

**TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO, COTIDIANOS E PSICOLOGIA SOCIAL: CONSIDERAÇÕES TEÓRICO-METODOLÓGICAS**  
*INFORMATION TECHNOLOGY, EVERYDAY AND SOCIAL PSYCHOLOGY: THEORETICAL AND METHODOLOGICAL CONSIDERATIONS*

**Alexandre Bonetti Lima**

*Universidade Estadual de Londrina, Londrina, Brasil*

---

**RESUMO**

Vivemos em um mundo complexo. O processo de globalização atualmente produz efeitos incisivos na sociedade contemporânea. Compreendê-la exige levar em conta os estados das técnicas e da política, visto que ambos caminham indissociavelmente na história. Nos dias atuais, com a evolução das tecnologias de informação, possibilidades fantásticas se apresentam para uma revolução social e estética com a produção de novas relações sociais e subjetividades cosmopolitas, multiculturais e verdadeiramente democráticas. A apropriação política destas tecnologias, da forma como vem sendo realizada, tem intensificado desigualdades e intolerâncias. Tal situação convoca o posicionamento de uma Psicologia Social comprometida politicamente, procurando somar forças no sentido de desconstruir relações de opressão e implodir ideologias hegemônicas que dão sustentação a tais relações nos cotidianos da vida sendo vivida. Neste artigo, procuro discorrer teórica e metodologicamente sobre esse tema, trazendo como ilustração uma experiência de pesquisa e intervenção junto a portadores de LER/DORT de Londrina (PR).

**Palavras-chave:** sociedade contemporânea; psicologia social; tecnologias de informação.

**ABSTRACT**

We live in a complex world. The actual process of globalization produces drastical effects in contemporary social organization. The understanding of this process requires to consider the techniques and policy situation, because the two go together in human history. Currently, with the evolution of information technology, there appear fantastic possibilities for a social and aesthetical revolution, which could bring the production of new social relations and of cosmopolitan, multicultural and truly democratic subjectivities. However, the political ownership of these technologies has intensified social inequalities and intolerance. This situation calls for a politically committed Social Psychology, seeking to join forces in order to deconstruct relations of oppression and to implode hegemonical ideologies that ensure these relations in everyday life being lived. In this article, I discuss theoretical and methodological questions about this issue, bringing as an example an experience of research and intervention with people with RSI in Londrina (PR).

**Keywords:** contemporary society; social psychology; information technology.

---

Vivemos em um mundo cada vez mais complexo e confuso. O processo de globalização sem dúvida vem produzindo efeitos incisivos na organização societária contemporânea. Nesse período da história algo que se mostra espantoso é o grau de evolução das novas tecnologias, abrindo possibilidades, para nós, inimagináveis há poucas décadas atrás. Tais efeitos, porém, são significados de maneiras distintas para diferentes pessoas e agrupamentos sociais que fazem parte desse jogo dinâmico da vida social nos dias de hoje. De um lado, as inovações tecnológicas e o processo de globalização que se hegemoniza abrem expectativas para possibilidades ilimitadas para alguns; de outro, provocam sensações de vertigem e desamparo a um amplo número de pessoas pela velocidade e incerteza

que criam. Compreender a dinâmica deste paradoxo é fator fundamental para uma Psicologia Social que tem como objetivo contribuir para a produção de condições mais encantadoras e dignas na vida de inúmeras pessoas social e politicamente marginalizadas.

Para Milton Santos (2010), compreender a organização societária contemporânea exige levar em conta o estado das técnicas e o estado da política. Não se pode separar uma da outra, pois nunca houve separação entre elas; diz ele: “As técnicas são oferecidas como um sistema e realizadas combinadamente através do trabalho e das formas de escolha dos momentos e lugares de seu uso. É isso que faz a história” (p. 23). Há, então, para o autor, um uso político das técnicas

a partir do qual se negociam (não sem conflitos e tensões), em meio aos jogos de poder, as formas de sua utilização nas diferentes sociedades.

Na contemporaneidade, com os avanços da ciência e das tecnologias da informação, criou-se um sistema de técnicas com um poder de articulação incomparável na história. Tal sistema promove a criação de redes sociotécnicas de alcance planetário, cujo desdobramento é a possibilidade de acesso e interferência instantâneos ao que ocorre em qualquer parte do mundo. No mundo empresarial, propiciam que empresas distribuídas em várias partes do globo e articuladas em rede tornem-se realidade comum atualmente, conectando-se regularmente entre suas várias filiais espalhadas em diferentes regiões do planeta – dentro e fora de seu país de origem –, e entre os vários fornecedores e clientes ou potenciais clientes, formulando planos de ação, execução e produção a cada momento (Boltanski & Chiapello, 2009; Castells, 1999). No campo das organizações de trabalho, propiciam que tarefas pesadas e repetitivas nas linhas de montagem taylorfordistas sejam executadas por robôs dirigidos por sistemas operados digitalmente em ritmo variável em acordo com a demanda do mercado em cada momento (sistema just in time), abrindo espaços para reduzir a rigidez hierárquica nas divisões de trabalho, na medida em que trabalhadores sejam convocados para tarefas mais criativas e qualificadas, e em condições mais salubres e seguras (Codo, 1997; De Masi, 2000). Propiciam também que cada vez mais pessoas possam realizar as atividades profissionais nas suas casas, com maior autonomia de horário e local para realizá-las nos prazos necessários (Boltanski e Chiapello, 2009; De Masi, 2000). Possibilitam ainda, como efeito para além do universo laboral da inserção dessas novas tecnologias, que sejam produzidas mais riquezas do que nunca na história e se abram as condições de possibilidade para redução ou mesmo eliminação da miséria num futuro próximo. Propiciam, além do mais, conexão em tempo real entre milhões de pessoas espalhadas em diferentes lugares, comunicando-se, trocando e acessando informações dos mais diversos assuntos e a partir dos mais variados interesses (Castells, 1999). Tais sistemas, portanto, permitem imaginar o mundo como uma grande aldeia global, como já dizia McLuhan (2001); uma aldeia global que pode produzir uma revolução estética com a promoção de uma maior consciência das heterogeneidades e diferenças culturais, já que comunicadas e acessadas cotidianamente mediante as redes de intercomunicação; uma revolução estética também no âmbito do trabalho, na medida em que os trabalhadores poderiam ter mais autonomia, condições mais seguras para sua saúde, além de espaço para

