la. Ele visa se apropriar de suas mobilizações respectivas sobre o trabalho para modificá-las e, em consequência, ele vê sua própria atividade “com os olhos” de uma outra atividade. Ele prova, decifra e, às vezes, desenvolve suas emoções por intermédio das emoções do outro. É assim que ele encontra, sem necessariamente procurar, algo de novo em si mesmo. Mas, em consequência, as diferenças entre os dois destinatários tornam-se capitais. O sujeito não responde à mobilização e ao questionamento distintos que lhe são trazidos pelo pesquisador e pelo par – sejam eles formulados ou presumidos – de uma maneira única. Ele observa sua própria atividade “com os olhos” de duas outras atividades, aliás, discordantes. Nossas pesquisas metodológicas quiseram utilizar plenamente os recursos desta dissonância.

O DESENVOLVIMENTO: TRANSFORMAR PARA COMPREENDER

Lá onde os métodos clássicos confrontam um grande número de sujeitos com uma situação, propomos confrontar um sujeito com várias situações encadeadas. Para nós, a pesquisa repousa sobre o desenvolvimento da atividade e não apenas sobre seu funcionamento. Desse ponto de vista, é preciso não apenas compreender para transformar, mas também transformar para compreender. Compreender e explicar os mecanismos do desenvolvimento passa então por uma justa apreciação da potência dos diálogos nesse desenvolvimento.

Na nossa prática, eles são mesmo a mola do desenvolvimento da atividade, de sua história²⁵. Nosso objeto é, aliás, menos a atividade como tal do que o desenvolvimento

²⁵ Por uma crítica da concepção clássica, genética, do desenvolvimento e uma abordagem “histórica”, ver Y. Clot (dir.) (1999a).

dessa atividade e de seus impedimentos²⁶. A experiência profissional não deve apenas ser reconhecida, mas transformada. Melhor, ela só pode ser reconhecida graças à sua transformação. Só a vemos quando ela muda de estatuto: quando ela se torna um meio para viver outras experiências. No nosso vocabulário, pode-se dizer que a transmissão da experiência, quando ela se realiza efetivamente, dá uma história possível a essa experiência. Reconhecê-la é implicá-la em uma história que a modifica. É torná-la disponível para uma outra história além daquela da qual ela sai, pois agir, e sobretudo aumentar seu poder de ação, é chegar a se servir de sua experiência para realizar outras experiências.

Nossa abordagem não poderia então definir-se como uma simples ligação ou um privilégio concedido à experiência vivida. Pelo contrário, trata-se de chegar a se desprender de sua experiência, a fim de que esta se torne um meio de realizar outras experiências. É um procedimento que pode tornar a experiência já realizada disponível para experiências a se realizar. Vygotski (1925, p. 42) definia assim a consciência: a experiência vivida de experiências vividas. A tomada de consciência não é a descoberta de um objeto mental anteriormente inacessível, mas a redescoberta – a recriação – desse objeto psíquico em um novo contexto que o “faz ver de outro modo”. Bakhtine indica que compreender é pensar em um novo contexto. Como diante de um tabuleiro de xadrez, escreve Vygotski (1934, p. 317): “eu vejo de outro modo, eu jogo de outro modo”.

Assim, a tomada de consciência repousa em uma transformação da experiência psíquica. Ela não é a apreensão de um objeto mental acabado, mas seu desenvolvimento: uma reconversão que a inscreve em uma história inacabada. A tomada de consciência não é reencontro com o passado, mas metamorfose do passado. De objeto vivido ontem, ele é promovido ao posto de meio para viver a situação presente ou futura. É nessa passagem entre duas situações, nesse deslocamento do vivido que, de objeto, torna-se meio, que esse mesmo vivido se liberta da atividade, torna-se disponível para a consciência, se enriquece das propriedades do novo contexto. Tomar consciência não consiste em reencontrar um passado intacto pelo pensamento, mas antes em revivê-lo e fazê-lo reviver na ação presente, para a ação presente. É redescobrir o que ele foi como uma possibilidade finalmente realizada dentre outras possibilidades não realizadas, mas que, entretanto, não cessaram de agir. E isso na ocasião de outras realizações possíveis; dito de outra forma, na ocasião de um movimento psicológico no curso do qual a ação vivida se metamorfoseia em operação permitindo viver uma outra ação. A ação vivida, aparecendo para mim em um dia diferente, destacando-se do fundo de minha atividade, desliga-se dela e se *reapresenta* então à consciência no próprio momento em que ela preenche novas funções. É nesse sentido preciso que Vygotski (1925, p. 42) pôde escrever: “ter consciência de suas experiências vividas não é nada mais do que tê-las à sua disposição”; ou ainda: “generalizando

