

Do trabalho prescrito ao trabalho real: a transformação da informação em notícia de rádio *

Autores:

Rose Mary Gonçalves **

Catarina Cecília Odelius

Mário César Ferreira

Resumo

O artigo aborda a discrepância do trabalho prescrito – trabalho real do radialista – em função das demandas cognitivas inerentes à execução de um programa de rádio. Trata-se de um estudo de caso em ergonomia francófônica, cujo quadro teórico articula as seguintes dimensões analíticas: tarefa, atividade, cognição e complexidade. A *Análise Ergonômica do Trabalho – AET* orientou a coleta e o tratamento dos dados empíricos do estudo. Os resultados mostram que o trabalho prescrito caracteriza-se por uma concepção inadequada do trabalho real, em função, sobretudo, da ocorrência de incidentes críticos e da pressão temporal. Nesse contexto, o radialista desempenha um papel de operário da notícia, construindo um *savoir-faire* singular para transformar a informação em notícia e, desta forma, garantir a qualidade do programa. A AET forneceu um primeiro retrato dos aspectos críticos do trabalho, estabelecendo indicadores para aprimorá-lo.

Palavras-chave: ergonomia; cognição; tarefa; atividade; notícia; radialista.

Resumen

El artículo trata de la discrepancia del trabajo prescrito - trabajo efectivo del radialista - en función de las demandas cognitivas inherentes a la ejecución de un programa de radio. Es un estudio de caso en ergonomía francófónica, cuyo cuadro teórico articula las siguientes dimensiones analíticas: tarea, actividad, cognición y complejidad. El *Análisis Ergonómico del Trabajo - AET* orientó la colecta y el tratamiento de los datos empíricos del estudio. Los resultados demuestran que el trabajo prescrito se caracteriza por una concepción inadecuada del trabajo real, en función sobre todo de la ocurrencia de incidentes críticos y de la presión del tiempo. En ese contexto, el radialista desempeña el rol de obrero de la noticia, construyendo un *savoir-faire* singular para transformar la información en noticia y de esta forma, garantizar la calidad del programa. La AET ofreció un primer retrato de los aspectos críticos del trabajo, estableciendo indicadores para aprimorarlo.

Palabras-clave: ergonomía; cognición; tarea; actividad; noticia; radialista.

Abstract

The article deals with the discrepancy of the prescribed and the real work of the radio announcer as a consequence of the cognitive demands inherent in a radio program. This case study is based on the theory of the analytical dimensions task, activity, cognition and complexity. *Ergonomic Work Analysis* guided the collection and treatment of the empirical data of the study. Results suggest that the prescribed work is characterized by an inadequate conception of the real work, especially due to the occurrence of critical incidents and the time pressure. The radio announcer plays the part of worker of the news, building a singular *savoir-faire* transforming information into news, thus guaranteeing the quality of the program. The *Ergonomic Work Analysis* supplies a first picture of the critical work aspects establishing indicators for refining the working conditions of the radio announcer and the team.

Keywords: ergonomics; task; activity; news; radio announcer.

* Esse artigo tem sua origem em um trabalho final da disciplina Trabalho & Cognição do programa de pós-graduação do Instituto de Psicologia da UnB e, nesta etapa, contou com a participação de Ricardo J. V. de M. Pinto, a quem os autores agradecem.

** Rose Mary Gonçalves é do Laboratório de Ergonomia, Instituto de Psicologia, Universidade de Brasília - UnB; Catarina Cecília Odelius é do Laboratório de Psicologia do Trabalho, Instituto de Psicologia, Universidade de Brasília; Mário César Ferreira é do Laboratório de Ergonomia, Instituto de Psicologia, Universidade de Brasília - UnB

e-mail: mcesar@unb.br

Introdução

O artigo aborda a interrelação entre a discrepância do trabalho prescrito – trabalho real do radialista – e os aspectos cognitivos no processo de transformação da informação em notícia de rádio. Trata-se de um estudo de caso em ergonomia, de caráter exploratório, cujo objetivo é investigar as demandas cognitivas decorrentes da distância entre a tarefa prescrita e a atividade do sujeito e, em consequência, as estratégias de regulação construídas para o alcance dos objetivos organizacionais.