atividades mais criativas e qualificadas; além de uma revolução social, eliminando ou, ao menos, reduzindo expressivamente o desamparo de um número enorme de pessoas vivendo abaixo da linha de pobreza.

Estaríamos, então, em momento histórico no qual passa a ser concretamente possível a configuração de uma tecnodemocracia (Lévy, 2010), onde todos possam interagir com todos em um grande coletivo cosmopolita que revolucionará o pensamento abissal – nós versus eles – até então hegemônico (Souza Santos, 2010)? Um tempo histórico no qual as singularidades e as alteridades poderão ser reconhecidas e respeitadas social e politicamente, e não desqualificadas e violentamente invisibilizadas como têm sido desde longa data? Ou estaríamos, opostamente, em um período no qual o pensamento abissal vem sendo mais e mais acirrado como reação ao processo de fluidificação das identidades, de fragmentação e esfacelamento acelerado de instituições tradicionais na sociedade (Bauman, 2001; Beck, 1995)? No qual um novo espírito do capitalismo (Boltanski & Chiapello, 2009) consolida e enreda nos processos de subjetivação um discurso de competitividade cada vez mais individualizado, dividindo as perspectivas de cada pessoa em dicotomias como ganhador versus perdedor, incluído versus excluído, nós versus eles?

### **A sociedade dicotomizada**

As respostas para tais questões não são simples. Vivemos em um mundo extremamente complexo e tudo isso parece estar ocorrendo simultaneamente. De um lado, práticas de xenofobia, homofobia, racismo e preconceitos os mais variados pululam por cantos e recantos do globo amparados, muitas vezes, pelos próprios governos mediante políticas públicas discriminatórias. Também presente está o desemprego em massa, com um crescente número de pessoas sem perspectivas de empregar-se a não ser em atividades extremamente precárias no âmbito do mercado de trabalho informal, ampliando vastamente as desigualdades e as tensões sociais, resultantes da implementação generalizada do neoliberalismo nas últimas décadas (Bauman, 2005; Souza Santos, 2010).

De outro lado, encontros e movimentos sociais cosmopolitas, multiculturais e verdadeiramente democráticos também se fazem presentes em vários lugares, anunciando perspectivas de crescimento real de uma existência ainda incipiente. Assim como sistemas alternativos de produção, com relações de trabalho democráticas, autogestionárias, sem divisões hierárquicas, no qual todos participam efetivamente dos planos de ação e execução dos processos de

produção e venda, dividindo igualmente os resultados do trabalho coletivo, anunciam também sua presença, mesmo que em número bastante reduzido em relação às organizações capitalistas hegemônicas (Souza Santos, 2002).

Formas distintas de apropriar-se politicamente das possibilidades oferecidas pelas novas tecnologias informacionais, desdobrando-se em construções sociais igualmente distintas. Que direção, nessa encruzilhada, nós humanos tomaremos no futuro é uma questão em aberto. Nessa escolha estão assentados desde os graves problemas ambientais até a miserável condição de bilhões de pessoas que margeiam pequenas, mas poderosas ilhas por onde escoia portentosa riqueza, desigualmente apoderada e distribuída, as quais ostentam em alto e bom som ser a ilustração de um sistema que efetivamente deu certo. Mas para quem? As recentes manifestações coletivas de revolta nos Estados Unidos da América, Inglaterra, Espanha, Grécia, Portugal, além da desesperante situação da população somali e de outras regiões da África, embora singulares, uma vez que se materializam em diferentes lugares com suas especificidades socioculturais, econômicas e políticas, nos dão boas pistas sobre isso: para o reduzido número dos “ganhadores”.

Um pessimismo generalizado parece tomar conta do pensamento coletivo sobre os destinos da humanidade, na maioria das pessoas. Pessimismo que se desencadeia como reação às sucessivas crises sociais e econômicas – além dos problemas ambientais –, abrindo a guarda aos estrondos de um discurso extremamente conservador que beira, muitas vezes, o fascismo, e ganha força no mundo, buscando resgatar a importância do reestabelecimento de princípios hierárquicos para localizar as diferenças, dicotomizando-as em, por exemplo, brancos/negros, heterossexuais/homossexuais, ricos/pobres, nacionais/estrangeiros, sãos/loucos, ganhadores-incluídos/perdedores-excluídos e assim por diante. Aos primeiros, os privilégios são naturalizados e legitimados com argumentos e explicações ideológico-morais, mesclando, geralmente, conteúdos de ordem religiosa e científica. Aos segundos, restam as beiradas da inclusão perversa, de segunda classe, eivados pelas peias do estigma da precariedade moral e social.

