

RECONHECIMENTO NO TRABALHO: PERSPECTIVAS E QUESTÕES CONTEMPORÂNEAS

Pedro F. Bendassoli*

RESUMO. Nas duas últimas décadas o tema do reconhecimento tornou-se uma importante chave de leitura das ciências políticas para a compreensão de diversos fenômenos sociais contemporâneos. No campo da psicologia das organizações e do trabalho, particularmente a relevância do tema também se faz notar pelo crescente número de estudos dedicados a compreender suas relações com tópicos como identidade, sofrimento, saúde, motivação e percepção de justiça e reciprocidade nas relações intersubjetivas nas organizações. O objetivo deste artigo é promover uma apreciação em conjunto de perspectivas sobre reconhecimento no trabalho. Especificamente, são discutidas as perspectivas da teoria social, que ajudaram a estabelecer o *status* epistemológico do reconhecimento na cena filosófica e social da atualidade, da psicologia organizacional e duas perspectivas oriundas do campo das clínicas do trabalho, a saber, a psicodinâmica e a clínica da atividade. O artigo conclui com uma reflexão de conceitos desenvolvidos nestas perspectivas, propondo questões críticas para a investigação da relação reconhecimento-trabalho no campo brasileiro da Psicologia das organizações e do trabalho na atualidade.

Palavras-chave: Trabalho e reconhecimento; trabalho e identidade; clínicas do trabalho.

RECOGNITION AT WORK: CONTEMPORARY VIEWS AND CONTEMPORARY ISSUES

ABSTRACT. In the past two decades, the subject of recognition became an important political-sciences key for understanding several contemporary social phenomena. Particularly in the field of organizations and work psychology, the subject's relevance makes itself felt through the growing number of studies dedicated to understanding its relationships with topics such as identity, suffering, health, motivation, and the perception of justice and reciprocity in the inter-subject relationships within organizations. The purpose of this paper is to provide a joint evaluation of perspectives of recognition in the workplace. More specifically, the paper discusses the views of social theory, which helped establish the epistemological status of recognition in today's philosophical and social scene; of organizations psychology; and two perspectives from the work clinics field: psychodynamics and clinic of activity. The paper ends with a reflection on the concepts developed according to the various views, proposing critical questions for the investigation of the recognition-work relationship in today's organizations and work psychology field in Brazil.

Key words: Work and recognition; work and identity; work clinics.

RECONOCIMIENTO EN EL TRABAJO: PERSPECTIVAS Y CUESTIONES CONTEMPORÂNEAS

RESUMEN. El tema del reconocimiento se ha convertido, en las últimas dos décadas, en una importante clave de lectura de las ciencias políticas para la comprensión de diversos fenómenos sociales contemporâneos. En el campo de la psicología de las organizaciones y del trabajo, en particular, la relevancia del tema también se hace notar por el creciente número de estudios dedicados a comprender sus relaciones con tópicos como identidad, sufrimiento, salud, motivación y percepción de justicia y reciprocidad en las relaciones intersubjetivas en las organizaciones. El objetivo de este artículo es promover una apreciación en un conjunto de perspectivas sobre el reconocimiento en el trabajo. Especificamente, son discutidas las perspectivas de la teoría social, que ayudaran a establecer el estatus epistemológico del reconocimiento en la escena filosófica y social de la actualidad; de la psicología organizacional; y dos perspectivas oriundas del campo de las clínicas del trabajo, a saber, la psicodinámica y la clínica de la actividad. El artículo concluye con una reflexión de los conceptos desarrollados en estas perspectivas, proponiendo cuestiones críticas para la averiguación de la relación reconocimiento-trabajo en el campo de la psicología de las organizaciones y del trabajo brasileño en la actualidad..

Palabras-clave: Trabajo y reconocimiento; trabajo y identidad; clínicas del trabajo.

* Pós-doutorado em Administração pela Université Paris IX. Doutor em Psicologia Social pela Universidade de São Paulo. Professor do Departamento de Psicologia da Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Brasil. Coordenador do Grupo de Estudos e Pesquisas sobre o Trabalho e da linha Processos Psicossociais, Organizações e Trabalho.

A problemática do reconhecimento é uma preocupação antiga na história do pensamento humano, remetendo a questões acerca do relacionamento do “eu” consigo próprio e com o outro. Na Filosofia, Hegel (1806/1993) desempenha papel central ao estabelecer os termos nucleares em que esse tema é ainda hoje pensado, chamando a atenção para a natureza intersubjetiva da consciência. Na Psicologia, particularmente na Psicologia Social influenciada pelo interacionismo simbólico, a temática do reconhecimento, mesmo que não apresentada diretamente como tal, também tem seu lugar de destaque (Caillé, 2010). Não obstante, nas últimas décadas o debate sobre reconhecimento parece ter ganhado um fôlego novo, especialmente graças ao trabalho de filósofos sociais como Habermas (2002), Taylor (1997), Fraser (1996), Honneth (2003) e Ricoeur (2004), responsáveis por sua reintrodução em discussões sobre multiculturalismo, conflitos culturais e religiosos, ética e justiça social, identidade e intersubjetividade.

No caso específico do reconhecimento no trabalho, importância semelhante pode ser identificada. Na linguagem cotidiana da gestão de pessoas, o reconhecimento é amiúde tratado como elemento-chave da relação do sujeito com o trabalho e a organização, com implicações diretas nos processos motivacionais e nas percepções de valorização do trabalhador e de justiça. Neste último sentido, o reconhecimento está associado às expectativas de retribuição pela contribuição aportada pelos indivíduos à organização (Siqueira & Gomide, 2004).

O reconhecimento é também apontado como nuclear em processos de construção identitária e de saúde e prazer no trabalho. Dejours (1993, 2009) contribuiu para nossa compreensão do reconhecimento como um processo de retribuição simbólica assentado em julgamentos sobre o fazer das pessoas. A psicodinâmica tem chamado a atenção para o nexo entre falta de reconhecimento e processos de sofrimento, adoecimento e despersonalização. Inversamente, tem mostrado a importância do reconhecimento nos processos de construção de significados, mediando a relação do sujeito com o outro no contexto de trabalho, inscrevendo-o numa história coletiva e em circuitos de utilidade (valor) e beleza (qualidade).

