
O MEIO AMBIENTE LABORAL, RISCO E A FALHA NA COMUNICAÇÃO*

Humberto César Machado

Resumo: esta reflexão faz uma análise teórica sobre a comunicação no meio ambiente laborativo do trabalhador e suas consequências sociais. Ele analisa alguns preceitos teóricos que perpassaram pelas representações sociais e algumas reflexões a respeito da mesma. Discute sobre a legislação vigente e faz uma revisão teórica a respeito do tema, perpassando por preceitos da linguagem, bem como aborda valores cognitivos apresentados no ambiente laborativo local, regional e seus riscos operacionais onde discute as concepções e os fatores que relacionaram e articularam junto a algumas vertentes desta investigação. As abordagens apresentadas no planejamento e discussão sobre o ambiente laborativo, seus riscos e as falhas na comunicação interpessoal na atividade profissional são analisados, levando em consideração os pressupostos teóricos da cognição social de modo a atender as abordagens voltadas ao meio ambiente, à comunicação e os riscos no trabalho. Em relação às representações e as práticas teóricas desse estudo, a análise bibliográfica sobre elas empreendem esforços para conceituar o seu fechamento relacionado às ideias apresentadas.

Palavras-chave: Comunicação. Riscos. Meio Ambiente Laborativo. Representação Social.

THE LABOR ENVIRONMENT, RISK AND COMMUNICATION FAILURE

Abstract: this reflection makes a theoretical analysis on communication in the labor environment of the worker and its social consequences. He analyzes some theoretical precepts that have permeated the social representations and some reflections about it. It discusses the current legislation and makes a theoretical revision regarding the subject, passing through precepts of the language, as well as approaches cognitive values presented in the local and regional work environment and its operational risks, where it discusses the conceptions and the factors that related and articulated with some aspects of this research. The approaches presented in the planning and discussion about the work environment, its risks and the failures in interpersonal communication in the professional activity are analyzed, taking into account the theoretical presuppositions

of social cognition in order to attend the approaches focused on the environment, communication and risks at work. In relation to the representations and the theoretical practices of this study, the bibliographic analysis about them makes efforts to conceptualize its closure related to the presented ideas.

Keywords: *Communication. Scratches. Labor Environment. Social Representation.*

EL MEDIO AMBIENTE LABORAL, RIESGO Y LA FALLA EN LA COMUNICACIÓN

Resumen: *esta reflexión hace un análisis teórico sobre la comunicación en el medio ambiente laboral del trabajador y sus consecuencias sociales. Él analiza algunos preceptos teóricos que pasaron por las representaciones sociales y algunas reflexiones acerca de la misma. Se discute sobre la legislación vigente y hace una revisión teórica sobre el tema, pasando por preceptos del lenguaje, así como aborda valores cognitivos presentados en el ambiente de trabajo local, regional y sus riesgos operacionales donde discute las concepciones y los factores que relacionaron y articularon junto a algunos aspectos de esta investigación. Los enfoques presentados en la planificación y discusión sobre el ambiente de trabajo, sus riesgos y las fallas en la comunicación interpersonal en la actividad profesional se analizan, teniendo en cuenta los presupuestos teóricos de la cognición social para atender los enfoques orientados al medio ambiente, riesgos en el trabajo. En relación a las representaciones y las prácticas teóricas de ese estudio, el análisis bibliográfico sobre ellas emprende esfuerzos para conceptualizar su cierre relacionado con las ideas presentadas.*

Palabras clave: *Comunicación. Riesgos. Medio Ambiente Laborativo. Representación Social.*

No texto que se segue concentra-se uma na análise teórica sobre a comunicação no meio ambiente laborativo do trabalhador e suas consequências sociais, o mesmo faz uma articulação com alguns preceitos teóricos das representações sociais e algumas de suas possibilidades oriundas dessa reflexão. Em detrimento do que esta prevê a legislação e partindo de alguns referenciais sobre o assunto serão discutidas noções de pensamento, linguagem, bem como os valores cognitivos que representam o planejamento no ambiente laborativo local, regional e seus riscos operacionais, discutindo concepções e fatores que se relacionam e articulam junto à base teórica das representações sociais, sendo indicadas algumas vertentes a esta investigação.

A priori será feita uma revisão literária das abordagens apresentadas sobre o planejamento no ambiente laborativo, seus riscos e falhas na comunicação interpessoal na atividade executada, bem como alguns pressupostos teóricos da cognição social. Na revisão teórica serão privilegiadas as abordagens voltadas ao meio ambiente, à comunicação e os riscos no trabalho e a representação social.

DA CONTEXTUALIZAÇÃO HISTÓRICA ATÉ A ATUALIDADE

O meio ambiente laborativo é caracterizado no séc. XXI como sendo um ambiente que afeta profundamente a saúde do trabalhador, situação que é vista como sendo corriqueira apresentada com características de normalidade em um mundo globalizado regido basicamente pelas notas do capitalismo. Dentro desta perspectiva busca-se abordar os aspectos do risco e da comunicação regional no ambiente laborativo, bem como alguns pontos relevantes nesta contextualização.

Os distúrbios ocupacionais no mundo contemporâneo foram, são e ainda serão objetos de inúmeras reflexões técnico-científicas como esta a que se propõe. A necessidade de estudar o trabalhador e seu ambiente de trabalho se faz necessária face ao avanço tecnológico intermitente e acentuado a que ele está exposto. Fisiologicamente ele é o mesmo sujeito de séculos passados, mas, a tecnologia adiantou-se um pouco mais que a sua capacidade coletiva de interação a ela, e inúmeros são os motivos para que houvesse este distanciamento social.

