

Escuta psicossociológica: o encontro com o/do indivíduo no espaço do trabalho

FRANCISCO HASHIMOTO*

Resumo

O objetivo deste artigo consiste em refletir sobre um processo de escuta psicossociológica que busca envolver a complexidade das subjetividades e a capacidade do indivíduo viver, compreender e elaborar sua relação com a atividade produtiva dentro do espaço do trabalho. É um estudo teórico, reflexivo, fundamentado na psicossociologia, a partir da experiência profissional na área de Psicologia do Trabalho. Desta forma, procura-se construir uma relação com o trabalhador para acolher, refletir e elaborar, considerando as questões afetivas para desenvolver-se nas condições atuais de sociabilidade.

Palavras-chave: Psicossociologia; Subjetividades, Afeto, Sociabilidade.

Psychosociological listening: the encounter with the/of the individual in the work space

Abstract

The purpose of this article is to reflect on a process of psychosociological listening that seeks to involve the complexity of subjectivities and the individual's ability to live, understand and elaborate their relationship with productive activity within the work space. It is a theoretical, reflective study based on psychosociology, taken from professional experience in the area of Work Psychology. Therefore, we seek to build a relationship with the worker to welcome, reflect and elaborate, considering the affective issues so that the worker is able to develop in the current conditions of sociability.

Key words: Psychosociology; Subjectivity; Affection, Sociability.



* **FRANCISCO HASHIMOTO** é Livre Docente e Professor do Programa de Pós-Graduação em Psicologia da Unesp de Assis (SP).



Fonte: <http://blog.acelerato.com/wp-content/uploads/2016/03/atendimento-produtivo.png>

Os estudos em Clínicas do Trabalho têm uma construção recente. Tais estudos partem de um referencial teórico-metodológico para buscar compreender a relação entre trabalho e subjetividade. Essa condição apresenta uma importância significativa nas pesquisas sobre o trabalhador, o que requer cuidado para a compreensão das inúmeras situações que vivencia na sua vida. Ter uma referência teórica significa ter a segurança de olhar para o objeto de forma digna, precisa e cautelosa, e também a possibilidade de caminhar nesse universo com as indicações precisas que a referência aponta, a partir de estudos realizados ao longo do trajeto científico. As teorias clínicas do trabalho devem ser analisadas para a sua utilização, avaliando se determinada referência estabelece uma relação possível com a outra, preservando uma coerência interna, segundo Bendassolli e Sobol (2011).

Este artigo tem sua fundamentação na Psicossociologia – uma das abordagens da Clínica do Trabalho. Como compreende Gaulejac (2001, p. 36),

[...] sobre as relações entre “o” social – que apresenta dimensões emocionais, subjetivas, afetivas e inconscientes – e “o” psiquismo – enquanto modelado pela cultura, pela língua, pelo simbólico e pela sociedade –, ao mesmo tempo que trata de introduzir um questionamento mais fenomenológico sobre o sujeito e sua historicidade, isto é, sobre as capacidades e as resistências que conduzem os indivíduos e os grupos a produzirem uma história, a quererem mudar o mundo e operarem mudanças neles próprios.

Considera-se assim, o indivíduo, os grupos, as organizações e/ou instituições para buscar elementos de mudança no processo de desenvolvimento humano,

incluindo as dimensões culturais e as representações compartilhadas.

Cabe, ainda, apontar o que Enriquez (2009, s/p) define como Psicossociologia:

A diferença que eu faria, em grandes linhas, uma diferença simples, é que a psicossociologia clínica tem mais facilidade para tratar de pequenos grupos, de organizações médias, em hospitais, em empresas, na administração ou em certas instituições mais importantes, e a sociologia clínica eu reservaria mais aos fenômenos sociais globais ou às intervenções em meios abertos: um bairro, uma favela, lugares onde é mais difícil definir fronteiras antecipadamente.

Independentemente dessa demarcação proposta pelo autor, é importante ter uma visão mais completa entre o indivíduo e o social, do social ao indivíduo.