Mais recentemente, autores associados à abordagem da clínica da atividade vêm propondo uma visão do reconhecimento que transcenda o contexto das relações interpessoais no trabalho (Clot, 2006, 2008). Baseando-se no conceito de gênero elaborado na filosofia da linguagem por Bakhtin (1979/2003),

Clot sugere que o reconhecimento seja pensado no nível do ofício, entendendo este último como um “superdestinatário” ao qual o sujeito se endereça no exercício de sua atividade. O autorreconhecimento do indivíduo naquilo que ele faz traz-lhe segurança quanto à utilidade e qualidade do objeto ou do serviço produzidos, a despeito de avaliações possivelmente negativas e mesmo da indiferença de pares e superiores.

Apesar de haver diversos estudos discutindo teoricamente e reportando resultados de pesquisa sobre reconhecimento, notadamente no âmbito da psicodinâmica do trabalho brasileira (Mendes, 2007, 2008; Mendes, Merlo, Morrone & Facas, 2010), entendemos haver ainda um caminho a ser trilhado no sentido de uma apreciação em conjunto das perspectivas existentes no domínio mais amplo da Psicologia do Trabalho e das Organizações. Este artigo, de caráter exploratório, propõe-se a contribuir nessa direção. Para tanto, promove uma revisão, embora não exaustiva, de teorizações sobre reconhecimento, buscando refletir sobre questões críticas para seu estudo na atualidade.

Metodologicamente, o artigo está estruturado da seguinte forma: num primeiro momento resgatamos ideias centrais do debate contemporâneo sobre reconhecimento na teoria social; e num segundo momento, escolhemos um conjunto de abordagens sobre o tema do reconhecimento presentes no campo da Psicologia do Trabalho e das Organizações. Não obstante, em função da amplitude e da diversidade epistemológica e conceitual desse campo, optamos por circunscrever nosso escopo a estudos provenientes de duas grandes perspectivas: a Organizacional e a das Clínicas do Trabalho (Lhuillier, 2006). No primeiro caso, escolhemos duas perspectivas: uma baseada na reflexão sobre gestão de pessoas (Brun & Dugas, 2005) e uma em teorias de justiça e reciprocidade no trabalho (Siqueira & Gomide, 2004). No caso das abordagens da clínica do trabalho, conforme já indicado, trataremos das contribuições da psicodinâmica do trabalho (Dejours, 2009) e da clínica da atividade (Clot, 2008). Num terceiro e último momento, propomos uma discussão embasada nestas abordagens, buscando refletir sobre questões críticas referentes à relação entre reconhecimento e trabalho na atualidade.

O RECONHECIMENTO NA TEORIA SOCIAL CONTEMPORÂNEA

O marco na discussão sobre reconhecimento na cena filosófica é a obra do filósofo G. W. F. Hegel,

particularmente do período em que ele lecionou em Iena, de 1801 a 1806; contudo, em toda a sua obra a questão do reconhecimento é um operador fundamental (Hegel, 1806/1993; Maza, 2009, 2010). Hegel entende o reconhecimento como um processo intersubjetivo de constituição progressiva da identidade, no marco de sucessivas e cada vez mais complexas formas de socialização, indo da família ao Estado (Honneth, 2003). Para ele, o reconhecimento faz a mediação entre o particular (o indivíduo) e o universal (o campo da ética), articulando, assim, a reflexividade da autoconsciência com a alteridade no contexto das estruturas normativas da sociedade.

O fundamento da filosofia de Hegel a propósito do reconhecimento é que uma consciência jamais será consciência se não for reconhecida como tal pelo outro (Maza, 2009). Ela se manifesta de três formas: nas relações familiares, pelo amor; nas relações jurídico-contratuais; e na eticidade (Hegel, 1806/1992; Maza, 2009, 2010). Na família, os sujeitos vivenciam a experiência do “sentimento indiferenciado” do amor, pelo qual cada um considera o outro como outro e como ele mesmo. No âmbito das relações jurídico-contratuais, a consciência se manifesta em relações de propriedade e de honra a ela associadas. É também neste âmbito que Hegel situa a mediação realizada pela linguagem e pelo trabalho: entre consciência e coisas, pela primeira, e entre ferramentas e a natureza, pelo segundo. O trabalho representa um tipo de interação primariamente dependente do reconhecimento, pois é marcado pela atividade dos outros. A terceira forma ocorre na eticidade, quando se dá o movimento de singularização da consciência na estrutura relacional mediada pela sociedade civil e pelo Estado.

As ideias de Hegel encontram eco em diversos filósofos políticos de nossa época, contudo, talvez seja Axel Honneth (Honneth, 2003), filósofo alemão vinculado à teoria crítica, quem mais levou adiante a proposta de Hegel sobre o tema. Seu propósito é discutir o que, retomando de Hegel, ele denomina de “luta por reconhecimento”: o fato de as várias formas de sofrimentos e angústias sociais contemporâneos serem um tipo de resposta às diversas modalidades de negação de reconhecimento ou de desrespeito. Seu intento é discutir os padrões de reconhecimento intersubjetivos capazes de propiciar um fundamento normativo para a noção que temos de justiça. Tais padrões referem-se ao fato de que cada pessoa atribui a si mesmo um valor enquanto um ser de necessidades, enquanto sujeito autônomo dotado dos mesmos direitos que seus semelhantes e enquanto sujeito capaz de realizar certo número de coisas –

todos correspondendo às três formas de reconhecimento em Hegel: o amor, o respeito jurídico e a estima social (Honneth, 2006).

A base normativa do reconhecimento deriva do fato de que as antigas formas de pertencimento comunitário, baseadas no *status* e na honra, desintegram-se num novo sistema jurídico que reconhece, de um lado, a universalidade dos direitos individuais, e de outro, uma esfera de mérito em que o indivíduo conquista seu reconhecimento por meio de seu desempenho, especialmente no trabalho (Honneth, 2008). É esta segunda esfera que dramatiza a luta por reconhecimento, pois o que está aqui em jogo é a possibilidade de o sujeito ser excluído pelo outro, o que coloca em risco sua autoestima e identidade. Destarte, tal luta não se refere apenas a questões de redistribuição material (como defende, por exemplo, Fraser, 1996), mas também a uma luta por estima social.