É importante ressaltar que às novas tecnologias e este novo contexto perpassa por fatores econômicos regionais, educacionais e conseqüentemente sociais, onde o rolo compressor da modernidade não para, não retrocede, ele sempre avança de modo contínuo, por vezes, mais rápido, por vezes, mais lento, mas sempre seguindo em frente. Cabe ao homem contemporâneo, entenda-se o homem de seu tempo, se adaptar a esta nova realidade, a este novo momento cibernético a qual a sociedade da atual modernidade se insere. Como a ciência, ele, ao longo do tempo se reinventa e busca mecanismos internos e externos cada vez mais eficientes de adaptação ambiental, onde a comunicação se faz presente e o risco a vida passa a ser rotina.

Em todo este processo de adaptação é estabelecido um acordo não formal de cooperação na qual a tecnologia busca melhorar, facilitar a vida no tempo em curso, pois ela é desenvolvida para ser usufruída. Estes avanços tecnológicos vão surgindo de acordo com as necessidades e as novas descobertas buscam facilitar a vida no contexto social. O convívio coletivo não se abstrai de palavras, gestos, posturas e significados dentro de sua perspectiva social. Os acordos, as relações vão se moldando entre as partes, em função da cultura, da ética e da moral, que revela o seu tempo, a representação social de uma determinada época, de um período, de um determinado grupo.

As normativas legais deste contexto *tecnossocial* regem a atividade laboral vivida pelo trabalhador que deve ser adaptável a um fato que ainda esta por vir, o que será chamado de ponto cego, ou seja, um local, uma situação, algo que não pôde ou não foi ainda detectado. A pressão vivenciada pelo homem no mundo moderno é algo que gera um adoecimento não somente fisiológico como também moral. A impotência diante da racionalidade coletiva o afasta do sentimento personalista, dando lugar a acordos de cooperação mútua que nem sempre são cumpridos em todo seu rigor.

A proteção à saúde do trabalhador é garantida em seu aspecto legal, seus direitos e deveres são observados, o que ocorre na relação produto e produtor é o distanciamento entre mente e trabalho, ocorre uma discordância entre o produto e a capacidade de produzir. Neste aspecto é que deverá ser moldado este texto retratando um pouco sobre a comunicação interpessoal do dia a dia bem com em um ambiente formal que no caso deverá ser o ambiente laborativo, como também o risco, a *contra-segurança* e o rastreamento de algumas nuances em que o trabalhador em geral esta envolvido.

O HOMEM NO AMBIENTE REGIONAL DO TRABALHO

O homem e a sua característica biopsicossocial em seu ambiente laborativo engloba todos os aspectos de seu desempenho comportamental, como a tomada de decisão em

situações de desequilíbrio operacional ou pessoal, bem como, outros processos cognitivos, como a relação do mesmo com os instrumentos disponíveis dentro do ambiente de trabalho. A comunicação e a interface entre as pessoas, a tecnologia e a documentação, transformam-se em elementos teóricos para uma ciência multidisciplinar. O elemento humano em sua atividade profissional é a parte mais flexível, adaptável e valiosa dentro do sistema, entretanto, é também o elemento mais frágil e suscetível às influências adjacentes a qualquer operação em execução, podendo assim, afetar negativamente o seu desempenho na relação homem-máquina, homem-homem, homem-meio ambiente (CÉSAR MACHADO, 2014a).

Entender a influência dos aspectos comportamentais e fisiológicos na rotina do ambiente de trabalho em face da prevenção de riscos e acidentes é importante para que se desenvolva um suporte teórico para análise da falha humana. Edwards nos anos setenta desenvolve um mecanismo de compreensão desses aspectos conhecido que é o modelo SHELL o qual fora aprimorado por Hawkins logo em seguida. Este modelo consistia na interlocução entre elementos como o suporte lógico (Software) a informação escrita ou requisitos normativos, o equipamento (Hardware), o ambiente (Environment), o elemento humano (Liveware L) com suas características biofisiológicas, comportamentais e sociais. Era nesta interlocução que segundo eles se desenvolve o ambiente corporativo, na interface desses elementos o qual o homem é o componente central de interatividade entre as partes (CÉSAR MACHADO, 2014b).

Outro modelo de análise de risco do fator humano muito utilizado no ambiente laborativo é o desenvolvido pelo James Reason, no qual analisa o comportamento humano e a forma como ele contribui (contra-segurança) no sistema e levou a ocorrer um acidente. Sua teoria aponta o acidente como resultante de vários fatores que através de uma cadeia de eventos rompe as barreiras defensivas de exposição aos riscos. Seu conceito teórico (queijo suíço) representado por várias camadas de proteção faz das condições inseguras e precondições (fadiga, estresse, práticas operacionais) lacunas representam deficiências na segurança com situações de exposição ao risco e/ou acidente (CENIPA, 2006; REASON, 2005, 1990).

No momento em que a primeira camada de proteção é rompida outra brecha pode-se abrir e assim sucessivamente até que todas elas sejam rompidas e o pior venha a acontecer. Se o problema não for detectado e isolado rapidamente em nenhuma das camadas de proteção as brechas ou os pontos cegos poderão momentaneamente se alinhar e se conjugarem em uma situação de eminente perigo ou acidente. Neste caso, o importante não é encontrar culpados, mas sim, analisar o porquê as ações preventivas de defesas falharam (REASON, 1990).

