

Instrumentos de Investigação

Entrevistas em auto-confrontação: um método em clínica de la actividad

Gabriel Fernández & Yves Clot

fernandez@cnam.fr ; clot@cnam.fr

Conservatoire National des Arts et Métiers (CNAM)

41, rue Gay Lussac

75005 Paris

France

A revisão da tradução espanhola deste texto foi realizada por Mário Poy, da Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Palermo, Buenos Aires.

Resumo

Apresentamos uma metodologia de co-análise do trabalho e um método associado a que chamamos autoconfrontação cruzada. A metodologia repousa fundamentalmente sobre a distinção entre actividade realizada e o real da actividade. O nosso objectivo é identificar os desenvolvimentos possíveis da actividade para eventualmente a transformar no seu curso. O método consiste em três fases. A primeira é uma fase de construção, com o colectivo, de uma concepção da sua própria actividade. A seguinte é a fase de registo em vídeo das sequências de actividade, seguida dos comentários produzidos em autoconfrontação simples e cruzada. A terceira fase é a da apropriação pelo colectivo dos diálogos profissionais produzidos na autoconfrontação. Os resultados que obtivemos com a ajuda desta metodologia própria da clínica da actividade, permitem-nos abordar a saúde enquanto poder de acção do colectivo de trabalho e de cada um dos seus membros.

Palavras-Chave:

Clínica da actividade; Análise do trabalho; Autoconfrontação cruzada.

Los actuales métodos de análisis psicológico de las actividades profesionales asocian de forma muy desigual a los protagonistas del trabajo al análisis de su propia actividad. Desde nuestra perspectiva metodológica, procuramos hacer un análisis conjunto con los colectivos de trabajadores. El objetivo que nos guía es el desarrollo del colectivo y de la situación de trabajo. Nuestra experiencia nos ha convencido que solo los trabajadores pueden imponer transformaciones duraderas al trabajo. Desde un punto de vista científico, nuestra tarea, más modesta, pero también más exigente, es apuntalar a los esfuerzos de los colectivos de trabajadores para ampliar su radio de acción. Para ello, utilizamos un método que llamamos de autoconfrontación indirecta (Faïta, 1997). En realidad, además de tratarse de un método de intervención en las situaciones de trabajo, es una metodología de co-análisis porque organiza las relaciones entre los investigadores y los colectivos, tomando como base los enfoques teóricos que a continuación exponemos.

1. Actividad realizada y actividad real

Es clásica la distinción entre tarea y actividad: la tarea es lo prescrito por la organización del trabajo, lo que los trabajadores deben hacer y la actividad es lo que realizan para lograr lo prescrito (Leplat, Hoc, 1983).

Sin embargo, nuestro trabajo (Clot, 1995; Clot, 2007; Clot, 1999a; Clot & Fernández, 2000; Clot & Faïta, 2000) nos obliga a considerar que la actividad observada no es más que la actualización de una entre muchas otras posibilidades con las que los trabajadores hubiesen podido cumplir con lo prescrito. Vygotski señala que “El comportamiento es un sistema de reacciones triunfantes” (Vygotski, 1925/1991, p. 47). Asimismo, afirmamos que la actividad realizada es la que triunfó entre otras con las cuales competía. Los conflictos entre todas las actividades posibles son los que, finalmente, determinan el desarrollo de la actividad vencedora.

Esto nos lleva a considerar que la actividad realizada solo es una parte de la actividad real. Lo que uno no hace, porque renuncia o porque no consigue hacerlo, o lo que piensa poder hacer en otro lugar o en otras circunstancias, también forma parte de la actividad. Por consiguiente, un enfoque demasiado cognitivo de la conciencia no da cuenta de lo vitales que son para el sujeto, los conflictos nacidos de su actividad real, razón por la cual integramos al análisis psicológico de la actividad las acciones suspendidas o impedidas (Clot, 1999a).