Tal dicotomia nós/eles, contudo, não é recente – ao menos no Ocidente. De há muito prevalece entre nós. Já na antiga Grécia, era significada como civilização versus barbárie. Bárbaros eram aqueles que não eram cidadãos gregos. A superação da barbárie pressupunha que se organizasse segundo o modelo da civilização grega. Segundo Todorov (2010), os gregos haviam fundido duas oposições na dualidade bárbaro/

civilizado: uma de ordem moral (os bárbaros são aqueles que não se relacionam a partir de princípios morais e legais que regulam as relações comunitárias, portanto, não são plenamente humanos) e outra de ordem linguística (são bárbaros os que não dominam a língua grega); oposições que se sobrepunham no cotidiano das relações.

No século XV, essa noção de barbárie reapresenta-se com bastante vigor. As grandes viagens marítimas realizadas pelos europeus são ilustrativas a respeito. Ao aportarem em terras desconhecidas, deparando-se com populações cujas línguas, costumes e organizações sociais eram a eles estranhas, classificavam-nas de bárbaras ou selvagens. Classificação responsável por facilitar ações de extrema violência contra essas populações, submetendo-as à escravidão ou mesmo dizimando-as em massa, como ocorrido no continente americano.

O advento da modernidade promove elementos novos a essa dicotomia. Inaugura-se, então, o que Iñiguez (2002) chama de ideologia da racionalidade, ideologia que faz pensar que as ideias mais caras da humanidade – como liberdade, felicidade, igualdade, fraternidade – são impossíveis de se realizar fora das noções da razão. A máxima de Descartes “penso, logo existo” é ilustrativa a respeito. Nela, o ser humano é inscrito numa condição de dualidade, tendo de um lado a razão (reino do espírito iluminado) e do outro as paixões (reino do corpo que aprisiona). Nessa dualidade, a razão é o lado privilegiado e central, e deve ser mais e mais alimentado e exercitado, pois somente desse modo o ser humano se emancipará, alcançará liberdade, paz, felicidade, justiça, em suma, a plenitude de uma vida livre das paixões, dos apelos do corpo, do que nos embaça a visão da verdade.

Esta hipertrofia da racionalidade, segundo Bauman (1998), implicou pautar a ordem como tarefa. “Podemos pensar a modernidade”, diz ele,

como um tempo em que se reflete a ordem – a ordem do mundo, do habitat humano, do eu humano e da conexão entre os três: um objeto de pensamento, de preocupação, de uma prática ciente de si mesma, cônica de ser uma prática consciente e preocupada com o vazio que deixaria se parasse ou meramente relaxasse. (Bauman, 1998, p. 21)

A modernidade, então, configura uma existência que se bifurca entre ordem e caos, e se move no sentido de impor a determinação contra a ambiguidade, a clareza precisa contra a incerteza da ambivalência, a transparência contra a obscuridade. “A ordem como conceito”, afirma Bauman (1998), “como visão, como propósito, só poderia ser

concebida para o discernimento da ambivalência total, do acaso do caos” (p. 21).

Consonante com Bauman, Touraine (1995) caracteriza a situação da modernidade como dramática, visto que aposta numa tarefa impossível. Diz ele:

O drama da nossa modernidade é que ela se desenvolveu lutando contra metade dela mesma, fazendo a caça ao sujeito em nome da ciência ... De forma que continuamos a chamar de modernidade o que é destruição de parte essencial dela mesma. (p. 219)

Assim, a existência livre das intervenções racionalizantes, a existência não ordenada e não matematizada é identificada como natureza, e a natureza, como afirmam Adorno e Horkheimer (1985), deve ser exorcizada para ser dominada. Ela deve ser enquadrada nos padrões do que é absolutamente previsível e transparente para que nos defendamos do misterioso, do desconhecido. Nada deve ficar de fora deste campo configurado pelas leis da lógica para que o ser humano se liberte do que não é racional, do que é natural.

Mas, como ressalta Touraine (1995), a tarefa da modernidade é uma tarefa impossível. Tal como o Mito de Sísifo, a tarefa moderna é sempre inconclusa, pois atrás de cada janela que ilumina e ordena sempre encontra a face obscura, caótica, polissêmica, imprevisível, complexa, a intensidade insistente da vida. Paradoxalmente, porém, o combustível que a motiva a perseguir seu objetivo é a reiterada consciência deste fracasso. E tal se dá porque, ligada a esta consciência inquietante do presente, há uma ilusão de progresso histórico, de um futuro “redentor” a ser confeccionado insistentemente. Em tal futuro, a ciência tem prometido extinguir até a morte do horizonte humano. Seremos imortais, serenos e felizes, porque finalmente libertos da natureza; esta é a narrativa subliminar da modernidade.