Sistematicamente com a evolução tecnológica o ser humano passa a ser visto como o elemento de maior intervenção no meio ambiente. No passado, o ciclo natural de vida orientava seus passos, o ambiente exercia uma influência importante em seu dia a dia, em seu desempenho, em sua compreensão de suas capacidades e limitações que buscava encontrar as melhores condições para a sua segurança (BARRETO, 2008; VELOSO, 2005). Considerava como sua característica biopsicossocial o Fator Humano que se pode definir como: pessoas em seu ambiente de trabalho e de vida, sua relação com as máquinas,

equipamentos e procedimentos, sua relação com os demais e o seu desempenho dentro do sistema (OACI, 1989; DEJURS, 2005).

Observa-se que errar é uma das características inerente ao homem, ou seja, todas as pessoas erram até mesmo as melhores em suas respectivas áreas de atuação. Do ponto de vista dos Fatores Humanos, não existe a possibilidade de exercer qualquer tipo operação contínua livre de erros, eis o porquê da importância de se discutir sobre esta questão. Observa-se que seres humanos operam sistemas complexos, erros ocorrerão e que, sob situações de estresse, sobrecarga de trabalho, ambiente monótono, dentre outros aspectos, existe a probabilidade contínua de que se ocorra erros (CURCIO, 2010; HELMREICH, 2012).

O objetivo da análise e seu monitoramento em sua regionalidade considerando o ambiente de trabalho visa aumentar a eficácia e eficiência, das atividades realizadas por pessoas, e um aprimoramento de valores, como a sua segurança física, saúde e bem estar social. No que tange a sua abordagem é a aplicação sistemática de informações pertinentes a suas habilidades, características, comportamentos, padronizações, motivações e comunicação na execução do trabalho (ISAAC, 1999).

O GERENCIAMENTO DOS RISCOS

Todas as atividades laborativas tem por natureza envolverem a aceitação de riscos e o desenvolvimento de mecanismos que se considera de alto padrão no intuito de prevenir qualquer tipo de acidente. Assim, é importante que se desenvolva em qualquer empresa gerências que atendam a essas necessidades. Com a evolução tecnossocial do século XXI o fator humano foi estudado exaustivamente com o objetivo claro de se atingir níveis de excelência no quesito segurança no ambiente de trabalho o qual busca produzir um ambiente perfeito, com uma incidência mínima de riscos e objetivando o nível zero de acidentes (CENIPA, 2006).

Diversas foram às teorias desenvolvidas nas últimas décadas e neste início de milênio, tendo como matriz propulsora a percepção do erro como sendo algo admissível na estrutura do sistema laborativo. Estes sistemas se tornam cada vez mais seguros e consequentemente difíceis de encontrar falhas que acabaram por se tornar um novo problema para quem trabalha com prevenção, pois, o risco mudou e para isso, deve-se conhecer melhor a sua transformação (AMALBERTI, 2007). Uma grande mudança no exercício da gestão da segurança foi que seu foco sai da exclusividade do sujeito e passa a ser um objeto público de sobrevivência econômica. O entendimento, o reconhecimento e antecipação do risco, desvios, transgressões e o desenvolvimento de normativas sistêmicas bem como a aceitação do risco pelo operador no contexto atual de sua atividade permeia este novo entendimento.

Este entendimento passa a ser uma nova forma de regulação e pode ser decorrido de profundo conflito logístico entre a produção e a segurança. Os riscos e desvios normativos não são identificados somente de modo negativo e nem se trata por vezes de eliminá-los, mas sim, em desenvolver métodos e/ou dispositivos que ajustem sua regulação. O desafio da segurança esta integrada na evolução dos trabalhadores quanto ao seu desenvolvimen-

to mental, no sentido da neutralidade do risco e sua aceitação de modo a dominar as falhas de maneira razoável (AMALBERTI, 2007).

Pode-se compreender o risco como sendo um condicionante que aumenta ou diminui seu potencial de perdas materiais e humanas. Sua existência dá-se em função de sua incerteza, do acidental e da vontade humana, podendo apenas evitá-lo ou reduzi-lo a níveis aceitáveis através de seu gerenciamento. Ele se difere do perigo, que é condição, objeto ou atividade que causa agravo às pessoas, prejuízos patrimoniais ou redução da habilidade de exercer uma função, assim basta que ocorra compreensão de sua origem, e o porquê de sua existência na empresa (BECK, 2008).

Na análise do risco é evidenciado sua probabilidade e seus prejuízos. O controle eficiente do mesmo, através de um bom gerenciamento, deve levar em conta ganhos e perdas de custeio mantendo-o em níveis aceitáveis. Este gerenciamento não é responsabilidade exclusiva da administração, mas sim, de toda a equipe de trabalho, pois, a prática e o controle é que irão assegurar a segurança do grupo, mas é a cultura organizacional e a produção de relatórios de acidentes e incidentes produzidos pela falta de segurança que fundamentam todo o sistema de bem estar (BRASILIANO, 2012; PUC RS, 2004).

É relevante destacar que os níveis de ligação de qualquer sistema corporativo (gerência, coordenação, diretoria, dentre outros) representam um importante aporte para a segurança por meio de ações independentes. O gerenciamento do risco propõe que algumas de suas fases tanto na concepção, no objetivo ou identificação de perigos, seja levado em consideração, apontando em qual momento eles se constituem de fato uma ameaça ou uma condição de perigo. A avaliação dos riscos e a análise do perigo é um fator de grande relevância para a sua gestão, onde valores e níveis são levados em consideração na adoção de ações corretivas às quais em algum momento irão atuar e seu caráter corretivo devendo contribuir para que todos se envolvam neste sentido (MAGALHÃES, 1997).