O exame da literatura mostra que a radiofonia tem sido estudada sob diferentes perspectivas. As temáticas típicas que caracterizam o centro de interesse dos estudos estão comumente associadas com o papel histórico do rádio (Wieten, 1998; Fones-Wolf, 1999); sua função social (Wright, 1986; Pollard & Johansen, 1996); sua influência sobre os índices de audiência (Huerta & Capine, 1998; Jerabek, 1996); a linguagem utilizada na radiofonia (Bambek, 1997; Strassner, 1997). Assim, os estudos que buscam investigar a atividade profissional do radialista são escassos e mais recentes (Pollard & Johansen, 1998; Bodary & Miller, 2000).

A pesquisa realizada por Glevarec (1999) constitui uma dessas exceções, e seus resultados fornecem elementos pertinentes para os objetivos do presente estudo. O autor investigou a produção de programas de rádio no contexto cultural da França, a partir de situações reais de trabalho, mostrando que inúmeros fatores condicionam a execução da atividade: o planejamento da realização do programa; os índices de audiência; a experiência profissional; os recursos técnicos disponibilizados; a inexperiência freqüente dos convidados. Nesse contexto, a conduta dos radialistas se caracteriza por situar a atividade de rádio em uma ordem previsível; controlar o inesperado para obter um vivo envolvimento; desenvolver um autocontrole de suas intervenções; buscar o estabelecimento de uma empatia com os convidados; desenvolver ações coordenadas intra-equipe por meio de gestos, sinais, olhares e rotinas.

Portanto, a revisão da literatura mostra a pertinência da produção de conhecimentos sobre o *métier* de radialista, sobretudo no campo das pesquisas sobre os aspectos cognitivos em situação real de trabalho. A relevância desse estudo fundamenta-se também em dois aspectos: a importância social do trabalho do radialista como formador de opinião, atuando em uma mídia de grande capacidade de abrangência da população; a possibilidade de utilização das suas contribuições por órgãos relacionados a essa categoria profissional, visando a aprimorar as condições de trabalho analisadas.

O quadro teórico de referência adotado articula as já citadas dimensões analíticas: tarefa, atividade (central em ergonomia francófônica), aspectos cognitivos (representações para a ação) e complexidade da tarefa. A ferramenta metodológica desta investigação foi a *Análise Ergonômica do Trabalho – AET*, que pressupõe a análise de situações reais, na perspectiva de construir uma solução de compromisso que contemple o bem-estar dos sujeitos, a eficiência e a eficácia do processo produtivo.

A análise ergonômica do trabalho do radialista realizou-se em uma rádio estatal, focalizando um programa em suas diferentes etapas. Dois recortes distintos e complementares orientaram a análise: o trabalho prescrito, que fornece visibilidade ao modo como a organização concebe o cargo e o conseqüente perfil desejado para o ocupante; o trabalho real, ou seja, a atividade do sujeito.

As seguintes questões guiaram a investigação: Qual a concepção organizacional para o cargo? Qual o modelo de homem subjacente a essa concepção? Quais as características das tarefas prescritas? Como se caracteriza uma jornada típica? Quais os traços principais da atividade do radialista? Quais as estratégias cognitivas de regulação utilizadas frente a incidentes críticos? As respostas a essas questões fornecem subsídios para a compreensão da situação-problema.

Quadro teórico de referência

A condução do estudo apoia-se em um recorte teórico baseado na literatura da ergonomia. Esse quadro articula diferentes categorias analíticas interdependentes – tarefa, atividade, cognição e complexidade – que fornecem elementos para a análise dos dados empíricos do estudo.

