

A auto-ajuda: considerações sobre o “consumo do eu” .

Augusto Oliveira.

Cita:

Augusto Oliveira (2007). *A auto-ajuda: considerações sobre o “consumo do eu*. XXVI Congreso de la Asociación Latinoamericana de Sociología. Asociación Latinoamericana de Sociología, Guadalajara.

Dirección estable: <https://www.aacademica.org/000-066/188>

Cultura gerencial: auto-ajuda e encantamento no local de trabalho.

Augusto de Oliveira¹

Introdução

Este artigo procura construir uma interpretação sociológica das formas atuais de gerência nas empresas focalizando principalmente os dispositivos terapêuticos da auto-ajuda. Além de um pequeno histórico sobre suas origens recentes, o argumento principal aqui é a postulação da auto-ajuda como uma prática social na qual o indivíduo toma sua própria subjetividade como uma esfera separada dele próprio e da qual se propõe extrair uma “mais valia” de bem-estar enquanto vai complementando-a através do consumo de sessões terapêuticas. Além disso, se focalizamos especificamente seu uso no local de trabalho, temos a oportunidade de estudar como este dispositivo é usado visando manter o “bom andamento do serviço” através da manutenção de uma espécie de dependência do trabalhador com seu local de trabalho na qual a rotina de trabalho figura, surpreendentemente, como uma experiência de consumo.

O emprego da psicologia no local de trabalho.

Pode-se dizer que a psicologia enquanto disciplina teve, em seus inícios, o ideal de “alinhar-se com as ciências da natureza e de encontrar no homem o prolongamento das leis que regem os fenômenos naturais”. Neste trajeto, ela esteve permanentemente apoiada sobre dois postulados filosóficos: o de “que a verdade do homem está exaurida em seu ser natural e que todo o conhecimento científico deve passar pela determinação de relações quantitativas, pela construção de hipóteses e pela verificação experimental” (FOUCAULT, 1999: 122). A psicologia se tornou o fundamento racional e científico de práticas sociais que demandam uma teoria do homem como “a educação, a medicina mental e a organização de grupos”². (FOUCAULT: 123).

É exatamente nesta “organização de grupos” que vamos encontrar uma Psicologia Industrial sendo gestada ainda nos anos 50 por Elton Mayo. Foi ele o teórico que atentou para a possibilidade de se manipular a percepção “subjetiva” do empregado sobre o seu local de trabalho com a finalidade de se aumentar e melhorar a produção. Ele o fez quando

¹ Professor de Sociologia da UNIABEU (Belford Roxo) e UGB (Volta Redonda). Doutor e mestre em sociologia pelo IUPERJ.

² Na qual incluímos a função dos gerentes, administradores e psicólogos de empresas.

descobriu que, à parte da adição e subtração de estímulos reais, verificadoras de relês superavam picos de produtividade sucessivos simplesmente por acreditarem que, por causa da presença dos psicólogos em seu local de trabalho, estavam fazendo parte de uma descoberta científica importante. Mayo concluiu que não havia outra determinação para o ocorrido que não a seguinte: “pedindo o seu auxílio e a sua cooperação, os investigadores fizeram-nas sentir-se importantes e assim, sua atitude global mudou” (BROWN, 1967 p. 59).

Origens da auto-ajuda

A história da auto-ajuda tem direta relação com a chamada *Psicologia Humanista*. Na dificuldade de abordar este ponto sem mediações, comento esta corrente do pensamento psicológico por comparação á psicanálise. O sujeito na psicanálise começa a surgir no drama infantil chamado *narcisismo* (NASIO 1997). A entrada do sujeito na sociedade se faz mediante a dura sensação de que sua mãe “deseja” fora dele próprio, o que o obriga a adotar a linguagem e a fazer o que a mãe lhe pede para se alvo do seu afeto. Este “esforço” terá de ser feito pelo sujeito por toda a vida Além disso, e por causa disso, cada sujeito constrói a noção de si mesmo a partir daquilo que seus esforços conseguem projetar nos outros sujeitos. A difícil arte psicanalítica fica sendo então tornar claro ao sujeito esse processo de *dependência* do olhar alheio de tal forma a que, dialeticamente, ele tenha maior autonomia na constituição de sua imagem. Como terapia, a psicanálise coloca a alternativa de representar para este mesmo homem a razão de seu mal-estar (KEHL, 2002: 78/79).