Em todo o processo de gestão do risco a análise, a identificação, e controle do mesmo são feito pelas empresas de um modo geral, busca atingir amplos resultados, observa que a segurança plena é algo passageiro e o que se consegue é uma coordenação razoável nas operações de modo a que se atinja um nível aceito. Para isso, é necessária que ocorra uma integração perfeita entre os trabalhadores, em que o foco se mantenha na ação empreendida em sua atividade a ser executada. O treinamento que cada integrante da empresa faz é necessário para que cada um deles cumpra seu papel com uma maior excelência obtendo assim, a manutenção da segurança. Se o planejamento é cumprido a rigor em conformidade com o que determina a empresa, se o enquadramento funcional é adota e os métodos de aplicação são implantados de modo sagaz e competente, os perigos e riscos associados a qualquer função na empresa poderá ser controlado e minimizado (PUC RS, 2004; VICENTE, 2005).

DA FILOSOFIA OPERACIONAL A OPERACIONALIDADE FUNCIONAL

A dinâmica mundial e suas fronteiras são transformadas por aspectos econômicos, tecnológicos sociais e culturais faz com que as relações tornem-se cada vez mais diferenciada em todas as esferas coletivas no dia a dia e no trabalho. Algumas propostas são

objeto de reflexão fase a este contexto vivido. Com o intuito dinamizar esta questão são apresentadas dinâmicas operacionais feitas a partir de estudos relativos ao comportamento humano. O gerenciamento de pessoas e equipamentos atrai a atenção de importantes estudos na intenção de garantir uma atividade laborativa tranquila, segura e eficiente.

O treinamento de pessoal acaba sendo o foco operacional de treinamento que visa uma maior eficiência tanto do grupo quanto dos sujeitos. Reduzir os erros acaba sendo sinônimo de lucratividade eliminando ou atenuando ao máximo a perda de equipamentos e materiais, o afastamento de pessoal por enfermidades e em situações extremas a perda de pessoas, por consequência a geração de prejuízos indenizatórios. O desempenho humano e de equipe vem sendo cada vez mais valorizado no mercado de avanços tecnológicos atuais, a ideia é que se minimize ou maximize ao máximo o rendimento das equipes a partir de uma coordenação mais eficiente e que envolva todo o conjunto corporativo.

A estrutura atual de gestão apresenta maior amplitude com objetivos claros de atingir todas as instâncias de produção, da matéria prima à satisfação do cliente. O modelo de gestão ultimamente utilizado nos meios de produção propõe a efetiva aplicação de todos os recursos disponíveis de pessoas, equipamentos e ideias com o intuito de ampliar sua eficiência. Os agentes que suscitam o risco e consequentemente o acidente podem estar alojados exatamente em um ponto cego já discutido anteriormente. Os pontos pré-existentes como também inconscientes são questões determinantes para que se apresente maior eficiência na prevenção, servindo como ponto de partida para ações e caminhos a ser seguidos de modo mais seguros, confiáveis e consequentemente eficientes (PEREIRA, 2004).

O fator humano é ponto central de controle organizacional, o controle de todo o processo produtivo e de execução funcional visa diminuir as falhas relacionadas à operação como um todo. O homem diferentemente da máquina é instável e flexível e apresenta respostas nem sempre planejadas diante de qualquer situação. A ideia é que ele gerencie seus comportamentos e através de treinamentos específicos venham obter respostas mais controladas no sentido de que se ocorra mais acertos melhorando assim a sua produção face à máquina e ao seu interlocutor de equipe. Trocando em miúdos, a ideia é que se adotem medidas preventivas contra o próprio operador, ou seja, o homem diante de suas falhas funcionais, fazendo assim, uma manutenção contínua do exercício humano em qualquer que seja a operação (DEJOURS, 2005).

O especialista de comunicação e segurança desempenha papel importante na criação, desenvolvimento e aplicação de programas de gerenciamento operacional no intuito de se produzir importantes resultados através de dados coletados. A análise de dados provoca o que se poderia denominar conjunto de ações reagentes ao erro, que perpassa por várias instâncias corporativas. Os conceitos de *alerta situacional* passam a ser instrumento de estratégia na tomada de decisão. A autocrítica diante do erro é uma forma efetiva de advertência em virtude do ocorrido e a sua correção gera uma atitude de consciência diante do erro ou risco. Modificar estes aspectos passa a ser de responsabilidade do mediador gerencial de grupo (KANKI, 1995).

A insuficiência na análise de dados em níveis hierárquicos mais elevados gera a perda de produção, a análise e o direcionamento de todas as variáveis colhidas na corporação deverão produzir modelos culturais a serem absorvidos pelo inconsciente coletivo

da empresa, grupo ou segmento. A falta de compreensão ou falha na comunicação inter ou intragrupal gera no grupo indiferença diante da filosofia adotada, ele não se vê como parte, enxerga aquilo como sendo do outro e não sua. Ocorrera um descaso, uma falha na interiorização do problema, do lapso, do risco produzido, não adota um comportamento como sendo de causa própria, apresenta-se um comportamento de invulnerabilidade, observando que o problema está lá e não aqui (CÉSAR MACHADO, 2014a; WEST, 2012).

A divisão de autoridade, o compartilhamento de responsabilidades legitima novos modelos administrativos, tanto em âmbito corporativo, quanto em âmbito social, a ideia é que se desenvolvam condutas seguras, considerando o sujeito e suas aptidões para o exercício das mais diversas funções operacionais. A incorporação de uma filosofia corporativa é importante para que se estabeleça uma comunicação eficiente, dinâmica e que apresente bons resultados. A verbalização, os gestos e ações são resultantes de um bom treinamento, o *briefing* e a frequência de procedimentos deve garantir a eficiência sempre evolutiva da manutenção e dos procedimentos a serem adotados em cada ação coletiva. O diálogo é algo importante em qualquer operação a ser desenvolvida, o respeito, o saber ouvir e dizer eliminam os ruídos da comunicação e aguçam ou legitimam os acordos situacionais.