As duas faces do trabalho: tarefa e atividade

Na análise do trabalho, a distinção teórica entre tarefa e atividade é um recurso analítico privilegiado para a compreensão da conduta do indivíduo e do grupo nas situações de trabalho. A produção teórica em ergonomia mostra que o exame dessas duas dimensões, em diferentes contextos, fornece elementos explicativos sobre a gênese dos problemas que os trabalhadores enfrentam, e também de que modo eles previnem os disfuncionamentos. Logo, o bem-estar dos sujeitos, a eficiência e a eficácia do trabalho executado têm suas raízes na discrepância existente entre a tarefa e a atividade.

A noção de trabalho prescrito, sob a forma de tarefa, toma corpo e desenvolve-se com o advento do taylorismo, no final do século XIX (Taylor, 1987). A abordagem da administração científica buscou prescrever tempos, regras e movimentos, visando ditar modos operatórios (Laville, Teiger & Daniellou, 1989). A partir daí, os pressupostos do trabalho prescrito incorporaram-se às ciências que estudam o trabalho, institucionalizando, mais tarde, os procedimentos de análise de cargos. Tal análise constitui, ainda hoje, um dos alicerces da política de gestão de pessoas, pois ao detalhar as atribuições ou tarefas do cargo (o que seu ocupante deve fazer), os métodos para sua execução e resultados esperados, ela estabelece os parâmetros de base para as demais políticas da área (Chiavenato, 1998).

Geralmente, na literatura, a noção de trabalho prescrito contempla duas dimensões complementares. A primeira diz respeito ao trabalho teórico, *lato sensu*, que aparece sob a forma das representações sociais existentes no contexto produtivo e expresso nos diferentes modos de olhar dos sujeitos. A segunda toma a forma mais acabada de tarefas circunscritas em situações específicas que dão visibilidade à chamada organização do trabalho.

O conceito de tarefa pode ser definido como um objetivo posto em condições determinadas, para um sujeito determinado (Leplat & Hoc, 1983). Na literatura, a noção de tarefa é muito variada, bem como a ênfase em distintos aspectos: comportamentos esperados; objetivos visados, equipamentos, materiais e instrumentos disponibilizados; normas, rotinas, procedimentos e regulamentos etc. No contexto organizacional, as tarefas podem estar reunidas nos manuais, códigos de conduta, estatutos etc., como podem aparecer sob o formato de regras informais de *métier* (Cru, 1988).

Os resultados de estudos em ergonomia mostram a importância da análise da tarefa em função dos seguintes aspectos: a) a tarefa é preexistente ou anterior à atividade; b) ela é resultante da concepção formal ou informal de quem determina a execução do trabalho; c) a descrição de tarefa veicula explícita ou implicitamente um modelo idealizado de sujeito; d) toda tarefa requer do sujeito uma dupla atividade: de elaboração e de execução (Ferreira & Freire, 2000). Tais propriedades são indicadores que orientam a *démarche* da análise ergon

servindo de bússola para a análise do trabalho (Leplat & Hoc, 1983). A compreensão da importância da atividade impõe não perder de vista dois fatores que a caracterizam:

“Em primeiro lugar, convém chamar a atenção para o caráter de imprevisibilidade da atividade que requer, a cada instante, a inteligência criadora do trabalhador, e não pode ser interpretada automaticamente como sinônimo de interesse ou de prazer no trabalho, posto que a fadiga, o sentimento de monotonia, a insatisfação e o sofrimento podem co-habitar num mesmo posto de trabalho. Em segundo lugar, o eixo da atividade, apontado pela ergonomia, colocou em primeiro plano o valor do conhecimento e do *savoir-faire* dos operadores como fator inesgotável para garantir os clássicos imperativos empresariais de produtividade, eficiência e qualidade.” (Ferreira, 1997, p.10)