Outros dois autores cujas ideias vamos pontuar na sequência são Taylor (1997) e Ricoeur (2004). O primeiro discute a questão do reconhecimento no contexto de lutas destinadas a manter a existência de culturas singulares em sociedades liberais. Taylor analisa a tensão existente entre o universalismo abstrato de tais sociedades, ancorado no direito subjetivo, e a necessidade de preservar as diferenças dos casos particulares, onde se situa o conceito de identidade. Para o autor, esta última depende de o sujeito descobrir sua singularidade (sua “voz interior”) e de afirmá-la. Taylor denomina isto de ideal da autenticidade. Não obstante, a identidade pressupõe e implica a diferença, e, neste sentido, é preciso o outro. Taylor (1997) insiste na importância de o indivíduo dialogar permanentemente com seus “outros significativos”, tanto na esfera privada quanto na pública. Assim, indivíduos e grupos devem ser fiéis à sua originalidade e serem por ela reconhecidos em permanente negociação de significados.

Por sua vez, Ricoeur (2004) observa que é preciso aplicar a “coerência de uma polissemia regrada” à série de ocorrências filosóficas da palavra *reconhecimento*, tamanha é a dispersão e diversidade de significados a ela associados (Saavedra & Sobottka, 2009). O autor inicia sua análise do reconhecimento partindo da identificação de seu significado na língua francesa. Nesta, o reconhecimento não se restringe, como na alemã (língua de Hegel e Honneth), à esfera da intersubjetividade, mas abrange três significações possíveis: identificação, *re-conhecer* e intersubjetividade. Assim, num primeiro registro, reconhecimento consiste em identificar um objeto,

lugar ou pessoa. Isso ocorre mediante a apreensão de uma unidade de sentido pelo pensamento – por exemplo, categorizando um objeto como tal e não como outro. No segundo registro, o conhecimento está relacionado à subjetividade, ou seja, ao fato de o sujeito perceber-se a si mesmo, reflexivamente, como possuidor de uma história e de um futuro e como agente capaz e eticamente responsável por seus atos. O terceiro registro envolve o reconhecimento do outro, na mesma dinâmica apresentada por Hegel e Honneth: reconhecer e ser reconhecido na intersubjetividade. Há, portanto, o reconhecimento: a) pelo amor, pelo qual os sujeitos reafirmam mutuamente sua existência; b) pelo direito, fazendo menção ao plano jurídico; e c) pelo dom, exprimindo-se pelo sentimento de gratidão pelo qual o sujeito se obriga uma generosidade *vis-à-vis* com o dom inicial feito pelo outro. Ricoeur, quando introduz o tema do dom em sua discussão sobre reconhecimento, faz eco à teorização proposta por Mauss (1950/2003). Originalmente, Mauss amplia a esfera de motivos para a ação social, deslocando-a da estrita racionalidade econômica. Para Mauss, como para Ricoeur, o reconhecimento não se restringe a relações de trocas econômicas, mas incorpora o fato de que, nas relações com o outro, a generosidade, o desinteresse, a doação de si, possuem importante valor antropológico (Caillé, 2009, 2010).

O RECONHECIMENTO NA PERSPECTIVA ORGANIZACIONAL

A perspectiva organizacional refere-se ao subcampo da Psicologia do Trabalho e das Organizações, o qual está preocupado com o desenvolvimento de estudos cujos resultados possam ser utilizados para subsidiar processos de gestão. Em termos históricos, recebeu influências provenientes de diversas disciplinas, o que torna problemática a escolha de abordagens sobre reconhecimento nesse subcampo, pois, embora nem sempre se refiram ao termo como tal, várias abordagens clássicas e atuais nele presentes discutem elementos relacionados à gramática do reconhecimento. Por exemplo, já nos clássicos estudos de Hawthorne (Maio, 1933), quando se coloca em questão o papel dos relacionamentos interpessoais (e grupais) no trabalho, podemos encontrar uma reflexão sobre a articulação de instâncias de reconhecimento, chamando a atenção para o papel do gestor nesse processo e da mediação organizacional em sentido mais amplo.

Em face do exposto, tendo em vista a falta de espaço, vamos nos ater a duas abordagens sobre o

tema do reconhecimento na perspectiva organizacional. Nosso principal critério para essa escolha é a possibilidade de identificar elementos envolvidos no reconhecimento no trabalho, tanto na forma de antecedentes como na de consequentes. A primeira consiste de uma perspectiva mais diretamente gerencial, desenvolvida por autores ligados a uma escola de negócios; e a segunda baseia-se nas teorias de justiça e cidadania organizacional, as quais, embora não tenham o reconhecimento como seu principal fenômeno, aportam uma discussão interessante sobre essa questão a partir da consideração das trocas percebidas entre o indivíduo e a organização.

A primeira abordagem é apresentada em um artigo desenvolvido por Brun e Dugas (2005), ambos professores de Gestão na Université Laval, no Canadá, onde mantêm um laboratório sobre reconhecimento no trabalho. Para esses autores, o reconhecimento é definido como uma reação construtiva e autêntica, personalizada e ética, podendo manifestar-se de modo formal ou informal, público ou privado, financeira ou simbolicamente, cotidiana ou ritualisticamente. Consiste de um julgamento sobre a contribuição do trabalhador em termos de resultados e investimento pessoal. É fundado na crença de que a pessoa deve ser reconhecida como um ser único, livre, igual e merecedor de respeito.