Para estas correntes da chamada Psicologia Humanista (doravante PH), o sujeito é outra coisa. A maior diferença é que se lida com a idéia de uma natureza humana constitutiva: a PH acredita que num sujeito autoconstituído destinado naturalmente à felicidade e a solidariedade. O que nos impede de estarmos felizes não é o fato de que sabemos o que somos pelo olhar alheio, mas o fato de que, por causa do convívio social, vestimos máscaras que nos obrigam a sermos diferentes do que nossa natureza nos manda. Se a psicanálise admitiria a sociologia na medida em que preserva seu fundamento básico (homem e sociedade são entidades indissociáveis), a PH admite uma natureza humana herdada desde o Jardim do Éden. Recomendam então doses de suspensão do “social” (e sua delicada simulação por meio da intervenção terapêutica) para que esta bela natureza

humana floresça. Está dada assim uma das mais atuantes ferramentas terapêuticas da PH criada pelo psicólogo estadunidense Carl Rogers³ largamente utilizada como ferramenta pelas Gerências de Qualidade Total (GQT's) e Dep. de Recursos Humanos (RH's) das empresa: o Grupo T, também conhecido pelo nome de “Vivência”.

A Vivência

O episódio que narro foi vivido por mim durante uma pesquisa de campo numa empresa. No processo de preparação para a apresentação de um novo modelo de organização interna (chamado *Novo Ciclo*), um grupo de funcionários de diferentes atribuições foi selecionado para uma Sensibilização. A dita Sensibilização começou com a convocação destes para *um final de semana num maravilhoso sítio em Angra*⁴. Como parte da Sensibilização, dirigida por Simone⁵, ocorreria a Vivência. Destacados do cotidiano neste belo sítio, e após um passeio de barco, os participantes do processo foram levados a uma ampla sala ensolarada da casa, e acomodados em cadeiras confortáveis, dispostas em círculo. Após uma breve preleção de Simone, ela guiou o grupo numa técnica de relaxamento corporal seguida da sugestão de imagens mentais: as imagens sugeridas procuravam resgatar memórias agradáveis de “realização de objetivos” já vivenciados por cada um dos ali presentes. O relaxamento dura em torno de meia hora.

No retorno desse relaxamento, os participantes são convidados a narrar as imagens que lhes ocorreram – momento no qual Simone reitera que todos se sintam à vontade para dizerem o que quiserem. Inicia-se, assim, um longo período em que cada um é convidado a explorar seu “eu profundo” para que isto seja tema de debates sucessivos e de uma tipificação operada pela própria Simone⁶. Esta é a Vivência; uma manipulação afetiva ara continuar na Sensibilização. Uma vez encerrada, a Sensibilização segue um percurso mais convencional: o *Novo Ciclo* é apresentado pela gerente de RH como o novo conjunto de objetivos da empresa, evidenciando-se que a energia emocional criada instantes antes na Vivência *deveria* ser transposta para aquele processo da empresa que se iniciava agora. O

³ Carl R. Rogers (1902-1987) foi um dos principais psicólogos estadunidenses durante as décadas de 50 e 60.

⁴ Frase que ouvi de vários participantes entre os quais me incluía.

⁵ A psicóloga que prestava consultoria a todas as medidas da Gerência da Qualidade Total e de Recursos Humanos da empresa.

⁶ Segundo Simone, em entrevista informal, ela usa estes relatos e classifica as pessoas em *sonhadores, realizadores, empenhados, dispersos...* uma medida característica do que Cantil chama de gestão previsível dos perfis humanos (CASTEL, 110-114).

gerente diz que os que estão ali naquele momento precisam empolgar toda a empresa com a mesma intensidade daquela comunhão que acabaram de viver.