### **Novas tecnologias e transformações sociocognitivas**

Com a criação e disseminação das novas tecnologias de comunicação informacional na contemporaneidade, classificadas por Lévy (2010) como tecnologias intelectuais, uma transformação expressiva na experiência sociocognitiva vem ocorrendo. Outras maneiras de conceber e efetivar os processos de conhecimento e pensamento são promovidas pelas interações com esses novos sistemas tecnológicos, na medida em que trazem outras lentes e ferramentas para apreender e agir no entorno social,

proporcionando novas metáforas, novas linguagens de mediação com o mundo e conosco no mundo; novas ontologias, portanto. As possibilidades que trazem de produzir simulações digitais, como prévios ensaios programáticos para construção de modelos de ação e intervenção na realidade, propiciam uma tendência de rearranjo epistemológico, no qual cada vez mais as clássicas concepções representacionistas da verdade, que a concebem como entidade a-histórica, são desconstruídas. Como afirma Jonathan Potter (1998):

A realidade se introduz nas práticas humanas por meio das categorias e das descrições que formam parte dessas práticas. O mundo não está categorizado de antemão por Deus ou pela Natureza de uma maneira que todos nos vemos obrigados a aceitar. Se constitui de uma ou outra maneira na medida em que as pessoas falam, escrevem e discutem sobre ele. (p. 130)

Consonante com isso, a noção que temos do tempo se transforma e se relativiza em nossos dias. Além da instantaneização da transmissão das informações, cria-se como possibilidade concreta a presentificação de passado e futuro. Melhor dizendo, o usuário-interagente de um equipamento de comunicação digital pode tanto trazer para sua tela imagens-informações de acontecimentos-cenas passadas em períodos anteriores (como, por exemplo, mediante softwares que encenam eventos e personagens de épocas antigas da história a partir de alimentação com informações de estudos históricos e arqueológicos) como previsões de futuro (por exemplo, através de softwares que constituem como ficará a face de alguém em 40 anos, por exemplo, tendo como base os dados atuais dessa pessoa). Cria-se, assim, nas palavras de Castells (1999), “uma colagem temporal em que não apenas se misturam gêneros, mas seus tempos tornam-se síncronos em um horizonte aberto sem começo, nem fim, nem sequência” (p. 486).

Assim como ocorre com o tempo, o espaço também sofre transformações radicais. Tradicionalmente, espaço é definido como o cenário geográfico onde a atividade social ocorre, e cujas dimensões são delimitadas pela presença de pessoas que compartilham sentidos e tempo. Espaço e tempo aqui são interdependentes, na medida em que as atividades sociais são localizadas no âmbito das interações face a face. Para Giddens (1991), porém, nas sociedades contemporâneas,

O advento da modernidade arranca crescentemente o espaço do tempo fomentando relações entre outros ‘ausentes’, localmente distantes de qualquer situação dada ou interação face a face. Em condições de modernidade, o lugar se torna cada vez mais fantasmagórico; isto é, os locais são completamente penetrados e moldados em termos de influências sociais bem distantes deles. O que estrutura o local

não é simplesmente o que está presente na cena; a 'forma visível' do local oculta relações distanciadas que determinam sua natureza. (Giddens, 1991, p. 27)

Nossa relação com o mundo, então, transforma-se radicalmente, diz Milton Santos (2010); ela é agora local-global, e não mais local-local, como anteriormente. Melhor dizendo, cada lugar é agora virtualmente mundial, pois nele presentificam-se e articulam-se elementos sociotécnicos oriundos do espaço-mundo. Dizer que cada lugar é virtualmente mundial, contudo, não significa que todos os lugares se homogeneizam tornando-se iguais; pelo contrário, cada microlugar se individualiza na medida em que a comunhão que cada qual mantém com o mundo se singulariza numa dialética de tensões, conflitos e negociações constantes, cujas resultantes são momentâneas e singulares, desencadeando diversidades (Santos, 2010). Afinal, os processos históricos são sempre descontínuos, tortuosos, com idas e vindas, impondo convivências conflituosas, mas também complementares entre agrupamentos sociais cujas organizações cultural, sociocognitiva, sociotécnica, bem como sua localização na divisão social do trabalho são bastante distintas, embora convivam no mesmo mundo e na mesma época.

Diferentemente do que afirmam os gurus da globalização que fazem coro a um discurso único sobre o mundo, portanto, a contemporaneidade é desenhada por diversidades, singularidades e desigualdades vastas marcadas, por sua vez, por patamares de poder bastante distintos. Como alerta Milton Santos (2008): "O espaço se globaliza, mas não é mundial como um todo, senão como metáfora" (p. 29), pois não há um espaço global, quem se globaliza são as pessoas nas relações sociais em seus cotidianos localizados. O que existe, portanto, argumenta Santos, são espaços hegemônicos e não hegemônicos, assim como temporalidades hegemônicas e não hegemônicas. Os espaços hegemônicos são os nós formados por atores sociais que interconectam redes de interações e intercâmbios, cujas práticas sociais regulam e moldam a sociedade, colonizando mais ou menos os múltiplos e heterogêneos espaços não hegemônicos. As temporalidades hegemônicas são as temporalidades dos fluxos, ditadas pelo grande capital que, através de meios tecnocientíficos, rompem fronteiras deslocando-se com ampla liberdade por onde desvelam potencialidades lucrativas. As temporalidades não hegemônicas são mais lentas, corporificadas por múltiplos e diversificados atores hegemônicos, cuja velocidade e possibilidade de deslocamento variam conforme a força política, econômica e o potencial estratégico que detêm.