Pensar, então, onde estaria o sujeito capaz de sentir, desejar, viver nas incertezas do trabalho, de se reconstruir constantemente, de se sujeitar, de buscar sua emancipação? Como se constitui este sujeito, lutando em diferentes cenários da história, da sociedade, da cultura, da família? Como ele poderia apoderar-se na construção da sua vida profissional, da sua forma de trabalhar e de sua saúde? É na escuta, na elaboração e construção de análises organizacionais e sociais, fundamentadas na compreensão de dados da realidade que constitui-se este trabalho. Além disso, é considerar sobre como estas questões podem ser trabalhadas dentro do próprio espaço de trabalho.

Pensar também, no contexto onde vive esse sujeito nas alterações que tem ocorrido no mundo das relações.

Chamamos a atenção para o regime *administrativo* de vida e sociabilidade vigente nas suas

dimensões: a velocidade, a eficiência, o cálculo, a cosmética, a desmentalização farmacológica, e a ojeriza generalizada aos sofrimentos correspondem a ‘ataques as psíquico’, ataques às mediações simbólicas, uma ruína programada das subjetividades e da capacidade do sujeito viver, experimentar, processar e elaborar experiências, o que exige tempo (FIGUEIREDO, 2009, p. 19).

Ainda segundo Figueiredo (2009), existem outras formas de subjetivação que vêm tomando conta da nossa vida, graças aos avanços tecnológicos que mudaram de forma violenta a comunicação e a movimentação da informação.

Nesse contexto, busca-se refletir sobre um processo de escuta psicossociológica que pretende envolver a complexidade das subjetividades e a capacidade do indivíduo viver, compreender e elaborar sua relação com a atividade produtiva dentro do espaço do trabalho. Este é um estudo de teórico e fundamentado na psicossociologia, a partir da experiência profissional na área de Psicologia do Trabalho. O que se procura, desta forma, é construir uma relação com o trabalhador, para acolher e possibilitar sua reflexão e elaboração, considerando as questões afetivas para desenvolver-se nas condições atuais de sociabilidade.

Para tanto, fundamenta-se na Psicanálise enquanto teoria, método e técnica voltadas para a escuta, os estágios de desenvolvimento para a constituição do indivíduo para possibilitar a compreensão dos seus movimentos nesse espaço, sempre tendo como referência a relação entre o indivíduo e o social.

A Psicanálise mostra a necessidade da compreensão da teoria, do método e da técnica.

Uma teoria se constrói a partir dos fenômenos, tentando revelar o sistema que o produz. A partir do sintoma, do sonho e do ato falho, Freud constrói uma teoria do aparelho psíquico. A teoria do inconsciente e de seu funcionamento é o conceito central, mas é toda a articulação conceitual que permite voltar aos dados (movimento aparente) e entender sua gênese (movimento real) (HORNSTEIN, 1989, p. 19).

A fundamentação teórica aponta o caminho que temos que trilhar em função do objeto de estudos, enfim, é o método. No caso da Psicanálise, o método é da associação livre, da atenção flutuante que busca o conhecimento de cada indivíduo a partir de uma teoria geral do sujeito. “É então, a relação entre objeto teórico (teoria do inconsciente), com sua objetivação como método (associação livre, atenção flutuante) e determinação de uma técnica, o que permite transformações e articulações sobre a realidade” (HORNSTEIN, 1989, p.20).

Outro ponto necessário para o desenvolvimento é a questão das técnicas em Psicanálise. Hornstein (1989) mostra que as técnicas utilizadas, de forma geral, são as interpretações e as construções, além de esclarecimentos, as confrontações e outras formas de intervenção. O objetivo da interpretação é buscar o conteúdo latente em manifesto, mostrando o conflito defensivo existente para chegar a compreensão das ansiedades e desejos por meio das fantasias inconscientes.

O analista interpreta em função de uma tripla determinação: o que consegue escutar do que é falado pelo paciente (via atenção flutuante), o que incorporou do sistema conceitual e que determina sua forma de privilegiar o material em função dos eixos referenciais básicos e, por último, pela

contratransferência, cuja percepção e utilização instrumental é possível pelo conhecimento, *sempre relativo*, que o analista tem de seus próprios processos inconscientes (HORNSTEIN, 1989, p. 21).