O evento pode ser decomposto assim: um interventor estimula “relações verdadeiras e expressões espontâneas” com a finalidade de produzir a “sensação de reintegração” que a própria terapia supõe perdida no cotidiano. Os efeitos terapêuticos supostos são o alívio da sensação de alienação cotidiana e a descoberta de um depósito extra de boa vontade e sinceridade escondido pelas convenções sociais. Segundo Castel, os grupos T têm duas regras de partida: “*a aceleração dos contatos e a maximização das reações*” (CASTEL, 1987: 152). Tudo é manipulado para que ali se travem “relações verdadeiras”, opostas às relações estereotipadas do cotidiano. Tudo se passa como se a vida fosse um “casco meio vazio que se enche com psicologia” (CASTEL: 155). Ora, a partir do momento em que esta oferta terapêutica está justamente no local de trabalho cria-se o laço entre o sujeito e a empresa que não é apenas um laço de anuência (como iremos analisar mais à frente) mas também um laço de dependência. Além disso, dentro deste espaço, a não-cooperação com o todo (que aqui significa o conjunto das tarefas a serem realizadas) passa a ser visto como “má vontade pessoal” contra a qual é necessária mais intervenção terapêutica para livrar o sujeito desta máscara ruim. Com isto, a PH faz o que mais se recrimina em psicanálise: jogar o mal-estar para onde ele não pode ser representado, para onde não se pode dar um nome a ele. Sob a justificativa de afastar toda a alienação social, toma-se o psicológico individual como um fim em si, e o resultado destas terapias acaba sendo a sensação de que um “eu profundo” é preservado justamente quando ele é cada vez mais atacado por intervenções externas. Essa recusa do conflito gera, na verdade, um empobrecimento subjetivo na medida em que, ao fugirmos do social e nos refugiarmos no consumo perene desse falso social, fugimos dos reais problemas e perdemos a chance de elaborar uma relação adulta com eles (KEHL, 2002: 79).

Os sujeitos naturalizam a sua anuência às demandas externas sem aquela sensação de mãos vazias: “o psicológico” promove a sensação de que algo muda e que esta mudança produz bem-estar, conforto e uma certa liberdade para construir o “seu eu”. A construção deste “seu eu” se faz mediante uma espécie de *trabalho do eu*, no qual está implícita a meta de estar contente e sintonizado com qualquer imposição do meio externo. Por sua vez, este *trabalho do eu* para a construção do “seu eu” consiste no acúmulo de símbolos que

indiquem a existência de um “eu” se faz mediante um consumo de terapias e, ao final delas, o extra (a mais valia) de ajustamento, relações e prazeres obtidos com este "eu" são objeto de deleite do próprio dono deste eu que, dessa forma, parte para um *consumo do eu*.

Em busca de um sonho

Descrevo agora uma entrevista com Márcia que trabalha guiando um passeio aberto ao público às instalações da empresa. Quando eu a entrevistei, ela completava três anos nesta atividade. Márcia havia sido contratada há cinco anos como auxiliar administrativo, ficando dois meses na função e seguindo, depois, para o setor de vendas da empresa, no qual ficou quase dois anos. Sobre o período e sobre a mudança para o cargo atual, Márcia fala...

Mesmo admirando a empresa, eu não estava feliz na função que desempenhava, eu queria mais, eu queria fazer alguma coisa que me desse satisfação; no lugar em que trabalhava, eu lidava com os problemas do usuário e aquilo me deixava meio chateada. Além disso, já estava fazendo o meu curso de turismo. Eu não queria deixar a empresa, mas não queria ficar naquela ocupação. O esquema de visitação já existia, mas já tinha um responsável, só que a pessoa saiu do cargo, que ficou temporariamente desocupado. Eu entrei em contato com o setor de comunicação e assessoria de imprensa e fui negociando essa mudança. Eu tive de deixar de ser funcionária efetiva, para ser funcionária da XY, a empresa que presta serviços de comunicação, marketing e assessoria de imprensa.

Diante deste relato tão curioso – de alguém que deixa de ser funcionária da empresa e, voluntariamente, pede para ser mudada para uma função na qual será prestadora de serviço –, lancei-lhe algumas perguntas sobre a razão desta mudança:

Eu fui buscar um outra coisa para mim, eu fui em busca de um sonho. O novo sempre traz insegurança, mas eu não sou o tipo de pessoa de ficar conformada só por estar recebendo um salário. Eu me lembro muito de um curso do PDCI⁷ em que a gente teve aula de expressão corporal, que estimulava a consciência corporal, o toque... **Nesse curso, havia um momento em que as pessoas, divididas em pares, deviam se olhar fixamente durante algum tempo e depois cada uma devia contar um grande sonho à sua parceira.** Foi um momento de união, de conhecermos pessoas diferentes, de outros turnos, e principalmente, de outros níveis sociais. A empresa faz com que a gente tenha uma visão sobre temas que a gente nunca havia pensado antes.