### **Por uma psicologia social comprometida nos cotidianos**

Se a verdade é um processo em permanente construção onde, no cotidiano das relações sociais, histórica e espacialmente situadas, as pessoas coletivamente a materializam com formas diversas mediante categorias, concepções e saberes que utilizam para descrever, significar e agir no mundo. Algo que se realiza nas relações entre pessoas e pessoas, pessoas e coisas, pessoas e máquinas, máquinas e máquinas num movimento em fractal frenético, entrelaçando partes heterogêneas e múltiplas numa rede tensa e sem fim, cuja organização e materialização são em grande parte imprevisíveis e em constante mutação (Lévy, 2010). Se cada lugar, nos dias de hoje, é virtualmente mundial (Giddens, 1991; Santos, 2008, 2010), uma vez que nele presentificam-se elementos e artefatos do espaço-mundo cotidianamente, arranjando-se e se rearranjando de modo singular; se é, por sua vez, no lugar onde vivem as pessoas, as quais se globalizam nas relações sociais cotidianas, é também no âmbito de cada lugar que se materializa o todo social, com suas tensões, conflitos, negociações, coerções e possibilidades, sentidos e materialidades hegemônicos e contra-hegemônicos num fluxo contínuo de eventos variados em ritmo frenético, configurando-se como um caleidoscópio vivo, complexo, heterogêneo, e produtor, em cada momento, de novos e singulares desenhos sociotécnicos (Peter Spink, 2003, 2008). Parafraseando Edgar Morin, "é como o ponto singular de um holograma que, em certa medida, contém todo o planetário que o contém" (Citado por Santos, 2010, p. 585).

Pensar o lugar como instância de materialização do todo social, como ente vivo em cuja ebulição o todo social vai assumindo instáveis e cambiantes formas, capturadas e colonizadas em grande parte pelos centros hegemônicos (mas não sem constante resistência contra-hegemônica), o coloca como espaço privilegiado de ação para uma Psicologia Social comprometida, uma Psicologia Social que não se exime de posicionar-se politicamente no jogo de poder que está posto. Uma Psicologia Social, portanto, que mais do que buscar desvelar verdades essenciais e generalizáveis do fenômeno de estudo e intervenção, procura somar forças no sentido de desconstruir relações de opressão e implodir as ideologias hegemônicas que dão sustentação a tais relações, naturalizando o pensamento abissal.

Isso implica, como diz Boaventura Souza Santos (2010), orientar-se por uma epistemologia compreensiva. Uma epistemologia que, diz o autor, "confronta a monocultura da ciência moderna com

uma ecologia de saberes” (p. 53). Ecologia, porque reconhece a pluralidade dos saberes, pluralidade dentro da qual o saber da ciência é um entre vários os quais, no cotidiano das interações sociais – mediadas e não mediadas –, fundem-se, tensionam-se e negociam concepções e novas indagações que orientam ações individuais e coletivas. “A ecologia dos saberes baseia-se na ideia de que o conhecimento é interconhecimento” (Souza Santos, 2010, p. 53).

Reconhecer a pluralidade dos saberes do lugar exige, por sua vez, mergulhar nele; exige, como alerta Mary Jane Spink (2006), pesquisar no cotidiano, e não o cotidiano. Só assim poderemos ser convidados a participar das ações que se desenrolam nos espaços de convivência, nas idas e vindas das pessoas, das conversas, da intimidade do lugar e, dessa forma, compartilhar do fluxo de ações e saberes, buscando contribuir na direção de um empoderamento conjunto, multicultural e cosmopolita. O processo de pesquisa, então, se dá em meio à ação, sempre eticamente regulada, e cujo caminho e estratégias a seguir vão sendo definidos e redefinidos no dia a dia das interações no lugar, em combinação com as pessoas, com as quais desaprendemos e reaprendemos saberes constantemente.

### **A título de exemplo**

Descreverei agora o desenvolvimento de uma pesquisa, a partir da qual buscarei ilustrar a opção metodológica acima descrita, qual seja, a de uma Psicologia Social comprometida politicamente nos cotidianos. A pesquisa em questão ocorreu entre os anos 1999 e 2002 em que participei, como coordenador, de um projeto cuja população alvo era formada por portadores de LER/DORT da zona metropolitana de um município localizado ao norte do estado do Paraná. Concentramo-nos na categoria dos trabalhadores bancários, uma vez que se destacava como a categoria profissional com mais casos diagnosticados da doença na região, com 74,3% do total dos diagnósticos. Entramos, então, em contato com o Sindicato dos Bancários para explicar a pesquisa e localizarmos os portadores da doença em questão. Conseguimos localizar 48 pessoas, às quais enviamos uma carta explicativa pedindo para entrar em contato conosco caso se interessassem em participar. Dessas 48, 26 retornaram a ligação, todas do sexo feminino. Combinamos, então, uma visita no horário e local que cada uma escolhesse, onde nos apresentamos e apresentamos novamente a proposta da pesquisa. Todas aceitaram participar. Diante disso, marcamos uma agenda de encontros individuais de

