

Contribuições da psicologia social para o trabalho e as organizações

Maria Da Graça Corrêa Jacques

SciELO Books / SciELO Livros / SciELO Libros

JACQUES, MGC. Contribuições da psicologia social para o trabalho e as organizações. SILVEIRA, AF., *et al.*, org. *Cidadania e participação social* [online]. Rio de Janeiro: Centro Edelstein de Pesquisas Sociais, 2008. pp. 77-83. ISBN: 978-85-99662-88-5. Available from SciELO Books <<http://books.scielo.org>>.



All the contents of this chapter, except where otherwise noted, is licensed under a Creative Commons Attribution-Non Commercial-ShareAlike 3.0 Unported.

Todo o conteúdo deste capítulo, exceto quando houver ressalva, é publicado sob a licença Creative Commons Atribuição - Uso Não Comercial - Partilha nos Mesmos Termos 3.0 Não adaptada.

Todo el contenido de este capítulo, excepto donde se indique lo contrario, está bajo licencia de la licencia Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 3.0 Unported.

Contribuições da psicologia social para o trabalho e as organizações¹

Maria Da Graça Corrêa Jacques²

O tema proposto enseja diversas possibilidades de abordagem.

Não sendo possível dar conta da sua multiplicidade, opto por privilegiar uma abordagem histórica pois a História tem se mostrado valiosa, na compreensão do presente e na projeção do futuro. A partir desta opção, retomo as origens da Psicologia como ciência independente para compreender sua inserção no mundo do trabalho e das organizações e os aportes teóricos e metodológicos de que se utiliza para enfrentar as questões e os desafios próprios a este campo de atuação e o seu entrelaçamento com a trajetória percorrida pela Psicologia Social.

A fragmentação das Ciências Humanas e Sociais em diversas disciplinas e a consolidação da dicotomia indivíduo-sociedade alicerçam o reconhecimento da Psicologia como ciência independente, no final do século XIX. No afã de se legitimar como ciência, empresta das Ciências Físicas e Naturais os seus métodos de investigação e renuncia ao seu passado filosófico e seus princípios epistemológicos, preferindo a redução do complexo ao simples, do global ao elementar, da qualidade à quantidade... Neste contexto, toda e qualquer produção de conhecimento ganha respeitabilidade, desde que consoante com os princípios cientificistas hegemônicos, construindo-se um corpo teórico e metodológico que exclui os ‘desvios’ mesmo de seus pioneiros. É ilustrativa a observação de Jefferson Bernardes (1998) apoiado em textos de vários autores que reescrevem a história da Psicologia Social sobre o “repúdio positivista de Wundt”, representado pela pouca importância atribuída à obra do autor de natureza social em contra posição ao seu reconhecimento, como um dos fundadores da Psicologia como ciência independente, a partir da criação de seu laboratório experimental em Leipzig. O modelo experimental confere e consolida a inclusão da Psicologia no campo científico e, neste caminho de legitimação, esta “nova” ciência se consolida com os objetivos de prever, controlar e manipular o comportamento humano e com este objetivo é

¹ Trabalho apresentado no VII Encontro da Regional Sul da ABRAPSO, Curitiba, setembro de 1998.

² Psicóloga, Professora da Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

chamada a intervir no espaço industrial. Nasce, assim, uma de suas áreas de aplicação que ganha destaque na primeira metade do século XX, com a expansão da grande indústria no solo estadunidense.

É justamente no início deste século que os princípios tayloristas dominam a administração nas grandes indústrias e os psicólogos são convidados a colaborar com os propósitos de desenvolver testes para selecionar o melhor homem para cada função, descobrir se está trabalhando com a máxima eficiência e avaliar os efeitos dos aborrecimentos e dos trabalhos repetitivos sobre o comportamento. Surgem, em 1902 nos Estados Unidos, o primeiro laboratório de Psicologia Industrial em Harvard e os primeiros estudos sobre seleção de pessoal.