²⁶ Os impedimentos da ação estão geralmente no início das demandas que nos são dirigidas, quer se trate de disfunções organizacionais e de reações psicológicas associadas, ou ainda do mal-estar vivido por um coletivo profissional cuja vida de trabalho está incomodada por uma transformação técnica ou social. Nós trabalhamos, com nossos próprios recursos, para assistir os coletivos nos seus esforços de retomar um desenvolvimento contrariado, “sofrido”. Nós trabalhamos então para tornar esse sofrimento um meio de agir, retomando, então, de uma maneira específica, a tradição da psicopatologia do trabalho (CLOT, 1999b; BILLIARD, 1998; DEJOURS, 1993; LE GUILLANT, 1984).

um processo próprio de minha atividade, eu adquire a possibilidade de uma outra relação com ele [...]. Assim, a tomada de consciência repousa em uma generalização dos processos psíquicos” (VYGOTSKI, 1934, p. 317).

Em consequência, nos diálogos profissionais que nós organizamos, a última palavra não é nunca dita, o último ato nunca é concluído. Por isso, precisamos de uma nova conceituação da atividade, de uma outra gramática para conjugar suas temporalidades rivais: a atividade não é mais limitada àquilo que se faz. Aquilo que não se fez, o que se queria fazer, o que se deveria fazer, o que poderia ter sido feito, o que se deve refazer e mesmo o que se faz sem querer fazê-lo é acolhido na análise da atividade esclarecendo seus conflitos. O realizado não tem mais o monopólio do real. O possível e o impossível fazem parte do real. As atividades impedidas, suspensas, ulteriores, antecipadas ou ainda inibidas formam com as atividades realizadas uma unidade desarmônica. Apenas ela pode dar conta do curso inesperado de um desenvolvimento, mas também de seus impasses, eventualmente “afligidos”. Mede-se então a que ponto os diálogos profissionais são exercícios estilísticos os quais permitem tomar consciência daquilo que se faz no momento mesmo em que se desfaz dele para eventualmente “refazê-lo”.

Este trabalho estilístico tem efeitos na vida dos gêneros? É justamente porque as análises conduzidas são *aquelas de alguém e desse alguém apenas sobre meios utilizados por todos* que elas podem enriquecer, ao mesmo tempo, o sujeito e o coletivo. Este só conserva uma função para o sujeito se ele lhe permite enfrentar a situação desenvolvendo seu poder de agir pessoal. Inversamente, o sujeito exerce uma função no coletivo quando permite a este último ampliar seu raio de ação. Existiria então uma função psicológica dos gêneros sociais assim como existiria, inversamente, uma função social dos estilos individuais. A criatividade, a saúde e a eficácia do trabalho teriam então impulsos comuns.

LARGAR O FARDAS DAS DICOTOMIAS CRIANDO UMA INSTABILIDADE CRIADORA

Seria necessário muito trabalho para avaliar o quanto custou e ainda custa para o desenvolvimento das ciências humanas a cultura dicotômica. Trate-se da língua contra a fala, do homogêneo contra o heterogêneo, do normativo contra o usual, do prescrito contra o real, essas distinções, por um momento frutíferas, concorrem daqui em diante para mascarar outros desafios teóricos e metodológicos.

Resta que, para nós, na óptica metodológica adotada, a capacidade dos operadores de pôr à distância os gêneros materializados por modos operatórios socializados, de adaptar suas condutas às condições reais – e subjetivamente reais – de suas práticas, não deve mascarar o interesse de uma segunda dimensão também determinante: aquela na qual cada um pode se interrogar ainda, sob a pressão do outro, sobre o sentido das escolhas que são as suas.