As construções, outra forma da técnica, consiste em trabalhar com as histórias de cada um, buscar compreendê-las no momento e, assim, produzir uma elaboração. É desta forma que podemos caminhar, pensando no futuro, a partir da integração passado-presente. É buscar a compreensão dos primeiros laços afetivos que foram sendo construídos desde o nascimento, o espaço dentro da família e depois as suas próprias construções na sociedade, no mundo. Enfim, procura-se tornar consciente o inconsciente, trabalhar as resistências e fortalecer o eu, buscando eliminar os sintomas, a adaptação, a criação, tanto nas atividades pessoais como as do trabalho.

Busca-se, então, compreender os traços de caráter, que é a estrutura do eu, que aparecem em forma da imagem que construímos de nós, das nossas defesas, das inibições, das sublimações, enfim, compreender a questão da autoestima, a autocrítica, da ideologia, da sexualidade, dos afetos, e tantas outras questões que fazem parte do nosso mundo interior (HORNSTEIN, 1989). Assim, uma das questões fundamentais da escuta consiste em transformar as angústias (sensações indefinidas) em medo (algo concreto) para poder construir novas formas de viver.

São essas referências que norteiam todo o trabalho que denominamos de encontro. São encontros semanais ou quinzenais – depende do contrato firmado – realizados dentro do espaço de trabalho, obedecendo todos os cuidados de uma sala isolada que permite privacidade e respeito às questões

tratadas nesse local. É interessante observar que tanto uma como a outra – semanal/quinzenal – têm funcionado de uma forma produtiva, e sempre depende da demanda de cada trabalhador. A frequência desses encontros é definida de acordo com a necessidade e possibilidade de cada um.

O contrato de confidencialidade, de respeito, de confiança é realizado com a direção da empresa. Desde o início é acordado que tudo que é trabalhado nesse espaço é fechado, não sendo possível qualquer questionamento sobre qualquer ponto desenvolvido nesse local. O trabalhador, sim, tem toda a liberdade de utilizar o conteúdo do que for tratado da forma que achar conveniente, sem nenhum problema. Caso contrário é o do orientador – termo denominado para definir o profissional que atende –, que não poderá de forma nenhuma utilizar o que foi tratado nos encontros com qualquer pessoa, dentro ou fora da empresa. Deve-se considerar que esse é um acordo muito difícil de realizar – respeitar os limites que esta forma do trabalho a ser desenvolvido impõe, mas que garante a sua continuidade.

Esse contrato é um fator fundamental para que o processo possa acontecer. Não é fácil porque sempre paira a desconfiança de que algo – a informação – possa ser utilizado de outra forma. Por outro lado, também é difícil para a diretoria confiar naquilo que o orientador está desenvolvendo. É uma dupla desconfiança que precisa ser trabalhada com muito cuidado. O medo, a dúvida, a dificuldade de tratar sobre as suas questões são agravadas pela própria situação: o orientador não é uma pessoa escolhida pelo trabalhador e o espaço também não é um local escolhido pela pessoa. Todas essas questões têm que ser bem trabalhadas no contrato psicológico que é estabelecido. Na medida do

possível, é preciso cuidar com muita precisão, já que qualquer vacilo coloca toda a proposta em risco, pois os trabalhadores tem contato diário entre eles e essa é outra questão delicada que merece atenção.

O que significa esse encontro para cada um? É simples, mas ao mesmo tempo muito complexo. É próximo e ao mesmo tempo tão distante. É alegre e ao mesmo tempo triste. É demorado e ao mesmo tempo rápido. Porque não é apenas um encontro com o orientador. É, essencialmente, um encontro consigo mesmo. É aqui que as defesas emergem e muitas são as formas de manifestação que dificultam o trabalho de orientação. É importante lembrar que não é possível compreender o trabalhador fragmentado, considerando-o só no trabalho e sem a compreensão da sua vida como um todo. Aqui a escuta é condição fundamental para começar o processo de orientação.

Isso significa entrar em um universo conhecido e explorar o desconhecido. Ter contato com aspectos da nossa vida que teríamos dificuldade de tocar, sentir e viver. Tocar em algo que em determinado momento nos traz uma sensação de sofrimento, mas que em seguida pode transformar-se em harmonia e adquirir novas energias para o trabalho, para a vida.