O reconhecimento, nessa perspectiva, deve ser integrado às práticas da gestão e à cultura da organização. Em termos de conteúdo, Brun e Dugas (2005) descrevem quatro dimensões do reconhecimento no trabalho. A primeira é o reconhecimento da pessoa. De base existencial, essa concepção humanista se interessa pelas pessoas na qualidade de seres singulares. Aqui o reconhecimento direciona-se ao indivíduo, e não ao empregado. A segunda é o reconhecimento pelos resultados. De base comportamental, esta dimensão destaca os resultados tangíveis, efetivos, mensuráveis e gerenciáveis do trabalho, assumindo a forma de recompensas financeiras. A terceira dimensão diz respeito ao reconhecimento pelo esforço, numa perspectiva subjetivista que estipula que os resultados nem sempre são proporcionais ao esforço investido. Às vezes este último é bem maior do que aquele, especialmente em momentos de desaquecimento econômico, crises ou mudanças. Aqui, o reconhecimento é independente de recompensas financeiras, sendo, sobretudo, simbólico. Por fim, a quarta dimensão é o reconhecimento pelas competências, em uma perspectiva a que os autores denominam de ética, quando a principal ênfase recai sobre a qualidade das relações, os valores e os princípios que guiam a organização e seus membros.

Seguem-se, das definições acima, recomendações para que os gestores saibam como proceder para reconhecer as pessoas. Por exemplo, para enfatizar o reconhecimento no nível existencial, Brun e Dugas (2005) sugerem aos gestores criarem rotinas tais como consultá-los antes de tomar uma decisão e buscar compreender as necessidades de cada trabalhador. Por fim, recomendam aos gestores desenvolverem habilidades de dar e receber *feedback*, selecionando estratégias de promoção do reconhecimento nas quatro citadas dimensões que o compõem.

Uma análise do texto de Brun e Dugas (2005) levanta algumas questões.

A primeira questão é que os autores parecem dar a entender que reconhecimento é uma “competência” da gestão, o que implica uma visão hierárquica do fenômeno. Como consequência, essa posição levanta outra questão, agora relacionada ao papel da gestão. A gestão é uma instância simbólica que detém o poder de legitimar o desempenho dos trabalhadores, revertendo em benefícios diretos ou, ao contrário, em punições. O reconhecimento promovido pela gestão produz distinções entre as pessoas, posicionando-as seletivamente na divisão do trabalho. Nesse sentido, torna-se uma questão-chave saber “quem” reconhece e o porquê de fazê-lo.

A segunda abordagem organizacional sobre o tema do reconhecimento diferencia-se da anterior pelo fato de se amparar em suporte teórico distinto, ligado à tradição de estudos sobre justiça e cidadania organizacional. Tomaremos aqui como ilustração o trabalho de Siqueira e Gomide (2004). Uma de suas premissas básicas é que o vínculo que as pessoas estabelecem com as organizações é mediado por relações de troca, e que o sujeito se percebe em tais trocas avaliando cognitivamente o que ele julga aportar à organização e receber desta, em termos tanto econômicos como sociais.

Os fundamentos dessa abordagem são encontrados nas teorias do intercâmbio social (por exemplo, em P. M. Blau e A. W. Gouldner). A ideia é que em toda relação social haverá uma pessoa ocupando o papel de doador e outra o de receptor, respectivamente credor e devedor (numa linguagem econômica). Nas organizações, conforme observam Siqueira e Gomide (2004), ora é o indivíduo o doador, ora é a organização. Posicionado como doador, ele espera que a organização lhe retribua com benefícios de que se julga merecedor, em função do esforço investido, das competências, da ajuda, dos resultados conquistados, etc. Assim, o reconhecimento depende de um processamento cognitivo acerca de deveres, obrigações e expectativas mútuas. Isso leva ao

conceito de justiça pensado a partir de procedimentos distributivos e procedimentais inspirados nas ideias do filósofo político John Rawls.

Levando em conta esta concepção de justiça, Siqueira e Gomide (2004) relatam pesquisas que apontam relação positiva entre percepção de distribuição equitativa de recursos e desempenho. Similarmente, o suporte percebido pelo sujeito em seu trabalho, vindo de colegas e gestores, também é associado a consequências positivas como maior envolvimento e comprometimento. O suporte é então apontado como preditor da manutenção do vínculo do indivíduo com a organização. Embora não se fale explicitamente de reconhecimento, parece pertinente pensar que ele deva ser compreendido à luz do processo de desenvolvimento de crenças e afetos em relação à organização, por sua vez dependente da vivência das trocas e expectativas presentes na relação de trabalho. Uma implicação importante para a discussão sobre reconhecimento promovida pela abordagem da justiça organizacional é enfatizar que as pessoas não são sensíveis apenas a recompensas de cunho procedimental, mas também a relações sociais de longo prazo, ao modo como seus direitos pessoais são respeitados e à transparência nas decisões tomadas.

O RECONHECIMENTO NA PERSPECTIVA DAS CLÍNICAS DO TRABALHO

Conforme sinalizamos no início deste artigo, as abordagens da clínica do trabalho (Lhuillier, 2006) objetivam a compreensão da relação entre subjetividade e trabalho e o desenvolvimento de dispositivos de intervenção, visando à transformação de situações de sofrimento em prazer (Dejours, 1993, 2009) e ao aumento do “poder de agir” dos sujeitos (Clot, 2006, 2008) – respectivamente, a psicodinâmica do trabalho e a clínica da atividade. Discutimos cada uma a seguir.

Psicodinâmica do trabalho

Nosso ponto de referência é uma obra recente de Dejours (2009) na qual o autor retoma os principais conceitos que vem desenvolvendo desde os anos de 1980, divulgados em diversas publicações, das quais a segunda edição de sua obra de 1980 é referência seminal (Dejours, 1993). O primeiro conceito diz respeito ao trabalho. A partir do olhar clínico da psicodinâmica, trabalho é o que implica o fato de trabalhar. Isto envolve os gestos e o saber-fazer, o engajamento do corpo e da inteligência, a capacidade

de refletir, de interpretar e de reagir às situações, e o poder de sentir, de pensar e de inventar. Trabalhar é superar a lacuna entre o prescrito e o real; é o que o sujeito deve acrescentar às prescrições para poder alcançar os objetivos que lhe são designados.