Os procedimentos e restrições inevitavelmente acarretaram restrições de liberdade funcional, eles são o marco regulatório dos fatores humanos em qualquer que seja a função, os limites sua incorporação e assimilação gera novas modalidades de condutas e ações, mas em nenhum momento a autoridade funcional deverá ser suprimida. A ideia é a redução de riscos, acidentes e suas consequências, a oralidade, a comunicação precisa pelos mais diversos meios legitima a confiança, geram costumes, reações para que didaticamente se obtenha a atenção e a adesão de todos os colaboradores, sem tão pouco descartar o saber ouvir.

A gestão de todos os recursos operacionais e não operacionais, a incorporação de todo o grupo deverá alavancar o nível de confiança, eficiência nos resultados operativos, treinamentos contínuos, um canal aberto de comunicação, sem que haja retaliações conceituais vão garantir operações seguras e eficientes. A competência capitalista deve observar detalhes, levar em consideração o usuário, cliente ou fornecedor. A atenção, a maior produção, com amor eficiência faz a diferença, aspectos mercadológicos de consumo resultam em sorrisos, pequenos detalhes, mimos ou atenção pode gerar uma fidelização do cliente. Este tipo de aspecto contribui para os bons desempenhos empresariais, o feedback do produto pelo cliente otimiza a gestão do fator humano na produção.

Dentro do ciclo de segurança o desenvolvimento de uma cultura passa a gerar a solução dos problemas, mas deve-se observar que este costume gera o desenvolvimento de novos problemas ainda não previstos. O saber, a pesquisa, a prática social, e a reflexão sobre a situação problema gerada nas mais diversas situações, desenvolve o fator cultural e assim, desenvolve-se um novo constructo complementando novas perspectivas socio-culturais em seus aspectos reflexivos, de ações e crenças coletivas. Em suma, a cultura de solução de problemas ou erros apresenta efetividade em alguns aspectos, porém, origina novos problemas (DORRA, 2007; FLAMET, 1994).

Em âmbito contemporâneo, as novas tecnologias são elementos que agregam mecanismos que propiciam a diminuição dos acidentes, solucionando e desenvolvendo novos proble-

mas. A *microfísica da cultura* desenvolve-se a partir da reflexão, implementação e transmissão do conhecimento, a partir da qualificação contínua do operador que é construída a prática social. A geração do conhecimento transforma o sistema que conseqüentemente desenvolve novos objetivos, conceitos e técnicas, gerando assim, uma nova cultura (COVELLO, 2004).

A resistência ao novo, à nova concepção tecnológica gera por si só uma *contracultura*. O medo do novo, a resistência ao desconhecido, à oposição que alimenta a zona de conforto, que congela e restringe o desenvolvimento social, estagnando o conhecimento. A retroalimentação e a resistência em relação do novo que complementa os elementos da transformação cultural. Esta *contracultura* é parte elementar no desenvolvimento e transmissão do novo saber, lembrando que a inserção dele gera novas representações que perpassam por uma profunda capacidade de compreensão emocional da parte envolvida, onde o conhecimento resulta em poder e o poder gera conhecimento (ABRIC, 2001; MOSCOVICI, 1981, 2003; PEREIRA DE SÁ, 2015).

A luta pelo poder permeia o saber, por vezes, restringe o seu desenvolvimento, a convivência com as falhas e a proximidade do risco gera indiferença a eles, passam a não incomodar, arriscam-se na sorte indiferentes ao azar, tudo em função da manutenção dessa supremacia. O elemento humano é de extrema valia, mas facilmente influenciável o que em alguns momentos afetam negativamente sua apresentação face ao problema e procedimentos, suscetíveis ao erro. O seu desempenho é questionável, o treinamento recebido pode apresentar falhas resultando em procedimentos inadequados dentro do sistema.

A seleção e o ingresso do profissional no sistema podem apresentar falhas, suas capacidades e limitações que vão da fisiologia, a sua *psique* bem como as limitações apresentadas no ambiente laborativo. A interface homem-máquina pode ser outro aspecto intermitente ao erro e as limitações funcionais, o estudo do ambiente, da pessoa, do equipamento, e a geração de procedimentos claros criam condições adequadas no ambiente funcional. O esforço multidisciplinar, a seleção de informações sobre as limitações do sujeito asseguram um aprimoramento de seu funcionamento (MELO, 2004).

A comunicação, a forma de linguagem utilizada em toda a organização melhora a produção, o trabalho em equipe, eleva o nível de satisfação funcional. Ela é fator preponderante no universo corporativo. O ambiente operacional, o treinamento técnico e o trabalho em equipe representam a filosofia da empresa onde todos aqueles colaboradores envolvidos em qualquer parte do processo produtivo são responsáveis pelo desempenho e resultados. Os ruídos na comunicação, a geração de conflitos desnecessários no interior do grupo elevam o nível de estresse, de esgotamento mental, por isso, a importância de um bom treinamento, um criterioso recrutamento e seleção de pessoas.