Olhar internamente permite que se vejam tantas coisas. Coisas que o indivíduo gosta e admira. Coisas que tem dificuldade de gostar e admirar. Coisas ambíguas, coisas claras, coisas nebulosas, mas sempre cheias de significados e que vão adquirindo um novo sentido na nossa vida. O encontro é essencialmente buscar o melhor de cada um para poder ampliar sua forma de atuar no trabalho e na vida. É conhecer cada movimento que se expressa no corpo e saber compreender para tornar tudo mais integrado no nosso cotidiano.

Encontro consigo mesmo é o mais difícil. É um grande desafio. Mas ao fazê-lo, tudo torna mais consistente e digno. E, desta forma, o olhar do outro se torna diferente, pois se pode reconhecer no outro suas capacidades e dificuldades. Se a pessoa não desenvolve essa capacidade de olhar para dentro, como consegue ver o outro? E, ainda mais, como pode contribuir para o desenvolvimento do outro? É essa capacidade que se precisa ter para olhar as próprias coisas que vai possibilitar o contato com o outro: porque proporciona segurança e brilho.

A relação é uma construção. O que se estabelece no encontro é um sentimento extremamente profundo, no qual os dois estão em igualdade, os dois estão em reciprocidade. Isso significa que cada um deve contribuir para o outro, mas cada um deve permanecer diferente do outro (ENRIQUEZ, 2009) E esta é a forma mais digna de crescimento pessoal e profissional. A escuta psicossociologia é condição imprescindível para que a relação possa avançar e possibilitar novos caminhos.

O processo de desenvolvimento dessas relações tem a seguinte passagem: o encontro com a gente e, a seguir, com o outro – que é uma relação dual, de corredor, de dupla – para, depois, incluir mais um – o que seria a triangularização, e, finalmente, a circularização – a expansão para mais pessoas (FONSECA FILHO, 1980). É como o bebê, que mantém uma relação simbiótica com a mãe na sua fase inicial, depois descobre que tem um pai – triangularização – e, em seguida, os irmãos e amigos – circularização. Esse modelo continua valendo para nossa vida, claro que de forma diferenciada. E as vivências de cada uma dessas etapas são importantes para a compreensão de como se desenvolve as relações. Se observar com

cuidado, pode-se compreender como algumas pessoas, por qualquer motivo, na fase de desenvolvimento, podem fixar-se em uma dessas fases.

Uma outra forma de compreender o desenvolvimento humano é apontado por Gaulejac (2006), no que denomina de estádios. Estádios consistem no processo de repetições, em que cada dado novo na vida da pessoa em contato com os precedentes propiciam uma nova recomposição. É necessário considerar que essa referência de olhar o mundo significa compreender os movimentos a partir do passado que se integra ao presente para projetar o futuro. Os estádios são processos sucessivos e as reações pessoais contribuem para a internalização e formas de exteriorização na vida cotidiana.

São cinco os estádios de desenvolvimento, segundo Gaulejac (2006): o do espelho e a entrada no mundo pelo narcisismo; o edipiano, ou o confronto com a proibição e a ordem simbólica; o das comparações e a descoberta do mundo social no final do período da latência; o estádio da adolescência, quando se firmam as opções sexuais e sociais e, por fim, a entrada na vida social para os jovens adultos ou a busca de um lugar e a afirmação identitária como cidadão.

As informações a seguir sobre os estádios são fundamentadas em Gaulejac (2006). O estádio do espelho é o começo do contato do indivíduo com a questão da identidade, ocorre aproximadamente aos oito meses, quando descobre que é separado da mãe: “[...] o bebê reconhece a mãe, junto a quem encontra segurança. É ao se libertar da fusão originária que encontrará a própria identidade, aprendendo a identificar o outro e a se separar dele” (p.148).

Uma das condições fundamentais do desenvolvimento é a possibilidade de reconhecer o outro, e isso só ocorre quando o indivíduo consegue reconhecer a si próprio. É essa a condição que leva a pessoa a determinar a autoimagem e o amor-próprio. Além disso, “[...] a necessidade de ‘tornar-se alguém’ vem da vontade de responder aos desejos dos pais, que esperam dos filhos que realizem seus sonhos de grandeza, e de necessidade imperiosa de se separar para fugir do risco de alienação gerado por esses desejos” (p. 149). Pode-se notar que as primeiras experiências, essencialmente na relação com os pais, que a criança vivenciará os sentimentos de amor e rejeição, são essenciais – aqui, como ponto fundamental para o processo de crescimento na vida.