No entanto, é justamente da intervenção desta disciplina no espaço fabril que os princípios da Administração Científica são questionados e substituídos. É clássico o experimento de Hawthorne e suas conclusões sobre a importância dos fatores psicológicos sobre a produtividade tanto que o nome do psicólogo Elton Mayo associa-se a uma nova Escola de Administração – o Movimento das Relações Humanas – principal força de articulação nos níveis gerenciais, contrária aos princípios e regras ditadas pelo taylorismo. A partir da ênfase concedida por modelo de gestão de pessoal aos aspectos psicológicos individuais sobre o desempenho no trabalho, uma aproximação com a produção teórica em Psicologia Social se delinea e se consolida. Dentro do contexto espaço-temporal de referência em que acontece o experimento de Hawthorne, de 1924 a 1933, a Psicologia Social produzida e reconhecida fornece os pressupostos teóricos sobre atitudes, motivações, processos grupais, entre outros temas, indispensáveis na sustentação das práticas da então chamada Psicologia Industrial, denominação já restrita para atender a demanda crescente, principalmente nas áreas do Comércio e Serviços, já que a qualificação de “industrial” limitava o espaço de intervenção. A perspectiva funcionalista, presente no modelo de Psicologia Social hegemônico fornece os princípios que fundamentam a prática do psicólogo no espaço laboral, a partir da proposição de que o indivíduo desempenha tanto mais quanto melhor estiver adaptado a sua função. Adaptação, equilíbrio e cooperação são os pressupostos que norteiam as diversas atividades propostas, em especial, a seleção e o acompanhamento de pessoal e os treinamentos em relações humanas. São pressupostos facilmente reconhecidos como inspirados no

modelo biológico cuja influência não se restringe à Psicologia, mas às Ciências Humanas e Sociais de modo geral (Maria Helena Patto, 1987). É, a partir deste modelo, que a expressão ‘organização’ se divulga e se consolida no campo da Administração, inspirada no funcionamento dos órgãos dos seres vivos. É um vocábulo abrangente, capaz de dar conta dos diversos setores econômicos e que expressa uma concepção norteadora: a de um sistema em mudança constante que só sobrevive e cresce através da adaptação ao ambiente.

Do substantivo organização deriva-se o qualificativo Psicologia Organizacional, representando, também, uma ampliação do espaço de atuação do psicólogo, não mais circunscrito ao espaço industrial. Substitui a contento uma primeira tentativa de ampliação através da substituição da denominação Psicologia Industrial por Psicologia do Trabalho pois remete a um conjunto de pressupostos teóricos que fundamentam formas de intervenção inspiradas em uma concepção de ciência com reconhecimento social. A Psicologia Social fornece um conjunto de conhecimentos capaz de sustentar um conjunto de ações do psicólogo, no âmbito das relações de trabalho, psicólogo este que passa a ocupar o lugar de assessor, lugar que representa sua melhor posição na hierarquia empresarial desde então.

Do movimento crítico em relação aos princípios alicerçadores da Ciência e da Verdade Científica que parte de pensadores do porte de Michel Foucault (1982), Edgar Morin (1986) e Thomas Kuhn (1987), para citar alguns, as Ciências Humanas e Sociais propõem uma autorreflexão que se expressa na proposição de uma revisão epistemológica, teórica e metodológica. Todo este movimento crítico em relação aos princípios da “Ciência-Verdade-Absoluta”, da “Ciência-Solução”, da “Ciência-Farol”, emprestando as expressões cunhadas por Edgar Morin (1986), vai se refletir, na Psicologia Social, instaurando a chamada “crise de relevância” que na América Latina ganha contornos próprios e afeta os sustentáculos da Psicologia Organizacional. Do relevo conferido ao componente político da Psicologia Social, deriva um olhar crítico do fazer da Psicologia, comprometido com a classe dominante e com a manutenção do *status quo*. Embora as críticas se generalizem aos diversos campos de aplicação do conhecimento psicológico à chamada Psicologia Organizacional convergem as apreciações mais negativas, principalmente pela maior explicitação de seus componentes ideológicos. A expressão cunhada por Wanderley Codo