modo a conhecer a história de cada uma destas pessoas, enfocando, particularmente, a história de trabalho no banco antes e depois da aquisição da LER/DORT, e os impactos na vida cotidiana desde o aparecimento da lesão. Os encontros, em geral, se deram nas suas casas, onde realizávamos entrevistas abertas, com a característica de um diálogo livre, com idas e vindas no tema da patologia e do trabalho bancário. Histórias da família, da vizinhança, dos hábitos de lazer, convites para um cafezinho, entre outros elementos do cotidiano, conviviam com o tema da pesquisa nas nossas conversas-entrevistas. Eram importantes também, pois faziam parte do cotidiano de cada uma das pessoas, do panorama no qual a vida profissional e a lesão se faziam presentes.

Terminadas essas entrevistas conversacionais, as interrompemos momentaneamente para poder analisá-las. Em seguida, a análise foi apresentada e discutida com cada uma delas individualmente e as convidamos para uma próxima etapa da pesquisa: as entrevistas grupais. Das 26 mulheres, 22 aceitaram participar, e as dividimos em três grupos com, respectivamente, sete, sete e oito membros. Cada grupo era coordenado por um dos pesquisadores, e tinha a participação de um representante da diretoria do sindicato dos bancários. Foram dez encontros de cerca de duas horas por grupo, que ocorriam uma vez por semana em horários regulares. Nessa etapa as discussões não eram tão livres, mas orientadas por temas definidos a partir da análise das entrevistas anteriores (individuais) discutidas com as mulheres portadoras de LER/DORT. Os temas eram os seguintes: apresentação da história laboral de cada membro ao grupo; apresentação da história com a lesão de cada membro ao grupo; discussão das relações de causalidade entre trabalho e LER/DORT; discussão das formas de prevenção da doença; discussão dos impactos da presença das LER/DORT na vida cotidiana (no trabalho e fora dele); discussão das mudanças ocorridas nas relações sociais desde a aquisição da doença (tanto no âmbito do trabalho como fora dele); discussão das relações com os médicos da empresa e da perícia do Instituto Nacional de Seguridade Social (INSS); dos direitos legais e previdenciários dos trabalhadores e trabalhadoras com LER/DORT, bem como das funções institucionais que devem ter os sindicatos, o Instituto Nacional de Seguridade Social (INSS) e o empregador para com os trabalhadores e trabalhadoras com tais patologias; de como pensam a si mesmas desde a aquisição das LER/DORT; e das perspectivas daqui para frente. Vale ressaltar que esses pontos não foram discutidos necessariamente nessa ordem, pois cada grupo tinha autonomia e poder para definir os rumos dos debates e, por conseguinte, a sequência do tema a ser abordado em cada encontro.

Necessário dizer que esta segunda etapa da pesquisa foi inspirada em experiência que tive na cidade de São Paulo, em 1993 e 1994, no Centro de Referência de Saúde do Trabalhador (CRST), antigo Programa de Saúde dos Trabalhadores da Zona Norte (PST-ZN), onde, em conjunto com Fábio de Oliveira, coordenávamos grupos compostos de portadores de LER/DORT, denominados Grupos de Qualidade de Vida, cuja idealizadora foi Leny Sato. Para quem se interessar sobre as características de tais grupos, recomendo a leitura de Sato et al. (1993) e Lima e Oliveira (1995), devidamente listados na bibliografia deste artigo.

A importância desta etapa grupal das entrevistas, além de ser um espaço privilegiado de levantamento e aprofundamento das informações para a pesquisa, foi (assim como ocorreu nas experiências dos grupos de qualidade de vida acima mencionados) possibilitar a construção de um campo de reflexões e de elaboração dos sentimentos destas mulheres com relação ao mundo das LER/DORT que – diferentemente do que vinham vivenciando desde a sua aquisição – rompesse com uma “ideologia de culpabilização”, particularmente construída no âmbito das relações hierárquicas de trabalho e das relações com a perícia da previdência social, que as isolava, individualizando a responsabilidade pelo próprio adoecimento (Lima & Oliveira, 1995; Sato et al., 1993). Melhor dizendo, inseridas no grupo, cada lesionada pôde ter acesso às experiências e vivências particulares das outras e, ao mesmo tempo, ser ouvida e compreendida por elas ao contar sua própria história com as LER/DORT, facilitando, assim, a construção de um ambiente que propiciava, e mesmo instigava, a elaboração conjunta de uma narrativa coletiva que desse materialidade e ressignificasse a doença em seus diversos aspectos. Tal narrativa, por sua vez, por ser coletivamente construída por elas próprias, a partir de elementos de sua vivência – de uma ecologia de saberes –, apresentava-se como um referencial social a partir do qual podiam identificar-se, e através do qual se viam respaldadas e fortalecidas para melhor enfrentar as agressões cotidianas que experimentavam. Vale ressaltar ainda que no conjunto dessa narrativa inseriam-se as informações que os pesquisadores forneciam sobre direitos trabalhistas e previdenciários que elas possuíam, além de estudos acerca das relações de causalidade entre organizações de trabalho e LER/DORT que definiam essa lesão como doença do trabalho.