2. El género de la actividad: una memoria para actuar

Es preciso afinar la distinción entre tarea y actividad ya que la oposición entre los dos términos nos es inmediata. En nuestras intervenciones hemos comprobado que existe una continuidad entre la prescripción social y la actividad de los trabajadores. Dicho de otra manera, el colectivo profesional realiza un trabajo de organización que une la actividad de un trabajador con la organización oficial del trabajo. Es una creación *sui generis*, una transformación de la organización del trabajo que le confiere eficacia. Designamos esta creación como el género social de

una profesión, o género profesional. Es un conjunto de obligaciones que, sin proponérselo, impone el grupo profesional para poder alcanzar el objetivo, incluso en contra del *modus operandi* prescrito. Además, es un conjunto de evaluaciones de las situaciones compartidas por los profesionales, que sirven para organizar de forma implícita su actividad.

Desde el punto de vista del sujeto, es una memoria para la acción. Es una memoria transpersonal y colectiva que le da consistencia a su actividad: maneras de ser, de comportarse, de iniciar y terminar una acción, de dirigir la actividad con éxito. Estas maneras de abordar las cosas y de dirigirse a las personas forman un repertorio de actos preorganizados, admitidos o desplazados, producto de la historia del grupo profesional. Berthoz (1997) habla de memoria del futuro. Para nosotros, el género profesional es un entramado de técnicas, tanto del cuerpo como intelectuales, de palabras y de gestos profesionales. Lo consideramos como un recurso que el profesional puede adaptar al contexto de la acción, y con él que también, en la mayoría de las veces, adapta el contexto para actuar.

El género profesional tiene entonces dos caras: por un lado es un conjunto de normas compartidas y, por otro lado, un recurso para la vida profesional ya que otorga la posibilidad a cada miembro del colectivo de trabajo de adaptar la norma. Para nosotros, este es un punto determinante de la movilización subjetiva. El género es un medio para saber como actuar en la situación profesional. Su adopción, conciente o no, por parte del sujeto marca su pertenencia al grupo profesional y orienta su acción. El carácter transpersonal del género le confiere una función psicológica peculiar ya que, sobretodo, organiza las relaciones profesionales entre trabajadores y no directamente las relaciones intersubjetivas entre personas.

3. El estilo: moderar la obligación para agilizar el desarrollo

El género profesional tiene entonces un aspecto normativo que le da consistencia y perennidad. Y es por eso que cada miembro del grupo profesional puede acoplarlo a las exigencias de su acción. Esta adaptación hace del género profesional un instrumento de la actividad. Pensamos que el estilo de la acción es el proceso psicológico que le permite al sujeto ajustar el género. El profesional se deshace de ciertas obligaciones genéricas transformándolas, lo que hace posible la continuidad de su acción. Bajo este aspecto, el sujeto interpone entre él y las obligaciones genéricas una distancia psicológicamente necesaria para ajustar la regla, el gesto o la palabra, y de este modo conservar su propiedad de recurso para la acción. El estilo es, entonces, el proceso que mantiene vivo al género profesional, puesto que lo desarrolla al incluir nuevas variantes valoradas y conservadas –o no–, por el colectivo profesional.

En realidad el estilo realiza una doble liberación. La primera es una liberación con relación a la memoria transpersonal, es decir, como lo acabamos de señalar, la memoria de las obligaciones genéricas. La segunda es con relación a la historia personal. El sujeto ajusta sus propios esquemas personales – sensitivo-mo-

tores, cognitivos, emocionales–, movilizados en la acción bajo el doble impulso del sentido personal de la actividad y de la eficiencia de las operaciones de trabajo.

También vemos esta segunda liberación como un desarrollo, en este caso del sujeto, que tiene lazos estrechos con su salud. La clínica de las actividades profesionales nos ha enseñado que la estricta conservación del ser es un obstáculo para la salud. Solo el desarrollo del poder de acción sobre el entorno y sobre sí mismo es un factor favorable para la salud. Las defensas que los trabajadores construyen para salvar su “normalidad” los rebajan (Clot, 1999b), porque la normalidad no es más que la adopción de una norma única, mientras que la salud responde a la capacidad de producir nuevas normas, incluso en contra de la norma vigente (Canguilhem, 1966/1984).

