



Trabalh(o)adores e Linguagem: algumas reflexões a partir de uma investigação empírica

Sofia Alexandra Cruz
Faculdade de Letras da Universidade do Porto
Portugal
scruz@letras.up.pt

Propomo-nos ao longo desta intervenção, partilhar algumas linhas reflexivas em torno do trabalho, dos trabalhadores e da linguagem, enquadradas no âmbito de uma investigação empírica realizada sobre o universo laboral das trabalhadoras da linha de caixa de uma grande superfície situada na cidade de Lisboa (Cruz, 2003). A partir da observação directa aí realizada das 41 entrevistas semi-directivas a trabalhadoras encetadas no decurso do trabalho empírico desta investigação, pretende-se, no essencial, e de modo abreviado, pensar o papel e a utilização da(s) linguagem(ns) no interior do comércio da grande distribuição, em particular no sector da linha de caixas.

Comunicação, Linguagem, Trabalho

Num contexto em que a linguagem surge fortemente associada à comunicação e ambas indiscutivelmente à actividade humana, a problemática em análise poderá induzir algumas dificuldades analíticas dada a variedade de acepções que subjazem à comunicação. Poder-se-á entendê-la numa perspectiva estritamente utilitarista de troca de informações; como sinónimo de constrangimento para os trabalhadores assalariados, cujo trabalho tende a racionalizar a linguagem; e sob um ângulo analítico que equaciona uma dimensão intersubjectiva que envolve actores sociais numa troca de relações que extravasam a arena estritamente instrumental (Zarafian, 1999). Alguns destes entendimentos aproximam-se da perspectiva das três dimensões da linguagem no trabalho apresentadas por Boutet (1998), a referir a dimensão instrumental, a cognitiva e a social. A primeira prende-se com o facto de em todas as linguagens, sejam elas escritas ou verbais, se trocarem informações, procedimentos e ordens, trata-se sobretudo de “linguagens operativas que permitem a realização de uma determinada tarefa” (p.157). A dimensão cognitiva significa que o “facto de falar, utilizar palavras permite pensar, organizar e tornar inteligível, para si e para os outros os nossos conhecimentos” (p.157), ou seja, abre portas à argumentação, discussão e à partilha de conhecimentos. Parece-nos, tal como a Josiane Boutet, que terá sido esta dimensão a mais negligenciada pelo taylorismo. Por último, a dimensão social da linguagem reenvia para o seu lado relacional, expressão da construção de relações sociais, da “construção de colectivos e de identidades individuais” praticamente “invisível no taylorismo e nas novas formas de gestão”(p.157).

Este breve enquadramento traçado permitir-nos-á enquadrar o ângulo do questionamento do nosso objecto empírico.

Sobre o objecto empírico – o trabalho e as trabalhadoras (d)na caixa

Um dos aspectos que nos parece crucial para esta reflexão prende-se com a análise dos requisitos necessários para ocupar o trabalho na linha de caixa, que apelam mais a um conjunto de “qualidades humanas” do que a qualificações ou competências de carácter profissionalizante. O testemunho da chefe de linha de caixa sobre tais requisitos: “[...]basicamente têm que ter bom aspecto, têm de ser sociáveis para trabalhar melhor com os clientes e ser simpáticas com eles, ser relativamente calmas, sim... porque nem imagina o que aparece aqui[...]”, e as palavras de uma

trabalhadora que definem uma “boa” operadora como sendo “simpática, humilde”, com a preocupação de “estar sempre atenta, agradar ao máximo o cliente” são a esse propósito elucidativos.

As trabalhadoras, o “novo proletariado dos serviços”, vivenciam, nas “novas fábricas da distribuição” (Maruani, Nicole, 1989) contextos laborais próximos daqueles preconizados pelo taylorismo: trabalho monótono, repetitivo, rotineiro. Com efeito, o trabalho na linha de caixa parece constituir, com diferenças, obviamente, uma revisitação do trabalho em linha do período taylorista, já que, às características do trabalho acima mencionadas, se adiciona o facto das trabalhadoras se encontrarem voltadas de costas umas para outras, impossibilitadas de dialogar entre si e circunscritas a escassos metros quadrados entre a caixa e a cadeira. Parece-nos, na linha da visão de Michel Foucault (1977) sobre a disciplina e a arquitectura dos espaços, que “as disciplinas criam espaços complexos: ao mesmo tempo arquitecturais, funcionais e hierárquicos. São espaços que realizam a fixação e permitem a circulação; recortam significados individuais e estabelecem ligações operatórias; marcam lugares e indicam valores; garantem a obediência dos indivíduos, mas também uma melhor economia dos tempos e dos gestos” (p.135).