Analisar os recursos disponíveis na empresa enquadrá-los em categorias é algo importante. A estruturação geral da mesma perpassa em sua essência por pessoas, equipamentos, tempo, produção e informação. Neste contexto o erro humano é recorrente, produto de seu comportamento, ônus a ser administrado. Toda atividade profissional apresenta em seu eixo motriz uma complexidade, uma dinâmica envolvendo as mais diversas áreas de conhecimento, a responsabilidade com a segurança e com a mitigação do risco é dever de todos. O erro humano permeia à atividade seja ela qual for os sujeitos erram pelo simples fato de serem humanos, racionais, instáveis e conseqüentemente imprevisíveis.

Em qualquer que seja a área de atuação é bom lembrar que as autoridades, os órgãos fiscalizadores tem sua parcela de contribuição em todo o contexto produtivo contribuindo de forma significativa no intuito de melhorar o sistema como um todo. Encontrar as lideranças ativas e passivas, formais e informais, em seus mais diversos níveis hierárquicos funcionais é um recurso relevante no desempenho técnico da estrutura funcional, em que a observação dos mecanismos de comunicação interpessoal gera recursos importantes no intuito de se criar um ambiente saudável e eficiente para todos aqueles que o compõem o grupo.

As falhas apresentadas na comunicação podem se alicerçar no modo como são aplicados os treinamentos e para onde estão voltadas as atenções, como por exemplo, para um único grupo e não para toda a corporação em relação à utilização de uma linguagem nem sempre acessível a todos que é equidistante da realidade. Também a desconsideração da cultura estabelecida, a resistência empreendida pela equipe como forma de proteção coletiva, dado o entendimento de que poderá estar ocorrendo à modificação da representação social do grupo como um todo.

O foco direcionado a natureza psicológica do sujeito cria um modo específico situacional, a ideia é adequar o treinamento técnico à cultura organizacional do grupo em questão. Esta integração permite que qualquer programa a ser implementado atenda e atinja a todos aqueles que estão envolvidos. Um fato a ser levado em consideração é de que a aplicação e a prática de novos conceitos institucionais devem atender as necessidades de cada situação ou setor corporativo. O comportamento deve e pode interferir no desempenho e agregar o risco da operação seja ela qual for, por isso, a necessidade contínua de análise e revisão dos procedimentos que poderá ser feito a partir de um *checklist* operacional (CAMPOS, 2012).

Avançando neste sistema de comunicação funcional, a cultura como já foi dito, tem papel de destaque no contexto global da empresa ou função exercida. Considerar que o erro existe independentemente do treinamento aplicado. Observar o desempenho do grupo corporativo, a prática de *briefings e debriefings* em todo o conjunto que se interage, a influência da pressão por resultados e a conseqüente fadiga e estresse funcional que modificam o comportamento tanto individual como coletivo é algo importante dentro do contexto, como também o estímulo à disciplina operacional de procedimentos escritos e validados pela empresa. A assimilação conceitual de mecanismos de segurança considerados universais como a política de não punição ao erro, mas sim, o estímulo, o reforço ao não erro, ou seja, desenvolver uma cultura de prevenção.

Outros aspectos devem também ser levados em consideração como equipes disciplinares justas com características democráticas, relatórios de confidencialidade sobre os erros observando que estes, mesmo que pessoais, são fatores inevitáveis no conjunto produtivo sem que isso acarrete em punições ostensivas, garantindo uma relação de confiança recíproca entre a corporação e funcionário, ou seja, uma união bem estruturada de todo o grupo. O treinamento e a simulação, bem como o estímulo ao acerto e a geração de alertas situacionais no trabalho em equipe minimizará significativamente o nível de estresse a eles impostos diante de vários cenários ou situações apresentadas (OACI, 2002; 2009).

O estudo sobre as ameaças podem aumentar o nível situacional de segurança, devendo atingir todos os níveis corporativos incluindo a atividade final em si. O envolvimento de todos os funcionários é fundamental para o sucesso do programa de prevenção a ser desenvolvida, considerando as limitações individuais de cada um contribuindo com o aprimoramento do meio ambiente laborativo da empresa, garantindo maior eficiência em toda cadeia produtiva.

A culpa e o erro andam juntos, o erro pode estar alojado em qualquer estágio da produção esperando apenas um pequeno deslize do operador para que o sinistro se instale. Alguns enxergam a regulamentação e as normas como sendo algo a ser seguido pelo outro e não por si mesmo. A consequência disso, é que, pela experiência ou pela soberba ele esta muito mais sucinto ao acidente do que aquele novato inexperiente que se encontra com todos os níveis de atenção elevados. Mas o que importa mesmo, não é quem cometeu o erro, mas sim, por que ele foi cometido, o intuito é conscientizar as pessoas diante de qualquer sistema que apresenta complexidade e dinâmica própria, por consequência um risco eminente.

CONCLUSÃO

O estudo produziu aspectos importantes em relação às lacunas relacionadas aos fatores humanos no ambiente do trabalho em que se indica falha em aspectos relacionados à formação e o treinamento dos profissionais para atuarem nas mais diversas áreas de uma empresa localizada em qualquer localidade regional. Observou-se também algumas lacunas cognitivas na aprendizagem desses profissionais, seu envolvimento motivacional e a exaustiva carga de trabalho exigida no exercício laborativo, gerando assim, riscos a todos os operadores e clientes envolvidos direta ou indiretamente a atividade profissional exercida por qualquer trabalhador.

