

O SUICÍDIO PROGRAMADO DO SUJEITO NO PRINCÍPIO DA ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO

René Fiori*

O Sr. X marcou consulta a conselho do psiquiatra de sua filha e do psicólogo de sua mulher, que lhe deram o folder da *Association Souffrances au Travail*.

O Sr. X trabalha há dois anos em um escritório de gestão imobiliária. Ele exerce essa profissão há vinte e cinco anos. Mostra-nos as duas cartas que lhe enviaram e cada uma delas significa para ele uma advertência. Em uma, aparece a expressão “falta grave”.

Apresenta-se como alguém que está “desestabilizado” com o que lhe está acontecendo e que por esse fato comete erros ao elaborar seus relatórios. E, ainda, ele não maneja bem a informática, o que lhe constitui uma desvantagem desde que foi nomeado por seus chefes para representá-los nas numerosas assembleias gerais de coproprietários. Desde então, tem estado muito aborrecido e começou a se informar sobre ofertas de emprego nesta área. No entanto, para esse cargo o ritmo imposto atualmente não lhe convém mais. Ele concorda com seus patrões quando dizem que ele comete erros e que não conhece bem a informática.

Nós lhe chamamos a atenção para a segunda carta, onde há uma desproporção entre a expressão “falta grave” e o fato do qual é acusado. Ele concorda, mas não demonstra raiva alguma, nem afeto algum. Conta-nos que teve que tomar um tranquilizante após receber a carta, pois se sentiu mal. Propusemos um segundo encontro, salientando a escolha que havia feito de não querer continuar a trabalhar nesse escritório pois, como ele mesmo havia dito, “não poderia responder às exigências de seus empregadores” por serem eles muito “minuciosos”.

Em nosso segundo encontro, após ter-nos contado seu percurso nessa profissão que havia tido prazer em exercer, o Sr. X diz experimentar agora uma certa “lassitude”. Ele caminha agora sobre “seu sentimento de desvalorização” e sobre o “desprezo” de seus patrões. A secretária também, apesar de ser sua subordinada, desconsidera-o ao lhe dirigir a palavra. Uma vez mais nos diz ter decidido encontrar um emprego em outro escritório ou mudar de profissão, pois esta não lhe convém mais.

Retomamos o significante “lassitude”, que ele tinha trazido. Ele admite que uma imagem de suicídio havia lhe passado pela sua cabeça “se não sou de utilidade alguma em meu trabalho, aos outros, para que então viver?” Nós lhe fazemos notar que tem a sorte de ter uma esposa que o ajuda a suportar essa provação. Mais adiante, ele nos dirá que, durante todos esses anos, passou férias maravilhosas com sua esposa, o que o ajudou a esquecer a pequenez de seu minúsculo apartamento e também que havia tido a sorte de realizar alguns de seus sonhos como entrar em uma Ferrari ou, numa outra vez, em um helicóptero. Agora, então, podia conceber a ideia de morrer. Além do mais, se não podia sustentar sua família, qual utilidade ele teria? Atualmente, ele não tem mais essas ideias suicidas.

* Psicanalista, membro de *l'Envers de Paris*, co-fundador de *Souffrances Au Travail*. Maio de 2010.

A nosso pedido, ele retoma a falta de memória com a qual nos entreteve. Ele sempre soube fazer com ela. Uma vez, entretanto, ela quase lhe pregou uma peça em seu emprego anterior, causando uma confusão com um proprietário. Alguns de seus colegas atuais se aperceberam desse ponto fraco. Ele não suporta as zombarias que tocam seu sentimento de desvalorização.

Outra coisa lhe causa problema, ele não consegue achar tempo para ir às entrevistas de emprego, pois suas jornadas de trabalho são muito longas. Ele hesita em se ausentar, para não deixar tempo livre aos seus empregadores que poderiam revirar seus relatórios e encontrar os erros cometidos. Como fazer então para procurar um novo emprego? Nós evocamos diversas soluções quanto a isso.

Ao fim da entrevista, o Sr. X me pergunta se verdadeiramente vale a pena voltar, pois tem a impressão de estar se repetindo. Eu lhe sugiro, entretanto, um novo encontro para a semana seguinte, propondo-lhe refletir sobre um meio de sair dessa atmosfera “nociva” e de se dar possibilidades de mudar de emprego.

Sr. X não estava na mesma disposição de espírito em nossa terceira entrevista. Ele tirou uma licença do trabalho. Sua esposa solicitou ao sindicato uma consulta com um advogado. Sr. X dedicou-se a responder a cada uma das cartas de seu empregador, ponto por ponto. Ele lê o esboço da carta onde detalha com precisão e em um francês impecável as manobras dos seus empregadores e seus efeitos sobre ele. Começou também a navegar na *internet*, ferramenta que não lhe era familiar, para ter conhecimento do mercado de trabalho no setor onde pensa exercer outra profissão. Decidirá também ver o médico do trabalho para obter um certificado de inaptidão, pois quer evitar o longo processo no Tribunal do Trabalho, chamado na França *Tribunal des Prud’hommes*. Enviou ao advogado as respostas que tinha escrito ao seu empregador para que as corrigisse. Pensa achar uma formação em outro terreno, após um exame de competências através da *Agence Nationale pour l’Emploi*. Seu médico prolongou sua licença por quinze dias.

É então que ele nos confessa que, quando era jovem, queria ser motorista de ônibus. Ainda hoje, adora dirigir. Nunca falou disso aos seus pais, que não o teriam ouvido. Eles quiseram fazê-lo estudar engenharia como seu irmão, seis anos mais velho que ele. Isso foi um desastre. Enfim, Sr. X anunciar-nos-á seu projeto de recomeçar no diagnóstico de imóveis e apartamentos (detecção de chumbo, amianto, consumo energético, etc.). Desejou que aquele fosse nosso último encontro.

Esse curto resumo de algumas entrevistas pode nos ajudar a compreender que, ao encontrar esse problema no trabalho, até então, Sr. X não tinha podido contornar um sentimento de desvalorização enraizado, inscrito em sua história e marcado por uma palavra gelada e nunca ouvida por seus pais. Dificuldade essa, que ocasionava nele o surgimento de ideias suicidas, o que não é certamente o caso de outras pessoas.