4. Metodología

La metodología que utilizamos en nuestras intervenciones tiene un objetivo principal que condiciona todas nuestras acciones: ayudar al desarrollo de la experiencia profesional del colectivo de trabajadores voluntarios. Se suele pensar, con razón, que para transformar una situación es fundamental entenderla. Sin embargo, con frecuencia hemos podido comprobar que para entender una situación es preciso previamente transformarla, siempre que la intención sea ampliar el poder de acción de los colectivos. Utilizamos para nuestras intervenciones un método de autoconfrontación que responde a esta metodología. Se compone de tres fases sucesivas y su duración aproximada es de seis meses para cada una de ellas.

4.1 Constitución del grupo de análisis

Para hacernos una idea de la estructura de la actividad que exponemos a los trabajadores, comenzamos por un periodo de observación de las situaciones de trabajo. Cuidamos mucho el modo de exposición ya que la conclusión a la que llegamos no puede ser sino parcial. Nuestro objetivo en esta fase no es llegar a una concepción definitiva, sino mantener abierta la discusión entre los trabajadores de manera tal que no lleguen a considerar que han agotado todas las posibilidades de cuestionar la actividad. Lo que hemos entendido observando el trabajo puede servir de instrumento para el análisis conjunto, siempre que mantengamos un espacio para la controversia. Nuestra finalidad es subvertir el dispositivo de observación de forma tal que los trabajadores sean los observadores de su actividad, en vez de ser los observados.

La primera fase finaliza con éxito cuando los miembros del grupo sienten la necesidad de recurrir a la grabación de las huellas de su actividad para documentar las discusiones. Para ello filbamos a los miembros del grupo, todos voluntarios, durante su trabajo habitual. Si bien son cuatro trabajadores, (o seis como mucho, pero siempre un número par) seleccionados por sus compañeros, todos participan en la selección de los segmentos de trabajo que filmará el equipo de intervención, ya que es una

oportunidad para volver a discutir las primeras interpretaciones de la situación de trabajo. Cada filmación dura entre 30 y 45 minutos sin interrupción. Es importante filmar dos o cuatro situaciones similares para facilitar la tarea de comparar las distintas maneras de trabajar.

4.2 Las autoconfrontaciones: compartir las experiencias

La segunda fase de la intervención moviliza a los cuatro o seis trabajadores seleccionados por sus compañeros, junto al equipo de intervención. Durante, aproximadamente, los seis meses que dura esta fase se realizan todas las grabaciones de vídeo y los montajes que se utilizarán en la fase posterior. Empezamos por la grabación de la actividad en la que será importante evitar que nadie del entorno profesional, compañeros o jefes, preparen o modifiquen las condiciones de trabajo. Asimismo, es importante que las tareas filmadas sean idénticas en un binomio para comparar las distintas formas de trabajar entre los miembros del grupo, ya que la comparación será la base para debatir acerca de estas diferentes modalidades de trabajo.

Luego de filmar la actividad, y sin dejar pasar más de ocho o diez días, invitamos al trabajador a desplazarse hasta nuestro laboratorio donde filmamos la entrevista que le hacemos. A esta la llamamos entrevista de auto-confrontación directa dado que solicitamos los comentarios directos del trabajador, sin la presencia de ninguno de sus compañeros. La entrevista dura aproximadamente una hora.

Por cuestiones de comodidad de uso, utilizamos un ordenador para proyectar las imágenes. Antes de iniciar la proyección le damos al sujeto la siguiente consigna: siempre que compruebe en las imágenes un quehacer inhabitual o sorprendente, ha de parar la proyección para comentar lo que ve. El comentario puede ser espontáneo o responder a una pregunta del investigador. En el curso de la entrevista prestamos mucha atención al lenguaje y a la afectación del trabajador para identificar los momentos que podemos suponer, corresponden a un desarrollo del pensamiento. Cuando ocurren, prestamos atención de no facilitar la narración ya que, en este contexto, interpretamos las dificultades discursivas como una manifestación externa de la intensidad de la elaboración mental.