O referencial teórico utilizado partiu das noções de comunicação dentro do ambiente urbano, no entanto, houve a preocupação em relacionar todas as teorias apresentadas ao meio comum e as múltiplas atividades profissionais. Leva-se aqui em consideração que as teorias que se adaptam perfeitamente nas mais diversas áreas, observando a motivação laborativa contida no interior (inconsciente simbólico) dos trabalhadores que visam aprender e exercer suas atividades buscando construir uma representação positiva da atividade exercida. Esta articulação proposta junto à teoria das representações sociais propiciou resultados interessantes e importantes com o objetivo de se adotarem medidas preventivas em relação as mais diversas formas e atividades exercidas em um ambiente laborativo, evitando acidentes, exposição aos riscos e maior efetividade nos resultados a serem alcançados através de medidas simples, porém, proativas no exercício de qualquer atividade no ambiente profissional.

A melhor qualificação técnica profissional amplia uma maior inserção no mercado de trabalho, local, regional ou geral, um sujeito melhor preparado face às diversidades encontradas em qualquer que seja a atividade exercida por ele, gera, melhores e maiores rendimentos e consequentes resultados corporativos. A motivação positiva apresentada através do reforço positivo contribui significativamente para que se construa um ambien-

te laborativo estéril de ruídos, eficiente e autônomo qualificado e em constante mutação positiva no que tange aos resultados inovadores no intuito de ampliar o leque de possibilidades e alternativas cada vez mais eficientes para atingir os resultados esperados.

Os conceitos de fatores humanos e de comunicação interpessoal e intrapessoal levaram em conta aspectos afetivos e sociais que interferem sistematicamente na concentração, no aprendizado e conseqüentemente, no desenvolvimento do conhecimento teórico-prático da atividade a ser exercida. Os motivadores profissionais, como os retornos financeiros e o reconhecimento social são motivadores positivos e negativos em relação ao que se exerce no ambiente laborativo, não sendo apenas conseqüências do exercício pleno daquilo que se faz com esmero e dedicação. O resultado positivo do esforço empreendido gera interesse, direcionam as ações e comportamentos, evitando falhas, danos, resultando em conquistas positivas e eficientes em relação aquilo que se exerce no trabalho.

O amplo entendimento e a real compreensão do profissional em relação à sua função laborativa, o envolvimento corporativo em geral, gera um bem estar coletivo que leva conseqüentemente a melhores resultados na atividade fim, promovendo um ambiente leve, positivo, eficiente, integrado à filosofia da empresa, reduzindo ruídos e ampliando as relações proativas dentro do ambiente corporativo. A ética regula a convivência e as responsabilidades coletivas, sendo positiva dentro do ambiente social, os riscos são minimizados e a relação competitiva entre os sujeitos sede lugar a ações corroborativas e não destrutivas, direcionando o comportamento humano e as suas falhas para algo positivo e mais produtivo.

A razão e a lógica ordena os fatores humanos para o seu melhor, de modo austero e eficiente. O erro, a falha e as conseqüências da exposição ao risco geram perdas irreparáveis tanto em âmbito pessoal, familiar e social. O homem contextualizado sabe de todas as conseqüências de se viver em um mundo de constantes modificações tecnológicas, o distanciamento desta condição gera prejuízos coletivos, alguns perdem e poucos ganham. O ser humano é pura emoção, vivem de sonhos e desejos, preferências e ideais construídos ao longo de sua formação, edificam o seu futuro dentro de suas experiências, necessitam desenvolver relações, cooperam uns aos outros e é isso que fundamentam as relações sociais, um em torno do outro.

Em relação às representações pode-se observa que são acontecimentos recorrentes nas sociedades modernas, sofrem alterações constantes, requerem novos entendimentos do meio, de significados. São os resultados da atividade exercida, permeiam o entendimento coletivo, compreendem e explicam a realidade coletiva, constroem novos conhecimentos, ancoram novas possibilidades identitárias no meio ou em determinado grupo, adaptando-se aos novos sistemas normativos de valores culturais, servindo como balizador do comportamento individual e coletivo do pensamento social. São as representações que determinam os fins, desenvolvendo o modo de relação que se adegue ao contexto apresentado.

Nelas são encontradas uma infinidade de procedimentos, ações e práticas para cada situação vivida, as pessoas se utilizam desse meio para se interagirem socialmente. São as representações que propiciam o ajustamento dos atores sociais justificando comportamentos e ações em face de uma conjuntura apresentada. Seu entendimento gera, constrói,

edifica práticas comunicativas entre as pessoas, constroem modelos de comportamento e interação coletiva dentro do meio a que se inserem as representações sociais são fruto da motivação identitária construída e compartilhada pelo grupo gerando conduta e possibilitando a sua fundamentação.

O conceito teórico das representações sociais funda-se na construção e mutação do conhecimento coletivo compartilhado entre os sujeitos, se constroem e reconstróem compartilhando conhecimentos, conceitos, diálogos e objetos comuns aptos a instigarem o interesse da coletividade ou de determinado grupo específico, proporcionando ao grupo certificar, abrigar e proteger determinada afinidade social valorada e admitida pelo grupo. No que diz respeito ao meio ambiente laboral, algumas de suas características, comunicação e o risco, toma-se como pressuposto o entendimento e a promoção teórica de autores consagrados. Em face deste entendimento observou-se a representação e sua relação estudada na intenção de que se compreender a mudança cognitiva na relação com o objeto estudado, em que se desenvolvem estudos da comunicação e o risco no meio ambiente laboral.