A HISTÓRIA DO SUJEITO COMO MENSAGEM DO OUTRO INCONSCIENTE E O SINTOMA

*Souffrances au Travail*¹ é uma associação que foi criada na França no mês

¹ Os membros da *Association Souffrances Au Travail* são: Maria Luisa Alkorta, Raphaële Dhennequin, Marie Hélène Doguet, René Fiori, Elisabeth Frantz, Anne Ganivet-Poumellec, Patrick Lambouley, Dominique Pagant, Pierre Poumellec.

de julho de 2000 por membros de *l'Association de l'Envers* de Paris, que é ligada à *l'École de la Cause Freudienne*. Desde 2004, nós nos reunimos todos os meses com nossa colega supervisora, Marie Hélène Doguet, para discutir casos de pessoas que cada um de nós recebe para entrevista. *Souffrances au Travail* é uma associação membro do *Réseau International de Psychanalyse Appliquée* na primeira página do site: www.souffrancesautravail.org; apresentamo-nos como:

Psicanalistas de orientação lacaniana, cuja experiência é também a do mundo do trabalho, propondo acolher aqueles que experimentam esta forma particular de mal-estar. O acesso direto a uma pessoa formada pela psicanálise com quem rapidamente terá uma entrevista é proposto através de um atendimento telefônico permanentemente à disposição. Únicas ou múltiplas, as entrevistas visarão sempre exprimir a doença singular das pessoas confrontadas com esse sofrimento, para que um tratamento seja possível.

Para colocar a criação da nossa associação no contexto da França deste período, lembremos que, em 1996, aparece na França o livro de Vivianne Forrester: *O horror econômico*, que será seguido de várias outras publicações oriundas da psiquiatria, da sociologia. Também filmes são produzidos. O último, *Nada pessoal* de Mathias Gokalp. *Souffrances au travail* atua na região parisiense, mas também recebe pessoas vindas do interior da França, pois nessas regiões não há associação psicanalítica alguma desse tipo. Mencionamos, entretanto, o *Centre Psychanalytique de Consultation et de Traitement* (CPCT) em Lyon, onde trabalha nossa colega psicanalista Jacqueline Dhéret, que se interessa por essas questões.

Trata-se aqui da psicanálise aplicada ao tratamento de um impasse particular do sujeito, mas não em um conceito de uma cura psicanalítica. Entretanto, nesse lugar, solicitamos, pelo nosso tipo de acolhimento, a colocação em ressonância da situação presente e elementos da história do sujeito, história que funciona como um texto criptografado que faz par com sua posição nessa situação; história onde se funda seu desejo inconsciente. Com efeito, isso pode parecer um paradoxo, pois a pessoa que vem nos ver se queixa dos outros, colegas, superiores, patrão e de uma situação na qual ele se encontra misturado e é bem real.

Quando o sujeito procura um analista, ele o faz em função de uma questão que se lhe coloca e que se refere a ele mesmo. A diferença de nossa proposta daquela que visa à cura psicanalítica é que, aqui, ele vem nos ver com uma queixa que concerne ao Outro do trabalho e do qual ele se sente vítima. Mas, além da realidade, essa estigmatização, cujo objeto é o sujeito, tem geralmente sobre ele um efeito de impotência, de petrificação, de tetanização e de angústia em todos os casos e que o inibe, imobiliza seu pensamento, sua reflexão e, ao final, seu desejo, esse desejo que é a sua janela para o futuro. Na maior parte dos casos, ele não consegue falar disso às pessoas próximas, à sua família, tamanho e tão intenso é o sentimento de culpabilidade e vergonha que aí se conjugam.

A maior parte dos sujeitos que procuram *Souffrances au Travail* estão na solidão e no insulamento. Se essa situação inibe o sujeito, paralisa-o, pode também, ao contrário, incitá-lo a uma passagem ao ato, prejudicial para ele e para os outros e que o faz colocar-se em posição de vítima frente a uma situação real. Mas o sentimento de impotência, de paralisção ou os sintomas corporais que podem

sobrevir não são necessariamente decorrentes dessa realidade. Suas raízes se encontram na história do sujeito que captura, determina seu desejo e é aí, reencontrando os determinantes de sua história, que ele pode se fazer ator de seu futuro. Um exemplo é o sentimento de desvalorização do Sr. X que o impede de enfrentar essa situação. No decorrer das entrevistas, ele pode responder de outra forma e perceber aquilo que vinha de sua própria história, o que teve como efeito tirá-lo da posição de imobilização e lhe permitiu passar à reflexão e à ação.

Jacques Lacan, em seu seminário “A ética da psicanálise”, sublinha o sofrimento do sujeito paralisado, evocando o mito de Dafne em “As metamorfoses” de Ovídio. Dafne, perseguida por Apolo, transforma-se em Loureiro, não tendo mais nenhum outro recurso para escapar de seu perseguidor. Podemos dizer, usando um termo atual, assédio moral, que essa transformação “[...] deveríamos talvez conceber a dor, [...]” diz Jacques Lacan² em seu seminário, “[...] como um campo que na ordem da existência se abre precisamente no limite onde não há possibilidade para o ser de mover-se. Alguma coisa não nos é anunciada em não sei qual apercepção dos poetas, com o mito de Dafne transformando-se em árvore sob a pressão de uma dor da qual não pode mais escapar?” “Dor petrificada” continua Jacques Lacan.

Aqui, pode-se ler esse mito como a expressão do imaginário poético de Ovídio, mas, do ponto de vista psicanalítico, trata-se de um verdadeiro algoritmo, expressão algébrica de variáveis que podem tomar valor diferente e determinante para cada sujeito. É o ideal-do-eu, aqui declinado como ideal do amor, objeto de gozo ao qual Dafne se vê reduzida, em um acontecimento de corpo como angústia e sintoma imaginarizado como A Metamorfose.