Durante la autoconfrontación directa, el trabajador intenta explicar al investigador lo que en la pantalla se le ve hacer. Para conseguirlo necesita describir el contexto de sus acciones. Es decir, detallar lo que no es visible. Al principio de la entrevista, las descripciones están orientadas hacia el investigador. Sin embargo, los análisis de la conversación que hacemos sistemáticamente luego de la autoconfrontación, nos demuestran que las incomprendiones del investigador provocan nuevas orientaciones de los enunciados del trabajador hacia otros destinatarios, aunque no estén físicamente presentes. Pueden ser compañeros del grupo, de taller o de oficio. Incluso pueden ser compañeros que han dejado de ejercer, pero cuyo recuerdo vive aún en la memoria del grupo profesional. Pero además, como señala Bajtín (1982, p. 318-319) “ el autor del enunciado supone la exis-

tencia de un destinatario superior (un tercero), cuya comprensión de una respuesta absolutamente justa se sitúa ya sea en un espacio metafísico, o en un tiempo históricamente lejano. (El destinatario para una escapatoria.) ”. Hemos llegado a la conclusión de que la movilización subjetiva en el trabajo está orientada hacia un destinatario superior, o sea, siendo fieles al concepto de Bajtín, hacia algo más y no solo hacia alguien más. Ese algo al que nos referimos es la historia transpersonal del oficio.

La auto-confrontación indirecta reúne los dos trabajadores del mismo binomio y al investigador. Grabamos la totalidad de la entrevista con mucho cuidado porque, en general, son las imágenes que utilizaremos en la última fase de la intervención. Presentamos el video de la actividad del primer trabajador y solicitamos los comentarios del segundo acerca de la manera de actuar de su compañero. En la segunda parte de la entrevista presentamos la actividad del segundo y solicitamos los comentarios del primero. Si el trabajador que ve su propia actividad en la pantalla discrepa con los comentarios de su compañero acerca de su forma de trabajar, puede intervenir y entablar la discusión. Nuestra meta es hacer lo posible por provocar y/o mantener las discrepancias entre los dos trabajadores, cuidando que el objeto de la controversia no deje de ser en ningún momento el trabajo. Es difícil mantener la controversia mucho tiempo sin perder su objeto porque en situaciones tan expuestas los sujetos suelen movilizar sus defensas individuales. Sin embargo, el cuadro dialógico propio de este método nos permite intentarlo con un cierto éxito. Los participantes se dirigen al investigador, cuyo esfuerzo está totalmente orientado a mantener abierta la discrepancia apoyando alternativamente el punto de vista del trabajador que peligra ceder en la discusión. Llega el momento en que los dos dejan de dirigirse al investigador para emprender la discusión entre ambos y tomar como testigo y juez de su discrepancia profesional al colectivo de trabajo.

El análisis de los trabajadores entra así en una nueva fase que consiste en evaluar el estilo de las acciones de cada cual respecto del género profesional. El que comenta las imágenes de su compañero, para contestar las preguntas voluntariamente ingenuas del investigador, imagina lo que hubiese podido hacer en su lugar. De esta manera peligra que sus propias imágenes proyectadas más tarde, en la segunda parte, digan lo contrario de lo que imagina. Circunstancia que aprovechará el investigador para intensificar la controversia profesional entre ambos. Interpretamos la existencia de tales controversias como el desarrollo de la toma de conciencia en el sentido que Vygotski confiere a este concepto de la psicología, concibiéndola como un modo de generalización dado que percibir las cosas de otro modo es adquirir otras posibilidades de acción con relación a ellas. Generalizar un proceso es transformarlo en una nueva posibilidad para la actividad (Vygotski, 1934/1993).

4.3 Extensión del trabajo de análisis al colectivo de trabajo

Durante la última fase de la intervención presentamos al grupo

inicial un montaje de las secuencias más significativas de las distintas controversias profesionales que hemos podido grabar. Tanto el montaje como las imágenes utilizadas cuentan con el acuerdo de los trabajadores que han participado en el proceso de autoconfrontaciones. El objetivo en esta fase es que el colectivo se adueñe del trabajo de sus compañeros como una herramienta para enriquecer las discrepancias. Los desacuerdos surgidos en la fase anterior adquieren nuevas significaciones, incluso para sus autores. El esfuerzo del equipo de intervención es mantener viva las discusiones del oficio como medio de vivificar el género profesional. Es nuestra forma de ayudar a los esfuerzos de los trabajadores para ampliar su poder de acción sobre las cosas y el mundo, con el objetivo de conseguir hacer un trabajo eficiente y de calidad.