Durante as reuniões grupais, um importante acontecimento merece ser aqui destacado: a constituição de uma Associação de Portadores de LER/DORT. A ideia de sua criação surgiu das mulheres de

um dos grupos e logo foi incentivada e encampada pelo Sindicato dos Bancários, que ofereceu toda sua infraestrutura. Após a inauguração, as reuniões da associação passaram a ocorrer aos sábados, quinzenalmente, em uma sala do sindicato. Embora tenha sido criada em meio às discussões havidas nos nossos encontros-entrevistas, aglutinou para suas reuniões outras tantas mulheres e homens com a doença que não participaram dos grupos da pesquisa, e não apenas bancários.

A principal atividade desta associação foi tornar-se um multiplicador dos saberes e do empoderamento que conquistaram estas mulheres. Construíram, assim, um novo lugar, que crescia e transformava-se progressivamente com a participação de novas pessoas nas suas reuniões, ao mesmo tempo em que ocupavam outros espaços, participando de eventos organizados pela Secretaria Municipal de Saúde, pela universidade, das conferências de saúde, de Semanas Internas de Prevenção de Acidentes de Trabalho (S.I.P.A.T.) em algumas empresas, de passeatas em frente aos bancos e outras empresas com riscos de desencadeamento da lesão, distribuindo cartilhas e panfletos nas ruas e praças públicas, politizando assim a questão das LER/DORT.

Ilustram, com isso, um processo de desconstrução de um discurso ideológico que sustentava e naturalizava relações de opressão, humilhando-as por significá-las como meras peças descartáveis numa engrenagem que, tal como os antigos deuses astecas, alimentava-se de corpos jovens e palpitantes até extrair-lhes a energia e os sonhos para depois os descartar. Através das conversas que estabelecemos com estas mulheres e das conversas que puderam trocar coletivamente entre si acerca da vivência com as LER/DORT nos seus cotidianos dentro e fora dos ambientes de trabalho, foram criadas as condições para que elas pudessem elaborar outra história de suas relações com as LER/DORT, uma história que ressignificava radicalmente a realidade que viviam, uma história que as empoderava, abrindo novas perspectivas para a vida.

### **Considerações finais**

Na pesquisa descrita, busquei apresentar um exemplo de pesquisa-ação de uma Psicologia Social comprometida no cotidiano; uma Psicologia Social menos interessada em desvelar verdades essenciais e generalizáveis do que somar forças no sentido de desconstruir relações de opressão, buscando implodir discursos e ideologias que naturalizam o pensamento abissal. Para tanto, foi preciso orientar-se por uma

epistemologia compreensiva, como diz Boaventura Souza Santos (2010), de modo a trazer, ou melhor, reconhecer, e dialogar com a pluralidade de saberes que compunham a dinâmica da história das interações e experiências do cotidiano dessas mulheres e, assim, buscar promover, conjuntamente com elas, estratégias de ação e ressignificações discursivas sobre a experiência com as LER/DORT, de modo a que se empoderassem para transformar a penosa situação em que viviam.

Muitos autores, tais como Sato et al. (1993), Sato (1995), Heloani (1996), Codo (1997), Lima e Oliveira (1995), Settini e Silvestre (1995), entre muitos outros, localizam as LER/DORT como uma síndrome própria das organizações de trabalho contemporâneas, ao menos na sua dimensão epidêmica. Contribui para isso a forma como as organizações vêm se apropriando das novas técnicas e tecnologias em rede, de modo a intensificar o controle sobre o trabalho, muitas vezes estendendo seus horários e locais, inclusive, para o ambiente doméstico dos trabalhadores. Resulta também dessa forma de apropriação o enxugamento significativo do quadro de funcionários (e nas empresas bancárias isso é particularmente evidente nas últimas décadas), redesenhando os cargos de modo a enriquecer as tarefas – eufemismo, em muitos casos, para acumulação de funções –, e assim ampliar a demanda e responsabilidade individual de cada trabalhador para com o processo de produção. Um quadro de precarização dos processos de trabalho se verifica, portanto. Tal precarização, por sua vez, vem sendo justificada mediante um discurso ideológico extremamente convincente que articula desde argumentos de ordem econômica (crise mundial), de ordem do mercado (competitividade entre empresas e do mercado de trabalho), como de ordem da realização pessoal, individualizando exclusivamente as perspectivas de inserção no mercado de trabalho e ascensão na carreira profissional. Este discurso é diariamente veiculado tanto pelas grandes mídias (canais de televisão, jornais, livros de administração etc.) como pelos comunicados internos das empresas, tais como as cartilhas de treinamento ou de premiação aos trabalhadores mais destacados do mês, entre outros. Como desdobramento, a ideia e materialização da identidade de classe social fica cada vez mais esvaziada, embaçando uma visão crítica, por parte dos trabalhadores, sobre os contextos de trabalho e o grau de exploração e precarização que neles se efetiva, e fortalecendo, por sua vez, a construção de um discurso ideológico que aponta um caminho único e inevitável nas relações de trabalho (a fábula perversa da globalização). As perspectivas para uma revolução estética e social que as novas tecnologias em rede

propiciam, como apontado no início do artigo, ficam obnubiladas desse modo, uma vez que pulverizadas e hegemônicas por um discurso global e extremamente perverso. Mergulhar nos lugares e cotidianos, de modo a contribuir para romper as peias da opressão que neles incorrem e abrir condições de possibilidades para a emergência de relações sociais emancipatórias, além de apropriações emancipatórias das mesmas tecnologias de comunicação e em rede deve ser o objetivo de uma Psicologia Social comprometida nos cotidianos.