Podemos relatar vários outros casos recebidos por *Souffrances au Travail*, como o desta mulher, Sr^a N, que nos foi enviada por um atento médico do trabalho, em razão dos sintomas corporais que ela lhe descreve. Ela trabalha em um organismo público regional e se torna o “bode expiatório” de seus colegas. “Tenho sintomas corporais estranhos, contudo faço ginástica seis horas por semana.” Dores cervicais, queimaduras e dores de cabeça. Sr^a N procurou achar a causa delas na *internet*, sem sucesso. Assim, foi afastada do trabalho durante várias semanas. No decorrer de alguns encontros, ela contará sua infância e sua adolescência na cidade onde morava com seus pais. Falará de si mesma nesse período de sua vida, “eu era sem estilo”, para explicar que não dava importância à aparência, como também o resto de sua família, cujos membros gritavam ao invés de falar; o pai batia frequentemente na mãe. É esse “sem estilo”, com o qual tinha querido tomar distância quando entrou no mundo do trabalho, que ela de novo encontrou com a atitude insultante de seus colegas. Há algum tempo seus sintomas corporais desapareceram. Durante uma reunião, o diretor responsável por vários serviços, inclusive o dela, pediu desculpas pelo comportamento de seus colegas que ela teve que enfrentar. Agora, ela está mudando de serviço. O “sem estilo”, segundo sua expressão, é a mensagem que lhe vem do Outro, o texto de sua história que encobria a causa de seus sintomas, dirigido a um psicanalista.

² LACAN, Jacques. *O seminário*, Livro VII, *L'éthique de la Psychanalyse (A ética da psicanálise)*, transcrições por JA Miller, Paris: Seuil, p. 74.

A IDEOLOGIA GERENCIAL E SUA INJUNÇÃO

Há, com efeito, uma mesma situação do assalariado que é determinada pelas organizações de trabalho muito sistematizadas, encontradas nos grandes grupos de empresas atuais, que as pessoas recebidas por nós tiveram que enfrentar, apesar de não terem trabalhado obrigatoriamente nesse tipo de sociedade. Uma vez mais agradecemos a oportunidade que nos é dada de tentar desdobrar-lhe a problemática.

A onda recente de suicídios na *France Télécom* dá uma ínfima ideia do que é executado nessas organizações. É a versão mais brutal e mais espetacular, e, se hoje podemos ter uma ideia bem precisa, é graças ao trabalho notável de um jornalista, Ivan Du Roy, através de seu livro *Orange stressé*.³ A nocividade que infiltra nessas organizações não é necessariamente tão barulhenta e espetacular. Aliás, para a *France Télécom* chegar a esse ponto, foram necessários vários anos de uma silenciosa gerência de ferro da qual não se conhecem ainda todas as consequências (depressões, consequências físicas, doenças). Só muito recentemente, há dois ou três meses, devido a um relatório de 84 páginas enviado ao Ministério do Trabalho por uma de suas inspetoras, foi possível a um dos sindicatos da empresa levá-la à justiça. Antes, tudo tinha sido feito para que as decisões gerenciais que conduziram a essa situação catastrófica não aparecessem; as pistas tinham sido confundidas, as informações não tinham sido transmitidas à Inspeção do Trabalho, nem à Medicina do Trabalho. Agora é preciso esperar que esse livro seja traduzido em outros países.

Na modalidade de organização do trabalho, presente atualmente nos vários grandes grupos, se nos detemos a um procedimento descritivo e técnico de suas práticas, não encontramos coisa alguma que possa *a priori* ser questionada, a não ser que, em se tratando de uma empresa, há em todos os casos a extração, a extorsão da mais-valia. É o conceito de sujeito, elaborado na psicanálise por Jacques Lacan e valorizado no curso de Jacques-Alain Miller, que nos permite dar um relevo um pouco mais preciso das linhas estruturais que denunciam a dinâmica mortífera que conduz ao suicídio subjetivo e que pode também levar uma pessoa a optar por desaparecer fisicamente. É uma dinâmica que tem sua própria temporalidade, lenta ou rápida, bem como suas acelerações quando a empresa atravessa uma crise.

A organização moderna do trabalho possui em seu programa uma multiplicidade e uma variedade de fatos que são como transcrições de uma mensagem negativa radical, transcrições que se deixam decifrar no vazio, que tocam o sujeito, provocando nele acontecimentos de corpo, sintomas precedidos pela angústia. Nessas mensagens silenciosas difundidas pela máquina organizacional está incrustada a ideologia gerencial, apoiada pelos serviços de comunicação interna da empresa que, cremos, têm quase todos a mesma função: anestesiar a dor, o sofrimento, o *stress*; permitir ao sujeito suportar. Paradoxalmente, é também uma mensagem negativa suplementar que o assalariado recebe, alguma coisa como: "Seu sofrimento não existe." Ou antes: "[...] seu sofrimento é um insulto ao positivismo do ambiente". Um positivismo que é martelado sob todas as formas, criando um ambiente debilitante para as pessoas. Essas mensagens negativas

³ *Orange stressé* (Laranja estressada), Ivan du Roy, O gerenciamento pelo *stress* na *France Télécom*, edições O Descobrimento, setembro 2009.

programadas e incorporadas pela máquina administrativa contribuem poderosamente para asfixiar o desejo do sujeito, desejo que é a margem onde ele encontra o que o valoriza, segundo os ideais que lhe são próprios. Uma parte deles está reunida de outra forma na famosa “consciência profissional” que exprime uma adesão do assalariado a um certo bem-fazer no registro de sua profissão.

Hoje, a primeira mensagem negativa que chega ao sujeito é: “Você não tem mais interioridade, você é despossuído de sua inteligência interior.” O fato é que a golpes de múltiplas auditorias a ideologia gerencial realizou a exteriorização⁴ dessa inteligência que agora se empilha em múltiplos procedimentos de qualidade e em protocolos de trabalho standardizados, fixados em seus escritos. Procedimentos que se gostaria de articular entre elas para realizar um *continuum*, uma fluidez, uma precisão na rapidez, na sucessão das operações e chegar ao famoso “defeito zero”. Esse procedimento é simplório após o calco daquele que é o princípio da concepção do computador, dotado assim de uma dita “inteligência artificial”.