En cierto modo es la fase más importante porque organiza una percolación de la experiencia profesional gracias a la discusión de situaciones estrictamente delimitadas. Transforma la acumulación de las experiencias locales en recursos para el colectivo de trabajo y cada uno de sus miembros. Solemos describir esta percolación como un ciclo entre los que hacen los trabajadores, lo que dicen de lo que hacen, y finalmente, lo que hacen de lo que dicen. En este proceso, la actividad dirigida “en sí” pasa a ser actividad dirigida “para sí”. La clase de análisis que hacemos con los trabajadores asociados a nuestra investigación, es para ellos una posible elaboración estilística que les permite vitalizar el género profesional en todas sus variantes.

5. Conclusión

Hemos presentado una metodología orientada hacia el crecimiento del poder de acción de los colectivos de trabajo. La manifestación más clara de este poder es la creación por los trabajadores de nuevos objetivos para su actividad y de las herramientas para poder alcanzarlos. De esta manera, el trabajo se hace más eficiente y cobra un sentido más personal para su autor. Además de sostener la actividad reflexiva del colectivo, este tipo de análisis del trabajo nos permite construir el objeto de nuestra actividad científica.

Nuestro enfoque no es la mera reivindicación de la experiencia vivida. La dinámica de la vida subjetiva supone poder deshacerse de la experiencia propia para transformarla en un recurso con el fin de vivir nuevas experiencias. Tal como postula Vygotski (1934/1993), pensamos que tomar conciencia no es descubrir un objeto mental momentáneamente inasequible sino crear de nuevo el objeto, que pasa a ser conciente dentro de un contexto nuevo. Tomar conciencia equivale a desarrollar el objeto mental. Es una reconversión que lo inscribe en otra historia. Para el sujeto, el pasaje de objeto a medio para vivir otra experiencia es una migración que permite separar el objeto de la actividad anterior, confiriéndole las propiedades del nuevo contexto. Tomar conciencia es hacer vivir de nuevo el pasado en la acción presente como una posibilidad hasta entonces no realizada. Es sentir que la actividad real integra la totalidad de las opciones posibles de la acción, realizadas o no.

Por consiguiente, en los diálogos profesionales que organiza-

mos nunca tiene sentido pronunciar la última palabra, o ejecutar el último acto. Partiendo de la actividad realizada, nuestro empeño es que los profesionales descubran lo que hubiera podido ser. Es decir, volver a confrontarse al atajo de posibilidades y a los criterios de la decisión. Para ello, es necesario conceptualizar la actividad como una realidad que va más allá de lo visible y de lo inmediato, reconociendo que lo realizado no encierra más que una ínfima parte de lo real. La actividad impedida, diferida, o inhibida, sigue actuando en una unidad desarrollada con las actividades realizadas. Solo la actividad real es responsable de lo nuevo e inesperado en su desarrollo, incluido su posible estancamiento.

La metodología que presentamos no es dissociable de la clínica de la actividad que practicamos. Como metodología resulta ser tanto el núcleo de la renovación que proponemos para el análisis del trabajo, como una contribución a un enfoque de la salud en tanto poder de acción sobre el mundo y sobre sí mismo (Clot, 1999b).