## Referências

- Adorno, T. & Horkheimer, M. (1985). *Dialética do Esclarecimento*. Rio de Janeiro: Zahar.
- Bauman, Z. (1998). *O mal-estar na pós-modernidade*. Rio de Janeiro: Zahar.
- Bauman, Z. (2001). *Modernidade líquida*. Rio de Janeiro: Zahar.
- Bauman, Z. (2005). *Vidas desperdiçadas*. Rio de Janeiro: Zahar.
- Beck, U. (1995). A reinvenção da política: rumo a uma teoria da modernização reflexiva. In A. Giddens, U. Beck, & S. Lash (Orgs.), *Modernização reflexiva: política, tradição e estética na ordem social moderna* (pp. 11-72). São Paulo: Unesp.
- Boltanski, L. & Chiapello, È. (2009). *O novo espírito do capitalismo*. São Paulo: Martins Fontes.
- Castells, M. (1999). *A era da informação: economia, sociedade e cultura*. São Paulo: Paz e Terra.
- Codo, W. (1997). Um diagnóstico do trabalho. In A. Tamayo, J. E. Borges-Andrade, & W. Codo (Orgs.), *Trabalho, organizações e cultura* (pp. 21-40). São Paulo: Cooperativa de Autores Associados.
- De Masi, D. (2000). *O ócio criativo*. Rio de Janeiro: GMT.
- Giddens, A. (1991). *As consequências da modernidade*. São Paulo: UNESP.
- Heloani, R. (1996). *Organização do trabalho e administração: uma visão multidisciplinar*. São Paulo: Cortez.
- Iñiguez, L. (2002). Construcionismo social. In J. B. Martins (Org.), *Temas em análise institucional e construcionismo social* (pp. 99-179). São Carlos, SP: Rima.
- Lévy, P. (2010). *As tecnologias da inteligência: o futuro do pensamento na era da informática*. São Paulo: Ed. 34.
- Lima, A. B. & Oliveira, F. (1995). Abordagem psicossocial da LER: ideologia da culpabilização e grupos de qualidade de vida. In W. Codo & M. C. C. G. Almeida (Orgs.), *L.E.R.: lesões por esforços repetitivos* (pp. 136-162). Petrópolis, RJ: Vozes.
- Settini, M. M. & Silvestre, M. P. (1995). Lesões por Esforços Repetitivos (LER): um problema da sociedade brasileira. In W. Codo & M. C. C. G. Almeida (Orgs.), *LER: lesões por esforços repetitivos* (pp. 321-355). Petrópolis, RJ: Vozes.
- McLuhan, M. (2001). *Os meios de comunicação como extensões do homem (understanding media)*. São Paulo: Cultrix.
- Potter, J. (1998). *La representación de la realidad: discurso, retórica y construcción social*. Barcelona: Paidós.
- Santos, M. (2008). *Da totalidade ao lugar*. São Paulo: Edusp.
- Santos, M. (2010). *Por uma outra globalização*. São Paulo: Record.
- Sato, L. et al. (1993). Atividades em grupo com portadores de LER e achados sobre a dimensão psicossocial. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, 21, 49-62.



- Sato, L. (1995). O conhecimento do trabalhador e a teoria das representações sociais. In W. Codo & J. J. C. Sampaio (Orgs.), *Sufrimento psíquico nas organizações* (pp. 48-57). Petrópolis, RJ: Vozes.
- Souza Santos, B. (2002). *Produzir para viver: os caminhos da produção não capitalista*. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira.
- Souza Santos, B. (2010). *Epistemologias do Sul*. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira.
- Spink, P. K. (2003). Pesquisa de campo em psicologia social: uma perspectiva pós construcionista. *Psicologia & Sociedade*, 15(2), 18-42.
- Spink, P. K. (2008). O pesquisador conversador no cotidiano. *Psicologia & Sociedade*, 20(n. spe.), 70-77.
- Spink, M. J. (2006). Caminando sobre huevos: una reflexión construcionista sobre la investigación. *Revista Athenea Digital*, 9, 168-183.
- Todorov, T. (2010). *O medo dos bárbaros: para além do choque das civilizações*. Petrópolis, RJ: Vozes.
- Touraine, A. (1995). *Crítica da modernidade*. Petrópolis, RJ: Vozes.

Recebido em: 09/11/2011

Revisão em: 01/09/2012

Aceite em: 16/11/2012

*Alexandre Bonetti Lima* é Professor Adjunto do Departamento de Psicologia Social e Institucional. Universidade Estadual de Londrina, com doutorado em Psicologia Social pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo. Endereço: Av. Voluntários da Pátria, 840, apto 1201, Jardim Andrade, Londrina/PR, Brasil. CEP 86061-120. Email: [bonetti@uel.br](mailto:bonetti@uel.br)

#### **Como citar:**

Lima, A. B. (2013). Tecnologias de informação, cotidianos e Psicologia Social: considerações teórico-metodológicas. *Psicologia & Sociedade*, 25(1), 10-18.