Essa operação que nós descrevemos se acompanha, entretanto, de uma injusta imposição colocada em prática pela ideologia gerencial, a de afirmar que tudo dessa inteligência interior é transferido para esses protocolos escritos. À mensagem “essa inteligência interior é negada a você” segue-se “Nós não reconhecemos a iniciativa que você possa colocar em prática para que as operações funcionem”, mesmo sabendo que ela é obrigatoriamente solicitada.

No encontro anual de avaliação, no decurso do balanço do ano anterior e na fixação dos objetivos destinados ao assalariado para o ano seguinte, a execução dessa inteligência interior não é levada em conta.

Este *aestimatio*, para nomear um conceito que pegamos emprestado de Leibniz através de Marc Parmentier em seu artigo publicado no *Les philosophes de la science, folio essais, Gallimard, 2002*⁵, é necessário ao assalariado e demanda tempo de reflexão para bem executar sua tarefa. A ideologia gerencial parte assim do princípio de que os procedimentos e o real são inteiramente reversíveis. Ou seja, sem resto, para usar uma articulação de Jacques-Alain Miller.⁶ O que resta então ao sujeito, o que se lhe imputa propriamente? Restam-lhe seus afetos, afetos do sujeito⁷ e afetos do corpo⁸ e também seu comportamento. É aqui que a noção

⁴ TURING - Jean Lassègue - *Lés belles lettres* (As belas cartas) 2003. p. 122 “[...] o fenômeno da inteligência não seria mais a expressão de uma interioridade, ele se manifestaria antes como um fenômeno distribuído entre vários seres humanos pela mediação das máquinas.”

⁵ *Aestimatio* - conceito de origem jurídica que não designa um cálculo aproximativo, mas uma modalidade de avaliação *sui generis* que se aplica a grandezas dotadas de uma dimensão própria de natureza qualitativa, enquanto que o cálculo em sentido estrito só se refere a grandezas abstratas só comportando dimensões algébricas. *Aestimatio* não concerne apenas às probabilidades; um centro de gravidade, uma força, um efeito são estimados e não calculados. Assim, a composição de um parâmetro intensivo, a velocidade de um parâmetro extensivo, o deslocamento (translação de uma massa segundo um certo espaço) permitirão definir o conceito de ação, fundamento da dinâmica Leibniziana.

⁶ MILLER, J.A. *Le despotisme de l'utile* (O despotismo do útil): a máquina panóptica de Jeremy Bentham Ornicar, n. 3.

⁷ MILLER, J.A. *A propos des affects dans l'expérience analytique* (A respeito dos afetos na experiência analítica). Atos de ECF, volume X, Bruxelas, 1986. p. 119 a 125.

⁸ MILLER, J.A. *Revista La cause freudienne* (A causa freudiana), n. 44, fevereiro 2000. p. 16.

de *stress* vem indexar esse elemento inqualificável que são os afetos, elemento incontrolável que transborda do sujeito com suas consequências subjetivas e corporais imprevisíveis, que o conceito psicanalítico de gozo vem nomear.

Promover a transferência integral da inteligência antes interiorizada do sujeito aos procedimentos explícitos e escritos também serve em seguida para negar a esse mesmo sujeito toda interioridade inteligente, reduzida agora em emoções, afetos e *stress* irredutíveis, que serão a referência almejada das mensagens dos serviços de comunicação da empresa, para destruir-lhe o impacto.

STRESS E DESESPERO DO SUJEITO

“O que faz par com a depressão é o *stress*, sintoma de alienação que afeta precisamente o sujeito que é arrastado ao funcionamento da cadeia significativa e à sua aceleração [...]”⁹. Com efeito, não é um ideal de regulação que preside o sistema organizacional, mas o de intensificação progressiva e de aceleração dos processos em detrimento da dignidade das pessoas. Essa aceleração responde à intensificação da extração da mais-valia e é ditada em grande parte pelos conselhos de administração que têm os olhos fixados na parte do mercado a conquistar e nas cotações da bolsa.

Como conseguir, diz Bertrand Sermin, filósofo, tanto em situações de guerra quanto em situações de insegurança e tensão cotidianas que as pessoas submetidas a condições de *stress* sejam capazes de conservar sua dignidade, quero dizer, não sejam transformadas em coisas, paralisadas pelo medo ou pelo terror?” Boa pergunta, feita pelo professor emérito de filosofia na Universidade de Paris IV e membro do Instituto, em seu artigo publicado na coleção intitulada *Dicionário do pensamento médico*, realizado sob a direção da epistemóloga Dominique Lecourt. Lembra-nos mais adiante, em um artigo desse livro, de que a palavra *stress* vem do latim *stringere* que significa estreitar, apertar, tudo isso acompanhado de emoções: angústia, ansiedade, sentimento de abandono, solidão, impotência que se experimenta em uma situação pungente. Não se encontra na língua francesa a palavra *stress* antes do século XX, mas ela foi empregada nos séculos precedentes pela língua inglesa em metalurgia com o significado de uma força que exerce uma tensão causadora de uma deformação do objeto.

A configuração aqui descrita de uma máquina organizacional que conjuga potência e falta de sentido tem como efeito apagar o sentido próprio que o sujeito gostaria de dar à sua relação com seu trabalho. Ao funcionar ao gosto dos procedimentos pré-escritos e impostos, aponta que seu ideal é permitir um trabalho às cegas. Essa máquina se apresenta como autônoma, funcionando segundo suas próprias leis. Ela se orna da necessidade, ela se dá a aparência da necessidade. Nesse contexto, isso também significa rigidez, inflexibilidade e participa da redução do sujeito ao silêncio, da sua passagem à solidão, ao isolamento. Aqui notamos as primeiras mensagens negativas emitidas pela máquina organizacional, que assim desrealizam o sujeito para realizá-lo como objeto, instrumento da máquina concebida segundo o ideal de automatização e autonomia. Mas não é tudo.