⁷ Programa de Desenvolvimento de Capacidades Individuais

O relato acima nos dá conta da construção de uma “intimidade” entre empresa e sujeito que, no caso de Márcia, logrou grande êxito. Ele não só explora e expande seu psicológico através da intervenção como, por causa desta exploração, direciona à própria empresa o resultado desta exploração. É curioso que o local de trabalho figure de forma semelhante a um “objeto do desejo” de consumo (como no primeiro grifo). Levada a refletir, ela teria descoberto uma outra lógica, a da relação lúdica e afetiva com a empresa, na qual cabia, sim, pedir para deixar de ser funcionária efetiva para ser funcionária terceirizada e, assim, exercer uma atividade sonhada, uma atividade revestida com a aura do desejo. Mas, ainda não creio que os relatos de Márcia sejam inteligíveis se omitirmos o seguinte trecho:

Eu acho muito interessante a iniciativa da empresa em preparar os funcionários. **Tudo que a gente aprende nestes cursos que eles dão, a gente reverte para a nossa vida.** No PDCI, por exemplo, a gente já ficou um dia inteiro com psicólogos, falando sobre convivência em grupo. Qual a empresa que faz isso? **A empresa não tinha nenhuma obrigação em contribuir para o nosso ‘conhecimento interior’.** **Há uma grandiosidade nesse projeto.** A empresa está sempre preocupada na nossa integração, a gente comemora, temos festas [...] às vezes tem gente que reclama dos gastos num evento, numa festa – que poderiam ser revertidos em aumento salarial –, mas o objetivo aqui é maior.

A gratuidade, o caráter aparentemente não funcional do aprendizado fornecido pela empresa, assim como o brinde das lojas de departamentos (HAUG 1996) é o que derruba as barreiras do ceticismo e dá a Márcia a certeza de que se trata de que o aparato terapêutico da empresa é uma obra transcendente. Este efeito (de transparecer gratuidade) só parece ser possível quando a empresa faz mais do que era esperado que ela fizesse, e dá coisas que aproveitamos para *nós mesmos*. Quem age com tal altruísmo, merece uma dose *a priori* de confiança. Em uma palavra: o segredo do sucesso (da manipulação afetiva) é a excesso. Se a terapia oferecida pela empresa é algo que faz com que encontremos nosso verdadeiro eu, assim esta empresa passa a ser mediadora da nossa relação com algo que o próprio discurso diz que *deve* ser desejado: o *eu profundo*. Neste sentido, a crítica tradicional ao consumo que diz que a propaganda apresenta ao sujeito “em toda parte o clichê e o decalque estandardizado de seus desejos infantis, só que de forma aquisitiva” (SCHNEIDER; 1973: 311), poderia ser direcionada ao local de trabalho.

A auto-realização e seus excluídos

Não surpreende, portanto, que o indivíduo produzido por estas terapias (aquele que admite a empresa como parte indivisível de seu *sonho* e que como tal está predisposto a acatar demandas feitas pela mesma) seja qualificado como “homem auto-realizador” (IYER 975) por Abraham Maslow⁸. Não se pode perder de vista que essa “auto-realização” não é realmente o que promete, mas uma série de efeitos esperados a partir de certa intervenção. Por todo o tempo em que realizei esta pesquisa de campo, ficava pensando na possibilidade de que esta produção/busca pelo “eu profundo” fizesse alguém descobrir que seu real desejo fosse sabotar o trabalho, acuar os colegas de trabalho e ganhar salário sem trabalhar. Os terapeutas curiosamente não temem esta possibilidade por que acreditam que estão fazendo aflorar a boa natureza do ser humano. A razão efetiva de que isto não ocorra deve ser bem menos transcendental: o bom senso e/ou o cinismo dos trabalhadores que reconhecem o papel desta representação teatral na manutenção de seus próprios empregos.