O real é o que resiste aos procedimentos e às técnicas, interpelando a engenhosidade do sujeito e o expondo ao fracasso. É neste ponto que entra em cena outro conceito importante da psicodinâmica, intimamente relacionado ao de reconhecimento: o do sofrimento – que, para Dejours (2009), emerge do encontro do sujeito com o real, sendo um ponto de partida para o processo de subjetivação. Aqui se desvela o fato de o trabalho ser uma prova subjetiva: diante da experiência do real e do fracasso, o sujeito deve buscar os recursos para poder agir, ou mesmo transgredir o prescrito para criar e transformar. O fracasso imposto pelo real demanda a mobilização do corpo e dos afetos, daí a relação estreita entre sofrimento no trabalho e inteligência prática.

Como o sofrimento alcança esse poder mobilizador?

Para responder à questão é preciso entender que o trabalho tem a dupla função de produzir (mundo objetivo) e de viver junto (mundo social). Trabalho é produção e relação social. Neste último sentido, exige coordenação e cooperação. Mas por que as pessoas aceitam viver juntas no trabalho? Primeiramente, pela necessidade imposta pela produção; em segundo lugar porque, ao oferecer uma contribuição à atividade, elas esperam retribuição. Além da financeira, os sujeitos esperam, especialmente, retribuição de natureza simbólica, a qual assume uma forma específica: o reconhecimento.

O reconhecimento, para Dejours (2009), depende da realização de julgamentos, os quais recaem sobre a qualidade do trabalho realizado, sobre o fazer – e não sobre a pessoa; mas o reconhecimento pela qualidade do trabalho pode inscrever-se no nível da personalidade em termos de ganhos no registro da identidade. Isso nos conduz a uma outra importante conceptualização: a relação entre trabalho e identidade é mediada pelo outro na gramática do julgamento de reconhecimento. Esse julgamento assume duas formas: a de utilidade, que é realizada pela hierarquia; e a de beleza, que é julgada com base em critérios estéticos pelos pares. Enquanto o primeiro atende ao desejo de ser útil, o segundo gera um sentimento de pertencimento a um coletivo de trabalho. Destarte, a identidade conquistada pelo sujeito na dinâmica subjetiva do reconhecimento diz respeito à autorrealização no campo social, com suas relações de força (Molinier, 2006).

Mais importante, o reconhecimento pela mediação do outro e pela inscrição do sujeito numa história coletiva permite a passagem do sofrimento, inerente ao confronto com o real, ao prazer, uma vez que dá sentido a este confronto. É por isso que Dejours vincula o reconhecimento à sublimação, e esta, ao que ele denomina de deontica do fazer: a implicação do sujeito na elaboração e na discussão das regras de cooperação no trabalho, sobre as quais se baseiam os critérios de julgamento da qualidade do fazer.

Clínica da atividade

Esta abordagem vem sendo desenvolvida há pouco mais de uma década na França, entre outros pesquisadores, por Clot (2006, 2008). Para a clínica da atividade, o trabalho é uma atividade dirigida, primeiramente, pelas preocupações dos sujeitos (desejos, expectativas, projetos), e depois, pelas sobreocupações dos outros, na medida em que a atividade do sujeito ocorre no conjunto de atividades de outros sujeitos; por fim, a atividade é dirigida ao ofício, ao gênero profissional. Neste último caso, a atividade inscreve-se numa história coletiva, em regras específicas de ofício, em um coletivo de trabalho. É também o gênero profissional, como dissemos na abertura deste artigo, o superdestinatário da atividade, entendido por Clot (2008) como seu “destinatário de segurança”.

Abre-se aqui uma diferença com a psicodinâmica do reconhecimento: para a clínica da atividade, este último não ocorre apenas no nível interpessoal (relação sujeito-trabalho mediada pelo outro), mas especialmente no nível transpessoal. Essa diferença depende de um posicionamento teórico segundo o qual o ofício não se resume a uma comunidade de cooperação e pertencimento, mas engloba a história do coletivo em cada trabalhador, ou seja, ele é um interlocutor coletivo interno, um recurso de que dispõe o sujeito para agir (Clot, 2008). Isso significa que o ofício se conserva além de uma comunidade profissional situada, embora esta seja necessária para sua existência. Para Clot, é precisamente o ofício o mediador privilegiado da relação sujeito-trabalho.

Assim, o recurso argumentativo de Clot (2008) consiste em utilizar essa concepção de ofício para repensar a questão do reconhecimento. O ponto central é dizer que este último diz respeito à possibilidade de o sujeito reconhecer-se naquilo que faz, no contexto de um determinado gênero profissional. A ausência de reconhecimento ocorreria quando a memória coletiva contida nesse gênero deixa de cumprir seu papel de mediadora, quando ela deixa de estipular os critérios de qualidade do trabalho.

Para a clínica da atividade, o reconhecimento depende da reflexão do sujeito sobre se o que ele está fazendo honra os critérios do gênero profissional. Como o ofício está “dentro do indivíduo”, não haveria a necessidade vital de um reconhecimento interpessoal, já que o próprio sujeito estaria posicionado de modo a julgar se o que está fazendo atende aos critérios de um trabalho bem-feito. Não obstante, é importante frisar que não se trata de um julgamento estritamente privado ou individualista; como dito, o ofício é o coletivo no indivíduo, desempenhando uma função psicológica de interlocutor interno. Clot (2010) observa que, na ausência desse interlocutor interno, resta ao coletivo profissional recorrer às estratégias interpessoais de reconhecimento, muitas vezes baseadas em julgamentos de indivíduos que convivem entre si sem, necessariamente, constituírem um coletivo de trabalho.

Em suma, a posição sobre o reconhecimento na clínica da atividade requer um deslocamento da reflexão do nível interpessoal para o nível transpessoal e dialógico do ofício. Neste nível, o sujeito é resguardado por um “destinatário de segurança” (o ofício), que lhe dispõe “previsíveis genéricos” para o enfrentamento dos desafios do real da atividade. Clot (2008) observa que, sem tais previsíveis genéricos, o sujeito é deixado sozinho e exposto às incertezas da organização do trabalho. Ele sugere a hipótese de que o sujeito busca o reconhecimento do outro no nível interpessoal (pares ou superiores) quando já não pode se reconhecer em qualquer coisa feita no ambiente do ofício; então, tal reconhecimento se torna “uma compensação factícia” (p. 256), um “reconhecimento sem raízes” (p. 257). Na clínica da atividade, o reconhecimento significa “reconhecer-se em algo, fora de si e do outro” (p. 257).