⁹ MILLER, J.A. *L'Autre qui n'existe pas* (O outro que não existe), 21 maio 1997.

Salientemos antes de prosseguir, o termo “dignidade”, formulado acima e precisado como “dignidade subjetiva” por nossa colega Jacqueline Dheret.¹⁰ As mensagens negativas fazem com que o sujeito abra mão de sua dignidade subjetiva como resposta às solicitações do programa organizacional. Elas criam nele um sentimento de indignidade, ao operar a dissociação do sujeito com seu ideal-do-eu e, aí, é a vergonha que frequentemente surge.¹¹ Para alguns sujeitos, isso os coloca em falta com um “dever-ser” que lhes é próprio, utilizando a fórmula de Jacques-Alain Miller em seu curso de orientação lacaniana de 1994, intitulado SILICET. “Dever-ser” que é conectado a um ideal mais ou menos explícito, mas cujo acento recai na função inconsciente do ideal-do-eu. O atentado à dignidade subjetiva é o lugar incandescente da violência ao encontro do sujeito, promovido pelas tramas dos procedimentos organizacionais. Esse ataque provém da mensagem radical de que falávamos acima, legível nas brechas, em negativo, emitida pela máquina organizacional a todo instante, no tempo e no espaço e também fácil de restituir, visto estar no início de todos os projetos de economia ou de organização das empresas, que efetivamente não nomeiam o sujeito, senão pelos termos homem/dia ou homem/hora para qualificar o trabalho a efetuar, ou seja, homem instrumento, homem destituído. Essa inexistência da consideração da dimensão subjetiva da pessoa nos projetos e seus cálculos, sistematizada no tempo e no espaço, intensificada e repetida com rapidez em certas ocasiões e conceitos, é recebida pelo sujeito como uma violência à sua dignidade, como um rebaixamento, uma destituição. É então, por essa questão da dignidade ou, dito de outra forma, de autoestima, da qual também Freud fala¹², que se realiza o canal que conduz do indivíduo ao ataque ao sujeito e à sua intimidade. A radicalidade, a negação absoluta contida na organização faz então arder a “demanda de ser”¹³ que não é unívoca, mas complexa e não redutível a uma simples demanda de reconhecimento, e sim invisível, silenciosa e não menos inerente à subjetividade onde se aloja a falta-a-ser. Essa demanda arde diante da radicalidade de um “você não é”, tanto mais radical quanto não é formulado, mas, entretanto, emitido pela máquina organizacional cujo ideal é um funcionamento às cegas, no estilo gerencial inteiramente inexistente do ponto de vista subjetivo e que pode não só trabalhar harmonicamente no programa organizacional, mas também ser um facilitador, suspendendo bloqueios de todo tipo.

Abordamos até aqui a questão da organização do trabalho, considerando que a injunção gerencial tinha uma direção do alto para baixo. Faz-se necessário completar essas considerações, dizendo que aí também se junta um sentido direcional horizontal que exprime fórmulas do tipo “gerenciamento por rede”,

¹⁰ DHERET, Jacqueline. *Le travail peut il encore être un jeu sérieux de la vie?* (O trabalho pode ainda ser um jogo sério da vida ?)

¹¹ MILLER, J.A. *Note sur la honte* (Nota sobre a vergonha), A causa Freudiana, publicação de ECF n. 54, junho 2003.

¹² FREUD, Sigmund. *Pour introduire le narcissisme* (Introdução ao narcisismo), em *A vida sexual*, Paris PUF e também MILLER, J.A. *Point de Capiton, A transferência negativa*, publicação ECF, Navarin.

¹³ MILLER, J.A. *Cours d'orientation lacanienne* (Curso de orientação lacaniana), 1234, 06 fevereiro 1985.

“gerenciamento matricial” ou ainda “gerenciamento por projetos”. Os gerentes enxertados nesses dispositivos e praticando sua lógica são utilizados para otimizar um pouco mais a máquina organizacional, realizando projetos transversais nas relações de serviço a serviço, ganhando no tempo de execução das tarefas que requerem vários operadores repartidos em setores diferentes. Esse tipo de gerenciamento deu lugar a verdadeiras academias nos Estados Unidos nos anos 80 e que foram implantadas na França a partir dos anos 90.

É por exemplo o caso do método denominado *Six Sigma Six*¹⁴ nascido nos Estados Unidos, burilado pelos diretores da Motorola, agora aplicado em vários grandes grupos franceses de serviços (bancos, seguradoras) como também nos industriais a que se dá uma linguagem de aparência cientista, onde os cargos gerenciais são chamados de *Black Belt* e *Green Belt*, incitando à combatividade.

A organização do trabalho evolui pela aceleração e concentração de tarefas sobre um número cada vez mais reduzido de indivíduos. Com essa atenção extrema dada à calibragem standardizada das ações, poder-se-ia pensar que a organização do trabalho gera uma cadeia fluida das ações na qual o indivíduo nada mais é do que um instrumento de execução da mesma. Mas não é nada disso, pois a

¹⁴ *SIX SIGMA SIX*

Black Belt: “BB” escalão acima do *Green Belt*, dirige o projeto e comanda vários “*Green Belt*”. A formação é mais longa.

Capabilidade: capacidade de um processo. Determina se um processo é capaz de responder às exigências das demandas dos clientes.

DFSS: *Design for six sigma*. Define um método particular adaptado ao desenvolvimento projeto *SIX SIGMA*. Um método DFSS comporta um *road map*, ferramentas específicas e um programa de formação adaptado. Seu objetivo bem claro de levar a empresa ao nível de qualidade *6Sigma* desejado. Fundado na sequência DMADV.

DMADV: Definir, medir, analisar, desenhar, verificar.

DMAIC: Definir, medir, analisar, aperfeiçoar, controlar. Processo de melhoria contínua com todos os direitos garantidos onde é implantado. Baseado na análise estatística, visa à eliminação sistemática de todas as fontes de não-qualidade.