Da observação directa realizada na linha de caixa, é possível decompor o trabalho que as trabalhadoras aí realizam em quatro sequências passíveis de serem materializadas em comportamentos que desencadeiam uma *performance* pautada por objectivos racionais, contabilizáveis e precisos, são elas: 1) o trabalho manual pela manipulação dos produtos; 2) o cálculo mental nas situações de registo de várias unidades de um mesmo produto; 3) a manipulação do dinheiro nas suas diferentes “formas”(notas, moedas, cheques, cartões) e 4) a preocupação constante de vigiar os carrinhos, os eventuais sacos que os clientes transportem no sentido de evitar roubos e pagamentos fraudulentos. A maior parte destas sequências são levadas a cabo sob o olhar quer das chefias que controlam os problemas provocados pelo fluxo da clientela, quer dos clientes que pela sua maior ou menor afluência ditam as cadências dos ritmos de trabalho.

Neste contexto, as 131 trabalhadoras da linha de caixa confrontam-se com a realização de tarefas algo contraditórias, “se, por um lado, devem tratar os clientes com ‘distanciamento’” com o intuito de realizar um eficaz atendimento, “por outro lado, impõe-se-lhes uma quase personalização desse atendimento” (Cruz, 2003, p.130), no sentido de fidelizar aqueles. A coordenação destas tarefas em tempo real

supõe que as trabalhadoras sejam perspicazes e consigam elaborar rapidamente “retratos” dos clientes que têm à sua frente: “nós vemos logo que tipo de cliente temos à nossa frente, basta um olhar, umas pequenas palavras”, refere uma trabalhadora.

As trabalhadoras da linha de caixa e a(s) linguagem(ns) quotidianas

À actividade laboral destas trabalhadoras subjazem múltiplas formas de comunicação e de linguagens. Na linha do referido no ponto anterior, o papel decisivo da “imagem” da trabalhadora para ocupar o posto de trabalho na linha de caixa, permite-nos afirmar que se comunicam determinadas informações, sentimentos, pensamentos etc, através do olhar, da postura física, do vestuário, isto é daquilo que designamos de “comunicação não verbal” (Boutet, 1998, p.154).

Debrucemo-nos sobre o “uniforme” que as trabalhadoras, ainda que algumas vezes contrariadas, sempre vestem no seu quotidiano laboral. Ele comunica algo às restantes trabalhadoras, às superiores superiores hierárquicas e aos clientes. Que aconteceria se uma trabalhadora se apresentasse para trabalhar com a sua roupa do dia-a-dia? Possivelmente seria impedida de entrar “ao serviço” nesse dia pelas superiores hierárquicas. E as suas pares, e os clientes? Provavelmente, estranhariam a nova aparência da trabalhadora. A obrigatoriedade da utilização do uniforme constitui desde logo uma *violence douce*¹ (Bourdieu, 1997), uma imposição perpetrada, nas palavras de Pierre Bourdieu (1984), pelos dominantes. Com efeito, “[...] a linguagem dominante, desconhecida enquanto tal, é tacitamente reconhecida como legítima (...) produzindo e reproduzindo os seus efeitos” (p.110)

Também a política do “*Bom dia, Boa tarde, Adeus e Obrigada*” imposta às trabalhadoras na sua relação com os clientes expressa uma forte “taylorização da linguagem”(Boutet,1998). À semelhança do que aconteceu com o taylorismo que nunca conseguiu impedir totalmente o diálogo (comunicação) e estratégias de insubordinação entre os trabalhadores nas fábricas, é de referir que nas interacções mais prolongadas com os clientes e naquelas com as superiores hierárquicas se

¹ Ao excluir o recurso à força bruta, física traduz uma violência simbólica que impõe um trabalho de dissimulação e de transfiguração da verdade objectiva da relação de dominação e das condições estruturais que a tornam possível (Bourdieu, 1997, p.244).

assistem a estratégias que se situam “entre a subordinação e a resistência” (Cruz, prelo).

Relativamente situações interactivas com os clientes, refira-se o caso da estudante universitária Fátima, com dois anos de trabalho a tempo parcial de fim de semana, ao relatar o seguinte episódio:

"Ainda há pouco tempo apareceu-me uma senhora...pronto, ela estava com mau aspecto... ela dizia 'hoje está pouca gente', eu disse-lhe 'pois é, já viu o tempo que está?' ...de repente começa a chorar...'também se eu não chegar a casa, não há ninguém à minha espera' e desata a chorar...eu dizia 'então, não pode ser assim tão pessimista'...ela disse-me 'o meu marido faleceu', o marido tinha tido um enfarte e nesse mesmo dia faleceu, não sofria de nada...e então eu comecei a chorar com ela...disse-lhe que sempre que precisasse teria um ombro amigo...coitadinha depois voltou, passados alguns dias e veio cumprimentar-me à caixa, onde eu estava a trabalhar"

No decurso desta interacção, houve de facto um conjunto de emoções, sentimentos, vivências partilhados que se demarcou do quotidiano “habitual e rotineiro” de atendimento ao cliente, revelador aliás de um forte envolvimento emocional. Tal situação implicou que a trabalhadora quebrasse o ritmo da passagem dos produtos pelo *scanner*, no sentido de usufruir de mais tempo com a cliente. Esta situação relatada constitui uma excepção ao que se passa com clientes que nem sempre manifestam o comportamento mais adequado para com as trabalhadoras.