Essa problemática foi explorada há vários anos por trabalhos dedicados ao acompanhamento dos candidatos à validação das aquisições profissionais (CLOT; BALLOUARD; WERTHE, 1998). Encontramos aí exemplos eloquentes: uma

assistente de laboratório, tendo constituído seu dossiê e descrito e comentado sua atividade profissional – “O que eu faço é bobagem” -, relê depois disso sua própria produção e declara à supervisora: “Eu observei relendo que eu tinha escolhido um ponto de vista clínico para descrever meu trabalho... [...] o que me importa é o lugar do meu trabalho para os doentes e os médicos...” (MAGNIER; WERTHE, 1996). Em um segundo momento, ela descobre então, pela ação de suas próprias escolhas enunciativas, as características de sua atividade. Nesse caso, o outro não está fisicamente, materialmente presente, é o texto que se tornou outro, que vive sua vida e impõe à autora um novo olhar sobre si mesma. Encontramos esta ideia fundamental presente em Bakhtine, para quem, no texto, o discurso do autor²⁷, ou *dialética individual*, autoriza apenas o reconhecimento da *individualidade do locutor*. O texto, em contrapartida, é rico de *múltiplas ressonâncias de vozes sociais*, de suas *ligações e correlações sempre mais ou menos dialogadas*.

As autoconfrontações cruzadas realizadas com os parceiros associados a nossas atividades de análise do trabalho põem em cena eventos do mesmo tipo. Pensamos ter conseguido torná-los mais sistematicamente legíveis, ao custo de cooperações particularmente criativas e de longa duração. A autoconfrontação “inicial”, fase indispensável, permite a cada um dos sujeitos pôr em *dialeto*²⁸ sua atividade e justificar esse ato fazendo para o outro a tradução exigida.

Na fase da autoconfrontação cruzada, a reinterrogação pelo par reanima ou revela as *ressonâncias, correlações e contradições* de que o diálogo é portador.

EXERCÍCIO DE ESTILO²⁹

Afirmamos mais acima que *a atividade não se limita ao que se faz*, ou ainda que *o realizado não tem o monopólio do real*. Como a assistente de laboratório descobrindo o *real* de seu trabalho, na sua diferença com o realizado, os condutores de TGV, com os quais trabalhamos na já discutida encenação, jogaram o jogo em dois tempos dessa construção e desconstrução sucessivas de seus pontos de referência.

No momento do diálogo inicial com sua imagem, cada um se viu, se surpreendeu consigo mesmo e de não poder enquadrar o espetáculo de sua ação com a relação de sua atividade. Mas é também, na continuidade, o momento em que um e outro puseram em discurso suas especificidades respectivas:

1. “...eu não utilizo a VI³⁰ porque eu acho essa sucessão de regulagens... entediante...”
2. “...eu regulo logo de início a VI para ficar livre de todas as obrigações... eu amo ficar livre...”

²⁷ Bakhtine, 1993, p. 89.

²⁸ N.T.: Uma língua personalizada, quase que para ele próprio.

²⁹ *Conduite du TGV: exercices de style*, filme realizado sob a direção de D. Faïta, imagens de G. Lambert, montagem de G. Lambert e L. Ritzenthaler, produção CORELER-APST, 1996. Ver sobre o assunto os artigos publicados em *Champs visuels*, 6, set. 1997.

³⁰ A VI, ou “velocidade imposta”, é um dispositivo automático de ajuda na direção tendo por efeito cortar a tração dos motores logo que a velocidade previamente fixada pelo condutor seja atingida pelo trem.

Trata-se, certamente, de uma situação criada por nós, mas cada um dos coatores pode encontrar nela referências, na relação triangular entre si mesmo, sua imagem e o acompanhador que somos nós. Procede-se uma *estilização* de um gênero disponível ou da escolha de um modo particular de se desprender dessa *memória* coletiva do meio de trabalho. Mas, e isto é o mais importante, este desprendimento é relativo, pois ele se opera em suposta harmonia com valores cardinais do *métier*, com princípios partilhados, com critérios de legitimidade.

É o olhar do *alter ego* que vai constranger o próprio operador a se ressituar em um espaço mediano, no qual seu *potencial* vai se confrontar com aquele do outro, renovando, se necessário, suas referências. Na autoconfrontação cruzada, cada um é “uma cabeça acima de si mesmo”, para retomar a fórmula utilizada por Vygotski (1978) para esclarecer a noção de zona de desenvolvimento, a propósito do brinquedo para as crianças.