(1985), “o lobo mau em Psicologia” reflete uma opinião compartilhada por diferentes segmentos sociais, inclusive e principalmente, entre os próprios psicólogos. Cito um trecho do autor para exemplificar:

Embora seja muito difícil operacionalizar estas formulações, sente-se claramente que os professores e alunos da Psicologia, referem-se a esta especialidade como uma espécie de irmã menor da Psicologia, um misto de asco e comiseração comum à mãe (prendada) que se refere a uma filha que se prostituiu (p. 195).

Ao lugar ‘prostituído’ ocupado pela Psicologia Organizacional, a Psicologia Social construída e fundamentada em outra concepção de Ciência e de fazer científico não revela o menor interesse e consideração. Ao contrário: o desprezo e a apreciação negativa são as primeiras contribuições da Psicologia Social neste novo contexto, se é que se pode usar o termo contribuição como qualificação. É a partir da apreciação negativa conferida à Psicologia Organizacional que se desencadeia um movimento de aproximação com outros campos de conhecimento, dentro ou fora das fronteiras da Psicologia, como com a Psicologia Clínica e com a Administração principalmente. A aproximação com a Administração representa a mais problemática das alternativas ao implicar em um abandono, parcial ou total, de uma formação acadêmica e de um papel social e profissional como psicólogo e o desempenho de atividades próprias ao administrador por tradição ou estatuto legal.

A Psicologia Clínica, com sua força centralizadora, representa uma possibilidade que promete um lugar menos susceptível, uma proposta de ‘entrar na zona de prostituição sem se prostituir’. Além disso, já há, a algum tempo, uma parceria entre a Psicologia Social e a Psicologia Clínica, através da Psicologia Institucional que se apresenta como uma alternativa de atuação no âmbito das organizações. Instala-se todo um debate acerca das especificidades da Psicologia Institucional em contra posição à Psicologia Organizacional, com posições que revelam um convívio mais, ou menos, harmonioso, muitas vezes em um mesmo espaço geográfico. No entanto, a Psicologia Institucional, no âmbito das organizações, não logrou o mesmo êxito alcançado em outras áreas. Entre as razões apontadas pelos analistas, eu destaco uma das assinaladas por Peter Spink (1996): a ausência de ferramentas pela abordagem mais psicodinâmica e psicoanalítica para lidar com um universo de cargos, carreiras, tarefas, tecnologias. Esta é uma

das razões, embora não única, para que a Psicologia Institucional não lograsse êxito no campo empresarial.

Constata-se que em um determinado momento e em determinados espaços geográficos coexistem três principais vertentes de atuação do psicólogo no campo empresarial, denominadas de Psicologia Institucional, Psicologia Organizacional e Psicologia do Trabalho, esta última muito identificada com tarefas como recrutamento e seleção de pessoal, treinamento, avaliação de desempenho e outras rotinas típicas de um órgão de RH, desempenhadas por psicólogos com a justificativa do emprego de métodos e técnicas psicológicas. No entanto, é através da abertura propiciada pela Psicologia do Trabalho, mais flexível à incorporação de concepções teórico-metodológicas diferentes e a sua resignificação, que um caminho de aproximação com a Psicologia Social Crítica se projeta.

O trabalho se constitui neste traço condutor. Um pouco mágico, um pouco fugidio, apresenta sua importância à Psicologia Social já enunciada desde Adam Smith em ‘A riqueza das nações’ e consolidada no legado teórico marxista. É através do trabalho e de sua relevância na construção do humano que a Psicologia do Trabalho redescobre o homem, o trabalhador, esquecido na impessoalidade conferida à organização. Desta vertente procedem significativas contribuições e uma aproximação da Psicologia do Trabalho com a Psicologia Social Crítica através, por exemplo, das abordagens na temática da saúde ocupacional, o que não implica, necessariamente, no abandono de outros modelos de atuação, identificados com outros modelos de Psicologia Social.