QUESTÕES CRÍTICAS SOBRE O TEMA A PARTIR DAS ABORDAGENS APRESENTADAS

Nesta seção final, buscamos problematizar as abordagens anteriores com o intuito de refletir sobre questões críticas para o estudo da relação trabalho-reconhecimento no campo da Psicologia do Trabalho e das Organizações na atualidade.

Um diálogo possível entre as abordagens

Conforme observa Clot (2008), a conceptualização do reconhecimento, em função da amplitude das abordagens que se debruçam sobre o tema, é um campo de trabalho aberto e permeado de riscos. O próprio Honneth (2006) chegou a observar, a

propósito do que ele denomina de “ideologias gerenciais do reconhecimento”, que estas se ocupam de “assegurar a disposição motivacional a fim de que se efetuem, sem resistência, os deveres e as tarefas esperadas” (p. 262). Dejours (2009) também observa que há riscos no reconhecimento, uma vez que este não oferece, necessariamente, garantia de encaminhar o sujeito para a autonomia, podendo acontecer o inverso: o sujeito se tornar refém do oportunismo do outro, devido ao medo da solidão. Para Dejours, esses riscos são contornados quando o sujeito, de reconhecimento a reconhecimento, vai se apropriando do que é produzido no histórico de suas relações intersubjetivas, do que lhe é devolvido sobre seu valor, firmando sua autonomia.

Mais recentemente, Gernet e Dejours (2011) discutem os efeitos deletérios da avaliação do trabalho que prioriza as *performances* individuais, sem considerar a gramática do reconhecimento enraizada nos coletivos de trabalho. Estes autores nos advertem sobre os perigos escondidos nas estratégias de reconhecimento que dependem dos usuários finais da atividade - os clientes, por exemplo -, e não dos pares e superiores. Trata-se do que eles denominam de “recusas de reconhecimento”: um superinvestimento na relação com os usuários que pode se transformar numa estratégia defensiva individual, pois tais usuários nem sempre têm compromisso com o desenvolvimento do ofício. Frequentemente, seu propósito é assegurar a satisfação, introduzindo um elemento instável no processo de avaliação - índices de satisfação oscilam de modo expressivo dependendo do que se introduz na relação entre o usuário e quem lhe oferece o produto/serviço. O fortalecimento dos coletivos de trabalho é apontado mais uma vez como uma forma de conjurar esses riscos.

As observações anteriores mantêm o foco do reconhecimento no nível das relações interpessoais dentro dos coletivos de trabalho. A proposta de Clot (2008, 2010), como vimos, instiga-nos a considerar uma mudança de ênfase ou direção no estudo da relação trabalho-reconhecimento, passando do nível interpessoal para o transpessoal. Tal mudança depende da redefinição do conceito de coletivo de trabalho. Na clínica da atividade, este último é pensado com a ajuda do conceito de ofício, definido como um “diapasão coletivo para a atividade profissional” (Clot, 2010, p. 177). O ofício é um instrumento de trabalho, um equipamento dialógico formado por uma matéria simbólica que conserva a memória das trocas subjetivas. Para Clot, o ofício não está nem na atividade, nem na tarefa nem no coletivo, mas transita em toda a parte.

As abordagens da psicodinâmica e da clínica da atividade colocam, a nosso ver, uma questão crucial ao psicólogo que atua na área do trabalho e das organizações: qual o lugar da intersubjetividade na gramática do reconhecimento? Como vimos, em todas as abordagens deste tema na teoria social a questão da intersubjetividade é fundamental. Ela pressupõe uma dialética em que o singular só é instituído como tal quando é acolhido no espaço da eticidade. A interdependência entre identidade e diferença, si mesmo e alteridade, é reatualizada na dinâmica do reconhecimento assim definido. No caso das duas teorias clínicas do trabalho apresentadas, o ponto de controvérsia refere-se ao modo de se conceber o coletivo: se como um conjunto de pessoas situadas compartilhando regras de trabalho e regras de ofício (Dejours, 2009), ou se como uma construção, ao mesmo tempo, pessoal, interpessoal, impessoal e, principalmente, transpessoal (Clot, 2006, 2008, 2010).

Quanto às abordagens organizacionais aqui aludidas, o conceito de coletivo de trabalho não parece se destacar como um operador teórico. A abordagem da justiça e da reciprocidade, por exemplo, enfatiza, sobretudo, as relações que ocorrem no nível das trocas e intercâmbios sociais. Os conceitos de grupos e equipes são utilizados no lugar do conceito de coletivo. Essa característica sugere uma proximidade desta abordagem com o paradigma do individualismo metodológico nas ciências sociais (Boudon & Fillieule, 2004), que consiste em explicar fatos sociais a partir das ações agregadas dos indivíduos que os compõem. Tais indivíduos são concebidos como agentes racionais capazes de ponderar sobre ganhos e perdas em suas relações sociais, sendo seu propósito a maximização de sua satisfação. A abordagem da justiça e da reciprocidade consiste, a nosso ver, de uma perspectiva eminentemente cognitivista, a qual deixa de fora outros níveis importantes que compõem o reconhecimento – por exemplo, o nível do dom ou da dádiva (Caillé, 2009, 2010; Ricoeur, 2004).

Outra questão levantada pelas abordagens do reconhecimento concerne ao lugar ocupado pelo trabalho nos processos de mediação entre o sujeito, o outro e o real da atividade. Neste sentido, a discussão sobre reconhecimento implica uma teorização sobre o *status* ontológico do trabalho. No caso da psicodinâmica, o trabalho ocupa lugar preeminente, pois é do confronto com o real do trabalho, mediado pelo outro, que o sujeito constrói sua identidade e se assegura contra processos de sofrimento e despersonalização. Para Dejours (1993, 2009), as duas esferas centrais em que se dá o “retorno sobre si”, no sentido hegeliano, é no amor e no trabalho. Em ambos

os casos é da afirmação do valor individual que se trata. Na clínica da atividade, o trabalho é definido como operador de desenvolvimento e saúde, pois é por meio dele que o sujeito constrói o seu mundo e a si próprio. Reconhecer-se, no nível do ofício, equivale a “se olhar no olhar da própria atividade”, defensável perante si mesmo e capaz de contribuir para a perpetuação da memória transpessoal do gênero profissional (Clot, 2010).