O diálogo entre pares, iniciado a partir das visões recíprocas oferecidas a um sobre o trabalho do outro, abala, com efeito, as referências fixas e as estratégias de figuração. Cada um dos sujeitos deve encontrar as palavras que soam justas aos ouvidos de seu homólogo, e não mais apenas aos do pesquisador. Encontramos aí a ideia de *diapásão* bakhtiniano, com esta particularidade que o recurso ao gênero lícito, adaptado às circunstâncias, se esquiva.

A autoconfrontação cruzada organizada entre nossos parceiros oferece deste ponto de vista uma progressão considerável na reelaboração de um estilo voltado para o interior, de uma *política interior* do estilo, aparentemente presente de modo transversal na maioria de nossas experiências.

Cada um experimenta, com efeito, a necessidade, já que seu *lugar* não é mais defensável em referência aos únicos critérios, regulando o face a face “eu”/corpo social, de se religar pelo discurso a uma comunidade suposta:

1. “... quanto a mim, eu faço parte de uma minoria que...”.
2. “... já eu, eu sou desses que...” (AdC – TGV).

“... Eu trabalho com barbante, ele trabalha com elástico” (carteiros titulares, correios da periferia parisiense)³¹.

O desenvolvimento discursivo nos oferece, então, a progressão de condutas, fazendo alternar discurso genérico – pesquisa de novas referências – e discursos claramente polêmicos, em que a crítica das posições expostas pelo outro se explicitam. *Enunciações tipo* tendem a se construir e a se reiterar delas próprias em um e outro, mas elas são rapidamente compensadas por rupturas e mudanças de temas, restaurando as condições de *instabilidade* propícias ao desenvolvimento:

1. “... eu [continuação de “eu sou desses que...”] eu gosto muito de trabalhar com o máximo de possibilidades... [...] chegar com antecedência isso não me incomoda.”
2. “... eu, eu prefiro poupar o material...”
3. “... eu não penso brutalizar o material mais que um outro.”

³¹ N.T.: Os empregados mais experientes, ao organizarem os envelopes em pacotes, prendem-nos com barbante e não utilizam tesoura para cortá-lo. Já aqueles menos experientes não têm a prática de cortar o barbante utilizando apenas as próprias mãos. Eles se servem, então, de um elástico já pronto para esse fim.

Encontramo-nos nessa situação de defasagem geral em que o olhar do outro sobre si através de sua atividade conduz a se reinterrogar sobre o que está verdadeiramente presente naquele si mesmo.

INSTABILIDADE CONTROLADA: O RETORNO DAS LEIS DO DIÁLOGO

É evidente que a progressão do diálogo induz o risco de uma submissão mais ou menos precoce a tendências espontâneas: *do mesmo modo que não se pode não categorizar o que se diz, não se pode igualmente não ter um lugar discursivo em relação ao outro e ao que se disse* (FRANÇOIS, 1990, p. 47). Nem a homologia dos estatutos dos coatores, nem a densidade de seus potenciais respectivos anulam o processo interacional e sua dinâmica intrínseca. O *lugar* se conquista e se estrutura inversamente e contra o outro, em uma tipificação das condutas, da qual faz parte a radicalização das diferenças.

Além dessa primeira dimensão, fora da relação interativa, as opiniões e os pontos de vista descobertos no curso da autoconfrontação podem se estruturar e se fixar de uma parte e de outra, sobre a base heterogênea de referências partilhadas e de particularidades assumidas. Arrisca-se, então, a assistir – não sejamos ingênuos – a uma aflição da criatividade dialógica, na instauração das convenções estilísticas, cada um acampando sobre posições eventualmente defendidas pela polêmica.

A *motricidade do diálogo* discutida mais acima se transforma, então, em patinagem, e isso incumbe os pesquisadores de manter tal qual a *instabilidade criadora* do espaço-tempo criado para a circunstância, ou de saber pôr um termo ao processo. Mas eles não são os únicos a poder “dar vida” ao diálogo: eles devem poder contar com o engajamento construído do meio profissional sem o qual nada disso do que buscamos promover aqui é possível.