O segundo estágio, o edipiano, “[...] vai pôr em questão esta captação imaginária e inserir a criança no registro simbólico por meio de uma tomada de consciência de sua individualidade na família e na sociedade” (p. 149). A questão da captação imaginária refere-se à fusão da mãe com a criança, em que ocorre a confusão do objeto com o seu desejo. Assim, o Édipo é fundamental na entrada de um terceiro nessa relação – o pai –, que impõe a proibição do objeto e do seu desejo. O pai representa a lei que, ao identificar com o pai, transforma o mesmo em modelo. E é desta forma que a criança pode fazer parte do mundo social, da cultura e da individuação.

A latência, o terceiro estágio, a criança inicia o processo de poder avaliar, fazer julgamentos de valor e ter sua própria opinião. “Quando o Édipo a ‘recoloca em seu lugar’ ela toma consciência das posições que os outros ocupam. Começa, também, a distinguir grandes e pequenos, fortes e fracos, ricos e pobres, poderosos e dominados, bons e maus” (p. 152). Aqui começa o processo de busca

de reconhecimento, principalmente porque ocorrem os sentimentos de insatisfação e a busca de desafios.

A busca da autoafirmação, que provoca sentimentos de dúvida, angústia e medo, entre outros, caracteriza-se como a adolescência, o quarto estágio. É o momento que coloca em questão o corpo, a sexualidade, o afeto, a família e o social. É o momento de busca do seu ideal:

Nesta aventura, deve conquistar sua autonomia, embora objetivamente continue dependente. Tem necessidade de se opor ao mesmo tempo em que mantém a aliança, de construir uma imagem de força, de coerência, de independência ao mesmo tempo em que se sente dividido entre as exigências contraditórias que o fragilizam e que tiram a autoconfiança (GAULEJAC, 2006, p. 153).

O adolescente vive um momento de confrontação, sente que não está em condições de tornar alguém idealizado, de incompreensão de si mesmo, de ansiedade, de angústia e, ao mesmo tempo, sente-se grandioso e tem sensações de autocontemplação. Tudo isso é necessário para poder adquirir consciência de si e poder enfrentar o mundo.

A entrada na vida ou a busca de uma posição para os jovens adultos, o quinto estágio, é quando o indivíduo procura autonomia por meio da busca de um emprego, de ter uma renda pessoal, de ter sua própria casa ou a constituição de uma nova família: “ter uma posição social é ter um status, uma identidade, um reconhecimento. Uma posição estruturante. A ausência de status deixa o sujeito frente ao vazio, à inexistência. Ele é remetido a si mesmo, às falhas e às angústias” (p. 157).

A escuta se constitui em compreender como cada indivíduo foi se construindo em cada um desses estádios, pois é assim que se busca fortalecer, reconhecendo suas dificuldades, possibilidade de crescimento e expansão, sempre tendo em mente que o funcionamento psíquico não obedece a cronologia. O tempo psíquico não obedece o tempo real e os movimentos das pessoas podem ser recursivos.

Crescer significa sofrer e mudar. Nesse processo, ocorrem mudanças, perdas, desencontros, sofrimentos, mas também ocorrem possibilidades de encontros, alegrias, cuidados, possibilitando a reconstrução de sonhos, afetos, sentimentos de solidariedades - na família, na empresa e em tantos outros espaços. Ao mesmo tempo que a vida se desorganiza, ela se reorganiza a partir da sua própria desorganização. Como afirma Enriquez (2009, s/p):

Ele se desorganiza e ele se reorganiza pouco a pouco. Mas o que é o mais impressionante é a desorganização. Os pontos de referência desaparecem, e os fenômenos de reorganização são lentos, mais tênues, mas às vezes, felizmente, mais profundos. Então a minha ideia não é a de que estamos sob o vulcão que somente queima – ele também produz belos voos de cinzas, belas nuvens.