O que se constata, portanto, é que da trajetória histórica emergem formas de intervenção e de intersecção entre Psicologia Social e Psicologia do Trabalho e das Organizações com diferentes filiações epistemológicas, teóricas, metodológicas e temáticas. A expressão da diversidade se reconhece pela própria denominação ora em uso: Psicologia do Trabalho e das Organizações ou Psicologia das Organizações e do Trabalho. Repete-se o debate, agora sobre o privilégio de ocupar a primeira ou a segunda posição como qualificativo denominador: Trabalho ou Organizações? Sem entrar neste debate, sob certo ponto de vista irrelevante, o que a expressão Psicologia do Trabalho e das Organizações, ou vice versa, remete é o que a conjunção g está a expressar: a diversidade da Psicologia em suas diferentes vertentes neste final de milênio que inclui uma lista variada de tópicos, que

por sua vez remetem a um microuniverso de tendências, métodos de pesquisa e intervenção, pressupostos teóricos e valores sociais. Portanto, não uma Psicologia Social mas Psicologias Sociais que implicam em alternativas variadas de atuação, na abordagem das relações laborais. Buscar uma unidade é tão errôneo como revelador da crença na possibilidade de existência de um único objeto. É nesta pluralidade que as Psicologias Sociais oferecem suas contribuições, percorrendo caminhos já percorridos na trajetória histórica mas com novas possibilidades, como um traçado em espiral. A influência da Psicologia Social de orientação psicanalítica está presente nos estudos e pesquisas sobre subjetividade e trabalho, a Psicologia Social funcionalista através da introdução de novas técnicas de seleção de pessoal baseadas nos avanços da Biologia e da Informática, a Psicologia Social Histórico-Crítica através de trabalhos junto ao movimento sindical, para citar alguns exemplos concretos. É neste universo plural que se constituem as redes de relações intra e interdisciplinares, rompendo a clássica divisão teoria x prática e a fragmentação impermeável entre os campos de atuação da Psicologia. Falar em contribuições da Psicologia Social é simplificar a questão pois as diferentes Psicologias Sociais contribuíram e contribuem na campo da Psicologia do Trabalho e das Organizações. A referência à Psicologia do Trabalho e das Organizações já aponta para a diversidade conceitual e de atuação, para não dizer ideológica, que hoje está a caracterizar esta área de especialização, em que referenciais de diferentes Psicologias Sociais são os seus fundamentos. E é na história e no percurso da Psicologia como ciência independente que suas tendências atuais ganham significado enquanto inscritas em um contínuo vir-a-ser.

Referências bibliográficas

- BERNARDES, J. História. In: JACQUES, M.G.C. et alii. *Psicologia Social contemporânea; livro-texto*. Petrópolis:Vozes, 1998, p. 19-35.
- CODO, W. O papel do psicólogo na organização industrial (notas sobre o “lobo mau” em psicologia). In: LANE, S. & CODO, W. *Psicologia social; o homem em movimento*. 3ª ed., S. Paulo: Brasiliense, 1985.
- FOUCAULT, M. *Microfísica do poder*. Rio de Janeiro: Graal, 1982.

- KUHN, T. *A estrutura das revoluções científicas*. S. Paulo: Perspectiva, 1987.
- MORIN, E. *O método; o conhecimento do conhecimento*. Lisboa: Europa-América, 1986.
- PATTO, M.H. *Psicologia e ideologia*. S. Paulo: Queiróz, 1984.
- SPINK, P. A organização como fenômeno psicossocial: notas para uma redefinição da psicologia do trabalho. *Psicologia & Sociedade*, v. 8, n. 1, p. 174-192, jan./jun.1996.