REFERÊNCIAS

- AMALBERTI, R. **La conduite des systèmes à risques**. Paris: PUF, 1996.
- BAKHTINE, M. **Esthétique de la création verbale**. Paris: Gallimard, 1984.
- BAKHTINE, M. **Esthétique et théorie du roman**. Paris: Gallimard, 1978.
- BAKHTINE, M. **Esthétique et théorie du roman**. Paris: Gallimard, 1993.
- BAKHTINE, M. **La poétique de Dostoïevski**. Paris: Points Seuil, 1970.
- BARONE, S.; GUASCO, M. H.; ESCRIVA, F.; SCHOOR, V. Film réalisé sur le travail des bobiniers avec la collaboration de G. Lambert et du STCAV. Aix-en-Provence, Université de Provence, 1997. DESS d'analyse pluridisciplinaire des situations de travail.
- BÉGUIN, P., WEILL-FASSINA, A. **La simulation en ergonomie: connaître, agir, Interagir**. Toulouse: Octarès, 1997.
- BILLIARD, I. **Conditions sociales, historiques et scientifiques d'apparition de la psychopathologie du travail en France**. Thèse pour le doctorat en psychologie. Paris, CNAM, 1998.
- BOUTET, J. (éd.). **Paroles au travail**. Paris: L'Harmattan, 1995.

- BRUNER, J. **Car la culture donne forme à l'esprit**. Paris: Eshel, 1988.
- CAVERNI, J. P. La verbalisation comme source d'observables pour l'étude du développement cognitif. In: CAVERNI, J.-P., BASTIEN, C., MENDELSON, P., TIBERGHEN, G. (éd.). **Psychologie cognitive: modèles et méthode**. Grenoble: PUG, 1988. p. 123-139.
- CLOT, Y. (dir.). **Avec Vygotski**. Paris: La Dispute, 1999a.
- CLOT, Y. La fonction psychologique du collectif. In: BENCHEKROUM, H. et al. **La validation des acquis professionnels: nature des connaissances et développement**. Direction de l'enseignement scolaire. Paris: MENRT, 1998.
- CLOT, Y. La fonction psychologique du collectif. In: BENCHEKROUM, H., WEIL-FASSINA, A. **Approches du collectif**. Toulouse: Octarès, 2000.
- CLOT, Y. **La fonction psychologique du travail**. Paris: PUF, 1999b.
- CLOT, Y. **Le travail sans l'homme?** Pour une psychologie des milieux de travail et de vie. Paris: La Découverte, 2e éd. 1995/1998.
- CLOT, Y., BALLOUARD, C., WERTHE, C. **La validation des acquis professionnels: nature des connaissances et développement**. Direction de l'enseignement scolaire, Paris: MENRT, 1998
- CLOT, Y.; FERNANDEZ, G. Mobilisation psychologique et développement du «métier» In: BERAUD, G.; LEMOINE, G. (dir.). **Traité de psychologie du travail et des organisations**. Paris: Dunod, 2000.
- CLOT, Y.; SOUBIRAN, M. Prendre la classe: une question de style? **Société française**, 62, 1999. p. 78-83.
- CRU, D. Interjections, jurons, histoires drôles, métaphores, communication aux journées d'études. **Langage et travail**, Paris, juin, 1994.
- CRU, D. **Règles de métier, langue de métier: dimension symbolique au travail et démarche participative de prévention**. Mémoire EPHE, Paris, 1995.
- DARRÉ, J. P. (éd.). Le mouvement des normes, avec Bakhtine et quelques agriculteurs. **Pairs et experts dans l'agriculture**. Toulouse: Érès, 1994. p. 15-29.
- DARRÉ, J. P. **L'invention des pratiques en agriculture**. Paris: Karthala, 1996.
- DEJOURS, C. **Le facteur humain**. Paris: PUF, 1995.
- DEJOURS, C. **Travail. Usure mentale**. Paris: Bayard, 2e éd. 1993.
- DELPHY, C. Penser le genre. In: HURTIG, M. C.; KAIL, M.; ROUCH, H. (éd.), **Sexe et genre. De la hiérarchie entre les sexes**. Paris: Éditions du CNRS, 1991.
- DURAFFOURG, J. Avoir les yeux au bout des doigts. **Espaces de travail, espaces de parole, dynamiques sociolangagières**. Roue: Dyalang, 1999. p. 15-23.
- FAÏTA, D. Analyse des situations de travail: de la parole au dialogue. **Espaces de travail, espaces de paroles, dynamiques sociolangagières**. Rouen: Dyalang, 1999.
- FAÏTA, D. Dialogue entre experts et opérateurs. **Connexions**, 65, 1995, p. 77-98.
- FAÏTA, D. La conduite du TGV: exercices de styles. **Champs visuels**, 6, 1997, p. 75-86.
- FAÏTA, D. Oubli et redécouverte de Bakhtine. **Après le structuralisme**. Aix-en Provence, Université de Provence, 1998. p. 127-139.
- FRANÇOIS, F. (dir.). **La communication inégale**. Neûchatel: Delachaux et Niestlé, 1990.
- FRANÇOIS, F. De quelques aspects du dialogue psychiatre-patient: places, genres, mondes et compagne. **CALAP**, 5, 1989, p. 39-92.