Tudo é possível se cada um puder refletir sobre o máximo de coisas, se as pessoas puderem, por si mesmas, conseguir as informações necessárias para buscar solucionar os conflitos, obter novos conhecimentos e novas formas de crescer. E para que os indivíduos possam crescer, também é necessário que os contextos propiciem e que reforcem esses movimentos. As pessoas têm pensamentos, sentimentos, imagens e, além disso, existem sempre muitas outras coisas que é preciso trabalhar.

Existe muito dinamismo em todas as pessoas, é necessário compreender esse movimento. Às vezes, parece que o movimento diminui, para, mas há outros momentos em que cresce, torna-se forte e firme. Esse movimento não cessa, sempre continua. É importante considerar, analisar e compreender esses movimentos para verificar quais questões estão sendo apontadas e que merecem ser trabalhadas. São muitos os sinais que aparecem no contexto das organizações, por isso é preciso tentar compreendê-los em profundidade para descobrir se há certo tipo de demanda que está sendo dirigida – e isso aparece nos encontros. É preciso aprimorar sempre a escuta.

Outro aspecto muito importante é o desenvolvimento do conhecimento técnico-científico. É necessário que as pessoas continuem se dedicando ao estudo. Se não o faz, torna-se repetitiva, sem vida. E a sensação de que nada muda, tudo gira e sempre cai no mesmo lugar, permanece. Estudar significa lançar um olhar para um outro espaço, em busca de novas configurações e novos desafios. Estudar não tem tempo, nem espaço, pode ocorrer dentro da gente e se ampliar cada vez mais.

O sentido do encontro é de ajudar as pessoas, pelo tempo que elas quiserem para tornarem pessoas criativas e também fundadoras de seus próprios desejos. Desta forma, considera-se que “[...] a busca de reconhecimento não se dá apenas no plano afetivo e social. Ela toca uma aspiração profunda que consiste em querer existir por si mesmo, sem estar, tanto quanto possível, submetido nem ao desejo do outro, nem aos mecanismos da reprodução social”. (GAULEJAC, 2006, p. 15)

Este trabalho busca repensar as relações da Psicanálise com as atividades de Cuidado e a Psicossociologia emerge

com muita força e sentido na atuação em saúde do trabalhador.

Mais do que isso, boa parte do que um analista pode hoje oferecer traduz-se de lançar mão da psicanálise para a interpretação de fenômenos e processos psíquicos intra e intersubjetivos de interesse de todos e, em especial, de interesse para outros agentes de cuidado nos campos da saúde, da educação e da ação social. Isso nos conduz no rumo de uma teoria geral do cuidar de base psicanalítica (FIGUEIREDO, 2009, p. 20/21).

É necessário construir um espaço de laços sociais, ou seja, a amizade, o afeto, a solidariedade, a aquisição de conhecimentos e tantas outras possibilidades... A escuta psicossociológica aponta para a riqueza do encontro, possibilitando um amadurecimento de todos e, deste modo, a desconfiança e o “diz que me diz” tornam-se algo tão pequeno, tão imaturo. É importante sentir o quanto tudo vale a pena e o quanto se pode ser feliz no espaço do trabalho.

Referências:

BENDASSOLLI, P. F.; SOBOLL, L. A. *Clínicas do Trabalho: novas perspectivas para compreensão do trabalho na atualidade*. São Paulo: Atlas, 2011.

ENRIQUEZ, E. As solidariedades estão voltando... *Boletim UFMG*. Belo Horizonte, UFMG, 2009.

FIGUEIREDO, L. C. *As diversas faces do cuidar – novos ensaios de psicanálise contemporânea*. São Paulo: Escuta, 2009.

FONSECA FILHO, J. S. *Psicodrama da loucura – correlações entre Buber e Moreno*. São Paulo: Ágora, 1980.

GAULEJAC, V. de. Psicossociologia e Sociologia Clínica. In: ARAÚJO, J.N.G.; CARRETEIRO, T. C. (org.) *Cenários sociais e abordagem clínica*. São Paulo: Escuta; Belo Horizonte: FUMEC, 2001.

_____. *As origens da vergonha*. São Paulo: Via Lettera Editora e Livraria, 2006.

HORNSTEIN, L. *Introdução à Psicanálise*. São Paulo: Editora Escuta, 1989.

Recebido em 2018-09-25
Publicado em 2018-10-09