Referências Bibliográficas

- Bajtín, M. (1982). *Estética de la creación verbal*. Madrid: Siglo xxi editores.
- Berthoz, A. (1997). *Le sens du mouvement*. Paris: Editions Odile Jacob.
- Canguilhem, G. (1966/1984). *Le normal et le pathologique*. Paris: PUF.
- Clot, Y. (1995). *Le travail sans l'homme ? Pour une psychologie des milieux de travail et de vie*. Paris: La Découverte.
- Clot, Y. (1999a). *La fonction psychologique du travail*. Paris: PUF.
- Clot, Y. (1999b). Le normal et le pathologique en psychologie du travail. *Communication au Colloque G. Canguilhem, Ecole Normale Supérieure de Cachan, Cachan, France*.
- Clot, Y., Faïta, D. (2000). Genres et styles en analyse du travail. Concepts et méthodes. *Travailler, n°4*, pp. 7,42.
- Clot, Y. & Fernández, G. (2000). Mobilisation psychologique et développement du «métier», In G. Lemoine (Ed.) *Traité de psychologie et des organisations* (pp.323-342). Paris: Dunod.
- Clot, Y. (2007). *El trabajo sin el hombre? Para una psicología de los medios de trabajo y de vida*. Madrid: Modus Operandi (publicación pendiente).
- Faïta, D. (1997). La conduite du TGV : exercices de styles. *Champs Visuels, 6*, pp. 75-86.
- Leplat, J., Hoc, J.-M. (1983). Tâche et activité dans l'analyse psychologique des situations. *Cahiers de psychologie cognitive, 3/1*, pp. 49-63.
- Vygotski, L. (1925/1991). La conciencia como problema de la psicología del comportamiento, In *Obras Escogidas, I*. (pp. 39-60). Madrid: Vidor.
- Vygotski, L. (1930/1991). La psique, la conciencia, el inconciente, In *Obras Escogidas, I*. (pp. 95, 110). Madrid: Vidor.
- Vygotski, L. (1934/1993). Pensamiento y lenguaje, In *Obras Escogidas, II*. (pp. 9-348). Madrid: Vidor.

Entrevistas de auto-confrontação: um método na clínica da actividade

Resumen

Presentamos una metodología de co-análisis del trabajo, y un método correlativo que llamamos autoconfrontación indirecta. La metodología descansa fundamentalmente sobre la distinción entre actividad realizada y actividad real. Nuestro objetivo es identificar el desarrollo potencial de la actividad para transformarla. El método está compuesto de tres fases. La primera es una fase de co-concepción de la actividad. Durante la segunda fase, luego de filmar secuencias de la actividad de cuatro voluntarios, grabamos los diálogos profesionales que solicitamos de los trabajadores. La última fase es la de la apropiación, por parte del colectivo, de las discusiones profesionales de sus compañeros. Los resultados alcanzados con esta metodología, propia de la clínica de la actividad, nos permiten enfocar a la salud como el poder de acción del colectivo de trabajo y de cada uno de sus miembros.

Palabras-Clave:

Clínica de la actividad; Análisis del trabajo; Autoconfrontación indirecta

Entretiens en auto-confrontation: une méthode en clinique de l'activité

Résumé

Nous présentons une méthodologie de co-analyse du travail et une méthode associée que nous appelons autoconfrontation croisée. La méthodologie repose sur la distinction entre activité réalisée et le réel de l'activité. Notre but est d'identifier les développements possibles de l'activité pour éventuellement en transformer le cours. La méthode enchaîne trois phases successives. La première consiste à construire avec le collectif une conception de leur propre activité. La suivante est la phase d'enregistrement des séquences d'activité puis des commentaires produits en autoconfrontation simple puis croisée. La troisième phase est celle de l'appropriation par le collectif des dialogues professionnels produits en autoconfrontation. Les résultats que nous obtenons à l'aide de cette méthodologie propre à la clinique de l'activité nous permettent de concevoir la santé comme équivalent du pouvoir d'agir des collectifs de travail et de chacun de ses membres.

Mots clés

Clinique de l'activité ; Analyse du travail; Autoconfrontation croisée

Self-confrontation interviews: a method in an activity clinic

Abstract

We present a co-analysis of work methodology and a correlative method that we call a crossed self-confrontation. It involves distinguishing between work done and "real" work. Our

aim is to identify the activity's potential developments, in order to eventually transform their course. The method is composed of three phases. The first involves co-design of the work environment. It is followed by a second phase of video recordings of what the operators do and what they say about it in simple and crossed self-confrontation. The third phase involves the collective's appropriation of the professional dialogues produced in the self-confrontation. The results obtained with this type of analysis, inseparable from an activity clinic, allows us to approach health as the subject's power to act on his or her self and environment.

Keywords

Activity clinic; Work analysis; Crossed self-confrontation

Como referenciar este artigo?

Fernández, G. & Clot, Y. (2007). Entrevistas en auto-confrontación: un método en clínica de la actividad. *Laboreal*, 2, (1), 15-19.
<http://laboreal.up.pt/revista/artigo.php?id=37t45nSU5471122987296762231>

Manuscrito recebido em: Junho/2007

Aceite após peritagem em: Julho/2007