Comparando as duas abordagens da clínica do trabalho especificamente com a teoria do reconhecimento proposta por Brun e Dugas (2005), podemos perceber que o centro da argumentação destes últimos autores parece ser a noção de indivíduo no sentido dado por Caillé (2010): o de referência a um “si próprio”, a um sujeito portador de um “eu” e de “recursos” a serem dispostos ou atualizados no trabalho. O trabalho é considerado como um contexto em que tal indivíduo é reconhecido em sua singularidade por superiores e colegas. Não há uma discussão sobre o significado do trabalho na dinâmica do reconhecimento, mas sim, uma concepção individualista do coletivo. Aspecto ainda mais crítico, conforme Honneth (2006), é que diversas formas de reconhecimento patrocinadas pela nova retórica da gestão de pessoas podem se justificar no plano racional, embora não no plano material. Como consequência, rituais simbólicos de reconhecimento nem sempre correspondem a mudanças nas disposições institucionais e regulações normativas de base.

Paradoxos do reconhecimento

Duas últimas questões a discutir são as consequências da falta de reconhecimento e, inversamente, situações em que, mesmo reconhecidas, as pessoas não se sentem satisfeitas. Na teoria social, como vimos, a falta de reconhecimento está na origem de diversas modalidades de sofrimento social (Renault, 2008), ensejando o que Honneth (2003) denomina de luta por reconhecimento. Inspirado em Hegel, Honneth observa que falhas nos dispositivos institucionais, normativos e de reconhecimento impedem as pessoas de se desenvolverem como sujeitos autônomos, além de minarem sua autoestima. A falta de reconhecimento no trabalho parece uma queixa recorrente; mas de onde esta se origina? Elas podem se originar das dificuldades de constituição dos coletivos de trabalho. Nessas circunstâncias, ocorre uma pressão para que gestores e clientes preencham todo o espaço deixado vazio pela ação dos coletivos.

Crítérios de reconhecimento muitas vezes confundem-se com critérios organizacionais de

eficiência e eficácia. Como consequência, ser reconhecido coincidiria com as qualidades valorizadas pela organização do trabalho – por exemplo, alcançar determinadas metas ou apresentar certos padrões de desempenho. Para os coletivos, há efeitos problemáticos de estratégias de reconhecimento baseadas em critérios de eficiência e eficácia, pois elas tendem a diferenciar as pessoas conforme seu nível de contribuição para o alcance dos resultados do grupo ou equipe, refletindo uma lógica puramente instrumental. Um desafio para os psicólogos que atuam no campo do trabalho é contribuir para que o domínio do reconhecimento não se confunda com o da avaliação de desempenho ou a ele se restrinja.

O que dizer das situações em que, mesmo reconhecidas, as pessoas não se sentem satisfeitas ou realizadas no trabalho? Denominamos esta situação de “paradoxo do reconhecimento”. Para a psicodinâmica, “o reconhecimento só tem valor se ele for congruente com o significado do trabalho e as modalidades de seu reconhecimento pelo sujeito, em ressonância com sua história singular” (Molinier, 2006, p. 165). Nesta história são considerados aspectos como as expectativas ou ideais dos sujeitos com relação aos objetivos a alcançar pelo trabalho e as possibilidades de sublimação por meio deste último (Dejours, 2009). É em torno da relação entre sublimação e trabalho que a psicodinâmica nos instiga a pensar os paradoxos do reconhecimento. Molinier (2006) observa que ambos não se articulam de modo mecânico, mas psicodinâmico, havendo um conflito primário entre a história pessoal e as determinações sociais.

Em outras palavras, nem sempre as referidas determinações permitem ao sujeito sublimar-se no trabalho; nestes casos, pode-se mesmo falar que o reconhecimento é insuficiente. O papel atribuído pelo ofício na clínica da atividade é atribuído aqui à sublimação, de sorte que, se as condições de viabilidade para esta última estiverem impedidas, o reconhecimento, quando existe, não será capaz de, por si só, mobilizar o investimento afetivo no trabalho. Alternativamente, a possibilidade de sublimação permite compreender, à luz da psicodinâmica, o zelo, o cuidado e a tenacidade do sujeito em situações em que ele não é reconhecido (Molinier, 2006).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O reconhecimento no trabalho é um dos temas mais instigantes da relação sujeito-trabalho, pois coloca em discussão a importância deste último no processo de construção da identidade pessoal, bem como a importância do outro e dos coletivos de

trabalho no estabelecimento de julgamentos sobre o valor do sujeito e daquilo que ele faz quando trabalha. Neste artigo, de escopo circunscrito, tentamos colocar em perspectiva algumas das abordagens desse tema, problematizando suas proximidades e diferenças. Para encerrar, apresentamos alguns aspectos adicionais dessa problematização, no sentido de estimular outras pessoas para o debate aqui iniciado.

Em primeiro lugar, a composição histórica de cada uma das abordagens aqui discutidas é visivelmente diversa. A identificação dessa característica afeta diretamente o escopo da análise. No caso específico das duas perspectivas aqui denominadas de organizacionais, é preciso um cuidado particular no sentido de evitar que elas sejam tomadas como únicas possibilidades de reflexão sobre o tema no domínio mais amplo da Psicologia do Trabalho e das Organizações. Além disso, essas abordagens recobrem um amplo conjunto de influências, culminando em formas diferentes de conceber o sujeito, o trabalho e as organizações.