A linguagem surge indissociável da dimensão do poder veiculada nas relações que as trabalhadores estabelecem no seu quotidiano laboral, com as suas pares, com as superiores hierárquicas e com os clientes. Tais poderes assumem especificidades diferentes (Wolf, 1989; Estanque, 2003), sendo determinantes para o quotidiano laboral e mesmo para as configurações identitárias das trabalhadoras da linha de caixa quando reivindicam, designadamente, um tratamento digno, semelhante àquele que merece qualquer ser humano. Destas interacções que ocorrem em diferentes espaços (corredor de acesso à sala de pausas, sala de pausas², linha de caixa) sobressaem espaços e tempos “regionalizados” (Goffman, 1993) que originam atitudes e comportamentos verbais e não verbais significativamente diferentes consoante os actores sociais envolvidos.

² Cf. nota 2.

No que respeita, por exemplo, às interacções com as superiores hierárquicas registam-se modalidades várias de exercício de autoridade e de controlo, de emissão de ordens, que se materializam em utilizações de linguagem diversificadas também. A este propósito, a forma como as trabalhadoras entrevistadas relembram a anterior chefia da linha de caixa é a este propósito elucidativa. Aquelas há mais anos a laborar na linha de caixa recordam que nesse período viviam num “quartel” e que chefe da linha de caixa assumia as funções de um “general” ao protagonizar um poder estruturador (Wolf, 1990) que controlava todos os locais de interacção das trabalhadoras, como estruturava o seu campo de acção, limitando-lhes largamente as suas atitudes e comportamentos. A não existência de pausas para almoço, a proibição de saída do posto de trabalho na linha de caixa para deslocações à casa de banho figuram entre as situações mais gravosas. O elevado absentismo laboral constituía uma modalidade de evitamento do ambiente laboral. Não se verbalizava nada junto da hierarquia da chefia da linha de caixa, mas actuava-se em conformidade com o descontentamento sentido. Com a actual chefia da linha de caixa, esta ausência de verbalização de eventuais desagradados tende claramente a diminuir, ainda que obviamente não desapareça³, sendo que a referida chefia possibilita algum diálogo no decurso do qual as trabalhadoras partilham verbalmente ou por escrito um conjunto de situações de desabafo, preocupações, angústias, sugestões, etc.

Em jeito de conclusão, poder-se-á apontar o facto de novas situações de trabalho, em particular no sector do comércio, sobretudo “trabalhos com e para o cliente” desencadearem relações interactivas mais exigentes que nem sempre correspondem a acréscimos de reconhecimento salarial e simbólico, traduzindo antes uma standardização de tarefas que visam a redução de custos e ganhos de produtividade.

³ Para aprofundamento desta dimensão consulte-se (Cruz, 2003), capítulo 6 sob o título “Retrato de trabalhadoras da linha de caixa da grande superfície Inova”, em particular os pontos 3.4 e 3.5.

Referências Bibliográficas

- BOURDIEU, Pierre (1984), “Ce qui parler veut dire”, in *Questions de Sociologie*, Paris, Éditions de Minuit.
- BOURDIEU, Pierre (1997), *Méditations Pascaliennes*, Paris, Seuil.
- BOUTET, Josiane (1998) “Quand le travail rationalise le langage”, in *Le Monde du Travail*, Paris, La Découverte.
- CRUZ, Sofia Alexandra (2003), *Entre a Casa e a Caixa. Retrato de Trabalhadoras na Grande Distribuição*, Porto, Afrontamento.
- CRUZ, Sofia Alexandra (no prelo), “Retrato de trabalhadoras da linha de caixa de uma grande superfície”, in *Análise Social*, Instituto de Ciências Sociais, Universidade de Lisboa.
- ESTANQUE, Elísio (2003), “Trabalho e acção sindical num contexto de despotismo paternalista”, in *Manifesto*, nº4, Dezembro.
- FOUCAULT, Michel (1977), *Vigiar e Punir*, São Paulo, Vozes.
- GOFFMAN, Erving (1993), *A Apresentação do Eu na Vida de Todos os Dias*, Lisboa, relógio D'Água.
- MARUANI, Margaret; NICOLE, Chantal. (1989) *Au Labeur des Dammes. Métiers Masculins, Emplois Féminis*, Paris, Syros.

ZARAFIAN, Philippe (1999) “L’agir communicationnel face au travail professionnel”, in *Sociologie du Travail*, 41.

WOLF, Eric (1990), “Distinguished Lecture: Facing Power-Old Insights, New questions”, in *American Anthropologist*, vol.92, n°3.