DPMO: defeitos por milhão de oportunidades: Unidade de medida *SIX SIGMA*. Indica o número de defeitos por milhão de unidades produzidas. O objetivo *6Sigma* é não ultrapassar 3,4 DPMO, ou seja 3,4 defeitos por unidade produzida.

GIMS: Método de concepção global do sistema de medida da performance, particularmente adaptado às negociações cooperativas e à melhoria contínua.

Green Belt: “GB” é o primeiro nível de Mestrado, de controle *6SIGMA*. Ele pode representar o papel de animador de equipe. É o “motor ativo” dentro de um projeto *SIX SIGMA*. Ele é mais rapidamente formado.

Master Black Belt: “MBB” é uma certificação que confere um controle perfeito *6SIGMA*. O MBB deve dar prova de experiências bem sucedidas enquanto *Black Belt* e fazer uma formação complementar. Ele é absolutamente capaz de conduzir um projeto “*6SIGMA*” no escalão da empresa.

SPC: Processo de controle estatístico. Utilização da ferramenta estatística para estudar dados produzidos com o propósito de definir a capacidade e a performance dos processos.

concorrência e o zelo de alguns assalariados, a “rivalidade mimética” como é nomeada por Bernard Henri Levy¹⁵, mergulhados nessa atmosfera, criam mensagens negativas suplementares.

Nesse ponto é preciso entrar na materialidade das coisas e detalhes insignificantes em outros contextos, mas que têm aqui relevante significado. Por exemplo, a pessoa que deve entregar com urgência seu trabalho de apresentar relatórios, precisando fotocopiá-los em muitos exemplares, mas que, no entanto, vê-se diante de uma copiadora estragada pelo excesso de alimentação com papel de má qualidade; isso porque o responsável logístico, querendo atingir os objetivos prescritos no seu encontro anual de avaliação, comprou papel de menor custo, mas também de pior qualidade. Ou ainda, aquele outro que, querendo usar sua caixa de *e-mails*, vê-se obrigado diariamente a esvaziá-la, mesmo dificilmente tendo tempo de lê-los, pelo fato de os serviços de manutenção de informática reduzirem cada vez mais a memória dos computadores para diminuir custos, ou porque o sistema está desregulado, já que o departamento de informática oferece manutenção cara e mal feita por causa do ressentimento do pessoal desse setor que perdeu todas as vantagens financeiras que possuíam antes da terceirização. A multiplicidade e repetição desses incidentes programados que o assalariado enfrenta e para os quais não tem como pedir ajuda são mensagens negativas que recebe e percebe e que atacam sua dignidade, sua autoestima.

Assim então se manifesta o que se chama individualização do trabalho, que esconde no inverso a solidão, o isolamento do sujeito em um ambiente degradado, onde as relações de concorrência e de força produzidas na confrontação com a hierarquia incitam as pessoas a transferirem o máximo de trabalho e responsabilidade para outrem, geralmente um colega posicionado no mesmo setor de trabalho e que não sabe se defender.

No contexto descrito aqui, como antigamente, não há o que ser feito frente à voz imperativa de comando do patrão, ancestral do Gerente (o termo patrão faz ainda ouvir em seu âmago o nome pai). O empregado se encontra no centro de fluxos múltiplos, incessantes e contraditórios, cujas rupturas o colocam em estado de angústia e emitem uma mensagem de desprezo, um “não” ao sujeito, um “não é isso”, “não é o bastante”, um não que equivale a uma desconsideração do sujeito, que desvia para uma autodesconsideração, para um sentimento de indignidade.

A COMUNICAÇÃO COMO EMPRESA DE INFANTILIZAÇÃO

Para tentar ampliar nosso enunciado, gostaríamos de acrescentar algumas considerações sobre os serviços de comunicação que têm função e importância crescentes, tanto do ponto de vista das mensagens externas quanto internas, transportando e recitando os valores da empresa. Os jornalistas não se enganaram sobre isso. Assim, Jack Dion escreve na revista francesa *Marianne* de março de 2009¹⁶:

¹⁵ Bloco de notas, 11 de fevereiro de 2010, por Bernard-Henri Levy, MAGAZINER LE POINT-
<http://www.bernard-henrilevy.com/vive-jean-baptiste-botul-pour-lacan-et-contre-levaluation-de-qui-se-moque-olivier-besancenot-le-point-du-11022010-4124.html>.

¹⁶ DION, Jack. Editorial, *Marianne* n. 672, de 06 a 15 de março 2009.

[...] tornou-se muito difícil penetrar no mundo do trabalho. Atualmente os serviços de comunicação transformam as empresas em *bunkers*. Por vezes, a busca de informação e de testemunho requer subterfúgios, não para trapacear, mas para não ser instrumentalizado.

Os serviços de comunicação servem para gerar, manter a adesão aos valores. O assalariado deverá ter orgulho de trabalhar para a empresa e as escalas de avaliação comportamental são geralmente colocadas por meio de pesquisas para medir essa adesão.

Do lado do trabalhador, gostaríamos que fosse observado que dizer “não”, de um jeito ou de outro, à emulação que é assim injetada na atmosfera de trabalho, dizer não à solicitação do positivismo ambiente tem um efeito de represália ao próprio sujeito, cortando-o da ligação com os outros pelo fato de se colocar refratário frente aos valores comuns. Esse “não”, se ele o adota, se ele passa ao ato sem reflexão prévia¹⁷, não terá efeito liberador antecipado, mas sim um efeito de certa forma autosegregador.

Por outro lado, ainda assim, é preciso poder formular para si mesmo esse “não” sem que isso altere ou prejudique o sujeito em sua própria dinâmica de trabalho. Essa posição distanciada, em regra geral, é difícil de manter. Dentro desse contexto, todo “não” emitido de uma forma ou de outra pelo sujeito, mesmo imperceptivelmente, inscreve-se como objeção, rejeição de um presente que a empresa lhe dá, o de seus valores.