Referências

- ABRIC, J. C. Representações sociais: O estudo experimental das representações sociais. E. UERJ: Rio de Janeiro; 2001.
- AMALBERTI, R. Da gestão dos erros à gestão dos riscos. In Falzon P. editor. Ergonomia. São Paulo: Blucher; 2007,17: 235-247; 2007.
- BECK, U. Momento cosmopolita da sociedade de risco. ComCiência nº 104 Campinas; 2008.
- BRASILIANO, A. C. R. Análise de riscos. Revista Eletrônica Brasileiro & Associados. Disponível em: <http://www.brasiliano.com.br/revistas/edicao_20.pdf?PHPSESSID=996170816d9ccd79b833c3124393f9f7>; 2012. Acesso em: 18 mar 2012.
- BARRETO, M. R. M. A contribuição da psicologia para a segurança da atividade aeronáutica. IN: XXVIII Encontro Nacional de Engenharia da Produção, 2008, Rio de Janeiro. Disponível em: <http://www.abepro.org.br/biblioteca/enegep2008_TN_STO_083_595_11001.pdf>. Acesso em 25 set. 2015.
- CAMPOS, P. H. Representações Sociais, risco e vulnerabilidade. Tempus - Atlas de Saúde Coletiva: Ed. UNB: Brasília; 2012.
- CENIPA. Apostila do Curso de Segurança de Voo e CRM. Brasília, 2006.
- CÉSAR MACHADO, H (a). A representação social do risco de acidente aéreo e da segurança de voo em pilotos comerciais. Aparecida de Goiânia: Ed. Alfredo Nasser; 2014.
- CÉSAR MACHADO, H. (b). A representação social e a teoria do Estado. Aparecida de Goiânia: Ed. Alfredo Nasser; 2014.
- CORDI, C. & SANTOS, A. R. Para filosofar. São Paulo: Scipione; 2010.
- COVELLO, A. Voando com CRM: Disgregação e Sinergia. Ed. COMUNIGRAF: Recife; 2004.
- CURCIO. Segurança de Voo no Brasil: Conceitos, Filosofia e Estrutura. Disponível em: <[http://www.ita.br/online/2005/eventos05/Aula%20inaugural%20PESAFETY_2005.p df](http://www.ita.br/online/2005/eventos05/Aula%20inaugural%20PESAFETY_2005.pdf)> Acesso em 20 de Fev. 2012.
- DEJOURS, C. O fator humano. Rio de Janeiro: 5ª Ed. Ed. FGV; 2005.
- DORRA, B. A & Campos, P. H. *La représentation sociale de la mondialisation : contenu, structure et organisation*. Bulletin de psychologie 1/2007 (Número 487) , p. 35-47.
- FLAMENT, C. *Strure, dynamique et transformation des représentations sociales*. In ABRIC, J. C. (org). *Pratiques sociales et representation*. Paris; 1994.
- HELMEREICH, R. L. *Error management as organizational strategy*. Disponível em: <<http://homepage>.

- psy.utexas.edu/homePage/Group/HelmreichLAB/publications/pubfiles/Pub225.pdf>; 2012. Acesso em 2012.
- ISAAC, A. R. e Ruitenber, B. *Air Traffic Control: Human performance factors*. Michigan: Ed. Ashgate; 1999.
- KANKI, B. *Cockpit resource management: communication and Crew Resource Management*. 1ª Ed. SanDiego – EUA; 1995.
- MAGALHÃES. *Gerenciamento do Risco*. Brasília: CENIPA; 1997.
- MELO, A. M. A. *Voando com CRM: CRM – Origem, Evolução e Contribuição para SEGURANÇA DE VOO*. ED. COMUNIGRAF: RECIFE; 2004.
- MOSCOVICI, S. *Social cognition: perspectives on everyday understading*. Londres: Academic Press; 1981.
- MOSCOVICI, S. Por que estudar Representações sociais em psicologia? V. 30, nº1, p. 11 – 30. Goiânia: Ed. UCG; 2003.
- OACI. *Human Factors Guidelines for Safety Audits Manual – DOC 9806 AN/763*. 2º edição; 2002.
- OACI. *Safety Management Manual – DOC 9859 AN/474*. 2º edição; 2009.
- PEREIRA DE SÁ, C. *Estudos de psicologia social: história, comportamento, representações e memórias*. Rio de Janeiro: Ed. UERJ; 2015.
- PEREIRA, M. C. *Voando com CRM: da filosofia operacional técnica à filosofia interativa humana*. Recife: Ed. COMUNIGRAF; 2004.
- PUC – RS. *Operator's Flight Safety Handbook*. Porto Alegre: Ed. PUC RS; 2004.
- REASON. J. *Human Error*. Cambridge University Press: New York; 1990.
- REASON, J. *Safety in the operating theatre – Part 2: Human error and organizational failure*. *Qual Saf Health Care*. 2005;14(1):56-60; 2005.
- VELOSO, M. M. P. *Confiabilidade Humana na Indústria: Modelos de Análise de Erro Humano*. 2005. Monografia apresentada ao Curso de Especialização em Engenharia de Segurança. Universidade Federal da Bahia, Salvador. Disponível em: <http://www2.ceest.ufba.br/trabalhos/mono_maria_veloso_2005.pdf>. Acesso em: 12 fev. 2012.
- VICENTE, K. *Homens e Máquinas*. 1 ed. Rio de Janeiro: Ediouro; 2005.
- WEST, L. *Crew Resource Management as a knowledge management tool in the airline industry*. *Workshop NASA, Ames Research Center – NASA*; 2012.

* Recebido em: 10.11.2017. Aprovado em: 19.11.2017.

HUMBERTO CESAR MACHADO

Pós-Doutor em Psicologia pela Pontifícia Universidade Católica de Goiás (PUC Goiás).
Doutor em Psicologia pela PUC Goiás. Mestre em Psicologia pela PUC Goiás, Especialista em História pela Universidade Federal de Goiás (UFG). Graduado em Filosofia pela UFG. *E-mail*: humberto.cesar@hotmail.com