- FRANÇOIS, F. **Le discours et ses entours**. Paris: L'Harmattan, 1998.
- GROSJEAN, M.; LACOSTE, M. **Communication et intelligence collective**. Le travail à l'hôpital. Paris: PUF, 1999.
- HIRATA, H.; KERGOAT, D. La division sexuelle du travail revisitée. In: MARUANI, M. (éd.). **Les nouvelles frontières de l'inégalité**. Hommes et femmes sur le marché du travail. Paris: La Découverte, 1998. p. 178-186.
- HUTEAU, M. **Style cognitif et personnalité**. Lille: PUL, 1987.
- LE GUILLANT, L. **Quelle psychiatrie pour notre temps?** Toulouse: Érès, 1984.
- LEPLAT, J. **Regards sur l'activité en situation de travail**. Paris: PUF, 1997.
- MAGGI, B. La régulation du processus d'action de travail. In: CAZAMIAN P., HUBAULT F.; NOULIN, M. (éd.). **Traité d'ergonomie**. Toulouse: Octarès, 1996. p. 638-661.
- MAGNIER, J.; WERTHE, C. Parler et écrire sur le travail. Enjeux personnels, enjeux sociaux: les candidats à la validation des acquis professionnels. **Éducation permanente**, 133, 1997, p. 12-24.
- MATHIEU, N. C. Remarques sur la personne, le sexe et le genre. **Gradhiva, revue d'histoire et d'archives de l'anthropologie**, 23, 1998, p. 47-60.
- MAUSS, M. **Sociologie et anthropologie**. Paris: PUF, 1950.
- MOLINIER, P. Autonomie morale subjective et construction de l'identité sexuelle: l'apport de la psychodynamique du travail. **Revue internationale de psychosociologie**, III, 1996, p. 21-29.
- PAULHAN, F. **La double fonction du langage**. Paris: Félix Alcan, 1929.
- PEYTARD, J. **Mikhaïl Bakhtine**. Dialogisme et analyse du discours. Paris: Bertrand-Lacoste, 1995.
- RABARDEL, P. Le langage comme instrument? Éléments pour une théorie instrumentale étendue. In: CLOT, Y. (dir.). **Avec Vygotski**. Paris: La Dispute, 1999. p. 241-264.
- RABARDEL, P. **Les hommes et les technologies**. Paris: Armand Colin, 1995.
- SAMURÇAY, R.; PASTRÉ, P. La conceptualisation des situations de travail dans la formation des compétences au travail. **Éducation permanente**, 123, 1995, p. 34-42.
- SCHWARTZ, Y. Travail et ergologie. In: **Reconnaissances du travail**. Paris: PUF, 1997. p. 1-33.
- TERSSAC, G. de; MAGGI, B. Autonomie et conception. In: TERSSAC, G. de; FRIEDBERG, E. (éd.). **Coopération et conception**. Toulouse: Octarès, 1996. p. 243-267.
- THEUREAU, J. **Le cours d'action**: analyse sémiologique. Berne: Peter Lang, 1992.
- VERRET, G. Sur le concept de "genre" dans la poétique de Bakhtine. In: DEPRETTO, C. (éd.). **L'héritage de Bakhtine**. Bordeaux: PUB, 1997. p. 45-55.
- VYGOTSKI, L. Le problème de la conscience dans la psychologie du comportement. Trad. F. Sève. **Société Française**, 50, 1925/1994. p. 35-47.
- VYGOTSKI, L. *Mind in society. The development of higher psychological process*. Cambridge & London: Harvard University Press, 1978.
- VYGOTSKI, L. **Pensée et langage**. Tradução de F. Sève. Paris: La Dispute, 3e éd, 1934/1997.

Data da submissão: 01/06/2016

Data da aprovação: 29/07/2016