A filósofa Isabelle Stengers¹⁸ propõe nessa confrontação “promover o humor”. Bela proposta, quanto mais para nós que iríamos até a ironia, para nosso gosto, muito mais corrosiva. Pois é uma “infantilização”, termo que pegamos emprestado de Ivan du Roy, infantilização generalizada que propaga os serviços de comunicação. Um vexame a mais que vem juntar-se aos outros. Assim, se o sujeito diz não, ele se desvincula dos outros, gerando indicadores que o estigmatizam. Ele mesmo aponta para si. Mas, se diz “sim”, consente em voltar à aparência do entusiasmo generalizado e prescrito, onde se negam todas as tensões nas vexações contidas nas instruções traduzidas como modalidades de trabalho. A mensagem é também um “não” de denegação de seu sofrimento.

A entrevista anual de avaliação é a apoteose disso, com seus objetivos em série e planejados para longa duração. É preciso acrescentar-lhe as planilhas que podem ser colocadas para detectar eventuais desperdícios de trabalho. Planilhas nas quais o trabalhador deve registrar mensalmente o trabalho que espera realizar no mês seguinte e o que realmente fez no mês decorrido. O empregado é assim capturado em uma malha extremamente fina que desintegra sua unidade subjetiva, através do ângulo narcisista pelo qual ele se faz representar e valorizar e que constitui sua forma de trabalhar, seu comportamento e também sua linguagem. Pois ele deve falar com seus colegas o jargão *marketing*, tipo de língua inglesa desenraizada. Os serviços comunicam o sentido que vale como narcótico, pois

¹⁷ Ver a conferência de MILLER, J.A., *Comment se révolter* (Como se revoltar), feita no Teatro Claude Levi Strauss em Paris.

¹⁸ STENGERS, Isabelle. *L'invention des sciences modernes* (A invenção das ciências modernas).

anestesia, infantiliza. Ivan du Roy, em sua pesquisa, relata como os seminários de empresa destinados aos quadros de pessoal são verdadeiras sessões de infantilização generalizada. “[...] tudo que é dado como razão aos empregados para tentar aproximá-los é vazio de sentido. Isso reforça a dor”. (p. 157)

É para cobrir esse “não” organizacional, mensagem negativa emitida pela organização de trabalho e que o sujeito recebe como tantas outras mensagens de desprezo, que os serviços de comunicação interna lhe propõem apoderar-se de um “sim”, como uma boia de salvação, um assentimento polarizado, focalizado em valores da empresa e sua reputação no mundo. Essas mensagens, por meio de cartazes afixados em eventos por mensageiros internos, visam anestesiá-lo o sentimento de indignidade da pessoa. O “sim”, segundo os requisitos de comunicação interna, pretende fazer com que o sujeito se esqueça de seu *status* de objeto da máquina gerencial e consiga abolir suas reticências, inibições, barreiras e defesas nesses ambientes. É porque o sujeito é prensado nesse campo negativo. Emitido pela organização do trabalho e do consentimento sem reservas, prescrito pelos serviços de comunicação, ao qual ele deverá conformar comportamento e emoção, que sua singularidade é abolida. Seu suicídio já está lá inscrito, pois sem singularidade, onde se funda sua dignidade, e, sem um mínimo de autenticidade, o sujeito se dissipa, desvanece, apaga.

Portanto, esse “sim” que lhe é demandado o desrealiza mais, separa-o uma segunda vez dos valores de seu ideal próprio, para dar consistência a um aquiescimento a um ideal, a condutas onde necessariamente ele não se reconhece. Ele se faz então Outro para ele mesmo, o que propriamente significa o termo alienação.

Se ele não suporta essa asfixia, essa morte subjetiva¹⁹, não lhe resta nada além do que se ejetar, corpo e alma, desse mundo para ele sem sentido, como assim fizeram os trinta e cinco funcionários da *France Télécom*; trinta e cinco suicídios até o momento.

Então, pode-se efetivamente adotar uma posição irônica quando certas empresas colocam, elas mesmas, escutas ou apelam para os consultórios externos de psicologia, apenas para suplementar a operação de assimilação das tensões do sistema, sem, para tanto, atarem-se à questão do sujeito e sua singularidade. Para apresentar um desses organismos que operam na França há mais ou menos vinte anos, eis um extrato do texto de nossa colega Anne Ganivet Poumellec, publicado no *site* de SAT na coluna “Debate”.

OS PSICÓLOGOS NO SERVIÇO DA IDEOLOGIA GERENCIAL

O contexto desse texto é o apelo feito há três anos pelo Ministério do Trabalho a um de seus escritórios de consultoria para a realização de um relatório sobre *stress*, apresentado em março de 2008.

¹⁹ Durante o debate no I Ciclo de Estudos em Saúde Mental e Trabalho, Antônio Beneti trouxe o termo *Kakon*, que é um termo introduzido na Psiquiatria por Paul Guiraud e utilizado por Jacques Lacan. Estamos de acordo com Beneti quando ele sublinha o fato de que, na passagem ao ato, a pessoa busca golpear esse objeto mau que se encontra nele mesmo, o *Kakon*, para que ele possa sair da posição de objeto e se tornar um sujeito.

Criado em 1989 por seu atual dirigente, Dr Patrick Légeron, o escritório de consultoria *Stimulus* possui uma especialização reconhecida no terreno do *stress* em empresa. Os consultores do *Stimulus* são médicos psiquiatras, psicólogos formados em ciências do comportamento e psicologia cognitiva, psicossociólogos e sociólogos das empresas e organizações, todos membros da AFTCC (Associação Francesa de Terapia Comportamental e Cognitiva). As atividades do *Stimulus* se organizam em torno de quatro polos: avaliação, aconselhamento, formação, acompanhamento. *Stimulus* atua em numerosas empresas e organismos públicos para colocação de soluções específicas em matéria de gestão do *stress* profissional e adaptação à mudança.