Em segundo lugar, nossa análise centrou-se numa discussão teórica, dentro dos limites sinalizados ao longo do texto. Um desafio que se sucede a este tipo de análise é pensar como essa discussão pode ser revista pela prática do profissional que atua no campo da Psicologia do Trabalho e das Organizações. É preciso admitir que as práticas desses profissionais, suas formas de inserção nos contextos de trabalho e nos processos organizativos, não são homogêneas. Por exemplo, podemos conjecturar que um profissional orientado pela psicodinâmica terá seu olhar apontado para certos aspectos das relações interpessoais e de trabalho que facilitam ou impedem a psicodinâmica do reconhecimento. Sua preocupação pode ser a de realizar uma “clínica do trabalho”, na expectativa de ressignificar as situações causadoras de sofrimento e de bloqueio ao reconhecimento (Mendes, Merlo, Morrone & Facas, 2010). Profissionais atuando com base em outros referenciais, como o da clínica da atividade ou as proposições das teorias de justiça, reciprocidade e suporte no trabalho, terão outras preocupações, outras formas e métodos de atuar, além de outros objetivos a perseguir.

Em qualquer caso, um aspecto nos parece fundamentalmente crítico na heterogeneidade de práticas dos profissionais no campo do trabalho e das organizações: a tensão entre regulação e emancipação. Em outras palavras, esse campo, pela sua própria história e inserção no mundo do trabalho em condições capitalistas, é permeado por forças que exercem pressão em direções distintas sobre seus profissionais: de um lado, para o incremento da

eficiência, da produtividade e do desempenho, e do outro, para a crítica das relações de trabalho instituídas, do sofrimento provocado por certas condições de trabalho e ideologias gerenciais, dos impedimentos da atividade provocados pela divisão e extrema racionalização do trabalho; porém essa heterogeneidade não implica que as abordagens organizacionais sejam, em bloco, “acríticas”, nem que as clínicas do trabalho se orientem, predominantemente, pela “ruptura” com o instituído. Em vez disso, refletem opções, posicionamentos possíveis, cada um deles remetendo a práticas específicas e a limites e potencialidades específicos em termos de uma compreensão e intervenção psicológica nos contextos de trabalho.

REFERÊNCIAS

- Bakhtin, M. (2003). *Estética da criação verbal* (P. Bezerra, trad.). São Paulo: Martins Fontes (Original publicado em 1979).
- Boudon, R., & Fillieule, R. (2004). *Les méthodes en sociologie*. Paris: PUF.
- Brun, J. P., & Dugas, N. (2005). La reconnaissance au travail: analyse d'un concept riche de sens. *Gestion*, 30, 79-88.
- Caillé, A. (2009). *Théorie anti-utilitariste de l'action*. Paris: La Découverte.
- Caillé, A. (2010). Reconhecimento e sociologia. *Revista brasileira de ciências sociais*, 23 (66), 151-210.
- Clot, Y. (2006). *La fonction psychologique du travail*. Paris: PUF.
- Clot, Y. (2008). *Travail et pouvoir d'agir*. Paris: PUF.
- Clot, Y. (2010). *Le travail à coeur*. Paris: La Découverte.
- Dejour, C. (1993). *Travail, usure mentale*. Paris: Bayard.
- Dejours, C. (2009). *Travail vivant: Travail et émancipation*. Paris: Payot.
- Fraser, N. (1996). Redistribución y reconocimiento: hacia una visión integrada de justicia del género. *Revista Internacional de Filosofía Política*, 8, 18-40.
- Gernet, I., & Dejours, C. (2011). Avaliação do trabalho e reconhecimento. In P. F., Bendassolli & L. A. Soboll (Orgs.), *Clínicas do trabalho* (pp. 61-70). São Paulo: Atlas.
- Habermas, J. (2002). *A inclusão do outro* (G. Sperber & P. A. Soethe, trads.). São Paulo: Loyola (Original publicado em 1996).
- Hegel, G. W. F. (1992). *Fenomenologia do espírito* (P. Meneses, trad.). Petrópolis: Vozes (Original publicado em 1806).
- Honneth, A. (2006). *La société du mépris*. Paris: La Découverte.
- Honneth, A. (2003). *Luta por reconhecimento* (L. Repa, trad.). São Paulo: Editora 34 (Original publicado em 1992).
- Lhuillier, D. (2006). *Cliniques du travail*. Toulouse: Érès.
- Mauss, M. (2003). *Sociologia e antropologia* (P. Neves, trad.). São Paulo: Cosac Naify (Original publicado em 1950).
- Mayo, E. (1933). *The human problems of an industrial civilization*. New York: The Macmillan Company.
- Maza, L. M. (2009). El sentido del reconocimiento en Hegel. *Revista Latinoamericana de Filosofía*, 35(2), 227-251.
- Maza, L. M. (2010). Actualizaciones del concepto hegeliano de reconocimiento. *Veritas*, 23, 67-94.
- Mendes, A. M. (2007). *Psicodinâmica do trabalho*. São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Mendes, A. M. (2008). *Trabalho e saúde*. Curitiba: Juruá.
- Mendes, A. M., Merlo, A. R. C., Morrone, C. F., & Facas, E. P. (2010). *Psicodinâmica e clínica do trabalho*. Curitiba: Juruá.
- Molinier, P. (2006). *Les enjeux psychiques du travail*. Paris: Payot.
- Renault, E. (2008). *Souffrances sociales*. Paris: La Découverte.
- Ricoeur, P. (2004). *Parcours de la reconnaissance*. Paris: Éditions Stock.
- Saavedra, G. A., & Sobottka, E. A. (2009). Discursos filosóficos do reconhecimento. *Civitas*, 9(3), 386-401.
- Siqueira, M. M., & Gomide, S. (2004). Vínculos do indivíduo com o trabalho e com a organização. In J. C. Zanelli, J. E. Borges-Andrade, & A. V. Bastos (Orgs.), *Psicologia, organizações e trabalho no Brasil* (pp. 300-330). Porto Alegre: Artmed.
- Taylor, C. (1997). *Philosophical Arguments*. Harvard University Press: Cambridge.

Recebido em 02/06/2011

Aceito em 16/04/2012

Endereço para correspondência: Pedro F. Bendassolli. Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Departamento de Psicologia, Av. Salgado Filho, s/n, Cidade Universitária, CEP 59072-970, Natal-RN, Brasil.
E-mail: pbendassolli@gmail.com.