Até por que este falatório psicologista não abarca a todos indistintamente. Tive oportunidade de entrevistar funcionários que não reagiram diante de minhas provocações para que fosse usado o discurso do “eu profundo”. Rogério, o motorista da Diretoria com quem conversei alegremente várias vezes, é um deles. *O que há de especial em trabalhar aqui? O que você tirou de útil para você trabalhando aqui?* foram algumas das minhas enviesadas perguntas. Rogério se esquivava sem muita empolgação: *O pessoal da diretoria é sempre educado comigo... O salário é bom, tem plano de saúde, agora tem um médico aqui só para fazer o nosso acompanhamento.* Falar sobre si, sobre seus sonhos, sobre qualidades e defeitos e dirigir à esfera do trabalho tais assuntos não é uma faculdade humana natural, nem a capacidade para tal decorre de um “destravamento” (no máximo, de um adestramento). A incapacidade de entrar nesta sintonia ou, como chamei, neste discurso do eu profundo, figura ainda como elemento excludente deste modelo gerencial – como o que observei dos bacharéis em ciências humanas e sociais em relação ao pessoal de finanças e áreas tecnológicas que, nas reuniões, ficam um pouco acuados pela verborragia dos primeiros.

⁸ O estadunidense Abraham Harold Maslow (1908- 1970) é tido como um dos papas da PH e da teoria gerencial *humanista*. (IYER 1975).

Conclusões

A psicologia representa, aqui, um papel homólogo ao da cirurgia estética, cuja finalidade é menos reparar os corpos do que lhes proporcionar uma mais-valia de harmonia e beleza. As novas terapias promovem uma visão do homem pela qual se concebe ele mesmo como um possuidor de uma espécie de capital (seu ‘potencial’) que gere para dele extrair uma mais-valia de gozo e de capacidades relacionais.(CASTEL: 146) para aumentar sua empregabilidade.

As causas desta situação parecem ligadas ao processo bem mais amplo de consolidação do que já se chamou Capitalismo Tardio: universalização das relações mercantis e a captura de dimensões da vida social – como a felicidade e a satisfação – por esta mesma lógica mercantil mediante o aparecimento de uma série de indústrias especializadas em oferecer substitutos destas demandas humanas na forma de mercadorias (OLIVEIRA 2004). Neste cenário, o controle social não assume mais a forma de proibição interna que exige a renúncia e autodomínio (como em etapas capitalistas anteriores), mas a forma de uma instância hipnótica que inflige “uma atitude de ‘se deixar levar pela correnteza, e cuja ordem se reduz a um *Goza!*, à imposição de um gozo obtuso ditado pelo meio social” (ZIZEQ; 1992:21). O sujeito deseja estar em contato consigo mesmo? Venda-lhe um modelo funcional de “desejos íntimos” que poderá ser adquirido pelo módico preço de um livro ou sessão terapêutica ou oferecido graciosamente por uma *empresa que cuida das pessoas com carinho*⁹.

Bibliografia

CASTEL, R. (1987) *A Gestão dos Riscos: da antipsiquiatria à pós-psicanálise*. Rio de Janeiro, Ed. Francisco Alves, 1987.

FOUCAULT, M. (1999) “História da Psicologia de 1850 a 1950” in *Problematização do Sujeito: Psicologia, Psiquiatria e Psicanálise* (org. Manoel Motta), Rio de Janeiro, Forense Universitária, 1999.

HAUG, W. (1996) *Crítica da Estética da Mercadoria*, São Paulo, Ed. Unesp, 1996

IYER, R. (1975) “O homem auto-realizador na sociedade contemporânea” in *Psicologia Existencial-Humanista* (org. T. Greening), Rio de Janeiro, Zahar Ed., 1975.

⁹ Frase de Dr. Carlos, médico da empresa que pesquisei.

KEHL, M. *Sobre Ética e Psicanálise*. São Paulo, Ed Companhia das Letras, 2002.

MAYO, E. *Problemas Humanos de una Civilización Industrial*. Buenos Aires, Ediciones Galatea, 1959.

NASIO, J. *Os 7 conceitos cruciais da psicanálise*, Rio de Janeiro, Jorge Zahar Editores, 1997.

OLIVEIRA, A *A Empresa Feliz: discursos gerenciais do Capitalismo Tardio*, Rio de Janeiro, 2004. Tese (Doutorado em Sociologia) – IUPERJ.

ROGERS, C. *Sobre o Poder Pessoal*, São Paulo, Liv. Martins Fontes, 1978.

ZIZEK, S. *Eles não sabem o que fazem: o sublime objeto da ideologia*, Rio de Janeiro, JZE, 1992