Atua em todos os meios: organismos bancários, telecomunicações, informática, indústria, transportes, administrações, seguradoras, setor médico, organismos profissionais... não se vê qual setor de atividades escapa ao conselho do *Stimulus*. Há quase vinte anos, esse escritório é consultado na organização de empresas e na formação de dirigentes. O Ministro se dirige a um homem público fortemente implicado, bem colocado para responder aos efeitos das novas normas em matéria de organização do trabalho (o Ministério tinha apelado a esse escritório para promover uma campanha de detecção do *stress* dentro das empresas). Podemos estar certos de uma coisa: esse parceiro ocasional do Estado não se demorará na procura das causas e por duas razões. A primeira é que isso insistiria na posição e incidência do que ele não cessa de constatar: o risco psicossocial aumenta. A segunda reside no ângulo de ataque da questão colocada pelo Ministro, efetivamente como exposto na introdução do relatório, seus autores se decidiram a se opor a uma prática francesa que privilegia a procura das causas, pois, para os dois autores, “[...] a importância dada às causas se transpõe à procura da responsabilidade dos provocadores dessas causas e toda possibilidade de consenso desaparece desde a origem.” Esse parceiro apresentar-se-á com os traços de um observador tão neutro quanto possível, preocupado antes de tudo em evitar toda procura de responsabilidades para privilegiar um consenso enigmático. Para opor-se a toda divisão, o tema do relatório fixa um par: a saúde psíquica do indivíduo e suas condições sociais de trabalho. Esse par será observado por “[...] métodos cientificamente neutros e confiáveis [...] pesquisas psicossociais cuja confiabilidade estatística é provada [...] questionários válidos e bem adaptados”. De fato, no início, esse par produzirá o efeito do coelho dentro da cartola: uma medida chamada risco psicossocial, uma construção que apresenta ao menos duas particularidades: a primeira reside na língua, é o singular gramatical encarregado de colocar ordem na variedade, fonte de confusão para nossos relatores. Portanto, em lugar de *stress*, assédio moral, violência, sofrimento, suicídio, depressão, problemas musculares... diremos RPS, risco psicossocial. A segunda se atém à sua natureza de cálculo, já que o risco é uma probabilidade de constatar que há *stress*, depressão, assédio moral, etc... ligados às condições de trabalho. O relatório aconselha ao Ministro, preocupado com o consenso, não se engajar na procura das causas e das explicações “[...] em um ambiente jurídico onde o empregador, de uma maneira geral, é responsável por todo ataque à saúde de seus empregados devido a causas ligadas ao trabalho”, mas, sobretudo, “[...] de empreender um esforço primordial a favor de uma medida tão neutra e objetiva quanto possível”. Ele é também lembrado

de que o Estado é também um empregador e lá, onde sua responsabilidade arrisca ser enredada, propomos fazer passar furtivamente, sem medir, poder-se-ia dizer. Essa medida, sem ignorar a pluralidade das teorias, resume-se à elaboração de um questionário, onde a pluralidade ainda se justifica que se opte pelo singular e, como *Stimulus* aí está há vinte anos, o que se poderia considerar como ferramenta melhor adaptada para fixar o indicador global do que esse escritório tão bem informado? Em seu resumo, o relatório dos Srs. Nasse e Légeron apressa o Ministro a se pronunciar sobre o questionário que se imporá para determinar o indicador global.²⁰

A organização do trabalho, associada à ideologia gerencial e ao serviço de comunicação infantilizante, exala uma potente energia negativa, um poderoso campo repulsivo que se comunica com o coração do sujeito inclinado a se responsabilizar a si mesmo, a atribuí-la a si de maneira superegógica. Dentro do sistema ele é só objeto e, portanto, indigno.

O termo *stress* oculta esse sentimento de indignidade e o suicídio subjetivo programado pela organização do trabalho é transformado em “risco psicossocial”, sem nenhuma responsabilidade identificada.

Essas feições, cujos traços endurecemos para torná-los legíveis, são virtualmente incluídas em muitas organizações de trabalho de forma latente, em potência, utilizando uma categoria de Aristóteles. Esses elementos não são todos ativados simultaneamente em seu conjunto, o que pode fazer crer em uma atmosfera respirável durante tal ou qual período. É quando a empresa eleva suas exigências de rendimento e benefícios, ou quando ela atravessa uma crise que elas aparecem com toda brutalidade e a situação torna-se tensa.

É então, no campo do Outro, meio profissional onde trabalha, que o sujeito percebe um infinito capricho desse Outro, um gozo ilimitado produzido pela aceleração e a condensação das operações. É dentro desses processos organizacionais desencadeados que ele fica então imobilizado na solidão. Aceleração, frenesi, arrebatamento produzem uma interferência dos limites do impossível que faz surgir uma inconsistência no Outro. Poder-se-ia indicar essa inconsistência pela seguinte pergunta: “Que quer ele de mim?” A organização moderna do trabalho se verifica como a construção de um espaço de reclusão mental para o sujeito. Espaço mental calibrado e inserido em uma malha isolante impermeável, onde o sujeito sofre ao se metaforizar na representação de um ideal que pode gerar a asfixia do desejo que lhe é próprio.

Para concluir, reformulamos o que acaba de ser descrito, de acordo com os registros elaborados por Jacques Lacan, os do Real, do Simbólico e do Imaginário, utilizados e colocados à prova por esse tipo de organização do trabalho.

No plano Simbólico, a inteligência implícita como saber-fazer é extraída e anulada como interioridade do sujeito, para ser deportada aos processos explicitados nos escritos e que se tornam regras.

²⁰ POUMELLE, Anne Ganivet. *Psychologie et Travail* (Psicologia e Trabalho- site de SAT, rubrique Débat - coluna Debate): <<http://www.souffrancesautravail.org>>.

No plano Imaginário, trata-se de modelar as condutas do sujeito a partir das quais o gerente pode inferir com um máximo de certeza que o espírito do assalariado está inteiramente mudado de maneira positiva na direção dos valores da empresa.

No plano do Real, destituído de seu ideal e atravessado constantemente pelos fluxos dessa teia, o sujeito se encontra em posição de ser instrumentalizado pela máquina organizacional, na solidão, e sem poder fazer com que seu sofrimento seja entendido de maneira própria, singular, diferentemente da tradução universal de “*stress*” ou de “risco psicossocial”.

Tradução: Rose Moreira

Revisão: Judith Albuquerque