Nessa perspectiva, a atividade caracteriza-se por uma dinâmica de regulação permanente do sujeito para “(...) tentar manter o equilíbrio com sua situação e seu ambiente de trabalho de modo a obter os resultados esperados dentro das melhores condições possíveis” (Weill-Fassin, 1990). Tal dinâmica de regulação pode ser apreendida didaticamente sob duas dimensões interdependentes: a) macrodimensão: expressa as estratégias de regulação que se estruturam ao longo da experiência do sujeito e do autoconhecimento do modo pessoal de funcionamento (Weill-Fassin, et al. 1993); (b) microdimensão: expressa os modos operatórios que o sujeito constrói nas situações, a partir dos quais ele busca estabelecer um compromisso (não-estável) de compatibilidade entre os objetivos da produção, a sua competência profissional e a preservação de sua saúde (Laville, 1993; Wisner, 1994).

No contexto de trabalho, a atividade assume uma materialidade voltada para a consecução de objetivos individuais, grupais e institucionais, pois reporta-se à inter-relação entre um sujeito/grupo concreto (corpo, mente, afeto) e um cenário sociotécnico singular (material, instrumental, social). A ergonomia chama a atenção para o papel mediador da atividade entre o sujeito da ação e o objeto sobre o qual se opera a ação, cuja resultante produz uma espécie de “efeito bumerangue”: o sujeito, ao agir direta ou indiretamente (mediação instrumental) sobre o objeto (real ou simbólico), por meio da atividade, é, ao mesmo tempo, metamorfoseado pelos resultados de suas ações.

É importante salientar que não se trata de uma “mediação randômica”, mas guiada por objetivos estabelecidos pelo próprio sujeito (finalismo), em função das características dadas pelas diferentes finalidades prescritas pela organização. Ora, isto coloca em primeiro plano o papel da cognição no trabalho enquanto recurso indispensável dos sujeitos para operacionalizar as exigências das tarefas.

Aspectos cognitivos e complexidade das tarefas

Em ergonomia, a análise dos aspectos cognitivos é abordada em termos do estudo das representações que os sujeitos constroem *para* e *na* ação visando responder às exigências das situações de trabalho. A abordagem adotada nesse estudo em ergonomia cognitiva é denominada “representações para a ação” (Weill-Fassin et al., 1993), cujo fundamento central é de matriz piagetiana:

“(…) dispondo de estruturas prontas para funcionar desde o nascimento, o sujeito age de início por assimilação das propriedades das coisas às estruturas psicológicas que ele dispõe ou que lhe são disponíveis em um momento dado, toda resistência a este processo de assimilação colocará conseqüentemente em questão tais estruturas psicológicas obrigando-as a se modificarem, a se transformarem por acomodação, possibilitando uma nova assimilação; ou seja, a transpor a dificuldade posta por esta resistência. Desta forma, pelo intermédio de sua atividade, pela qual observamos a busca permanente do equilíbrio entre as assimilações e as acomodações com os objetos da ação, o sujeito se autoconstrói, autotransforma-se, auto-regula-se e neste processo incessante ele adquire sempre novos conhecimentos cada vez mais complexos.” (Dolle, 1987:16)

Assim, do ponto de vista cognitivo, a estruturação dos objetivos pelo sujeito que orienta a interação com o meio – salientada no item 2.1 – resulta de um processo de apropriação e de reinterpretação do prescrito pela organização do trabalho. A análise dos processos psicológicos dos trabalhadores é fundamental, pois possibilita compreender como estes identificam e colocam um problema, que informações consideram sobre determinada situação, na perspectiva de planejar e executar suas ações.

As *representações para a ação* são definidas como “(...) processos mentais ativos de tomada de consciência e de apropriação das situações nas quais os indivíduos estão implicados e, ao mesmo tempo, são produtos resultados de suas atividades” (Weill-Fassina et al., 1993). Elas veiculam, portanto, dois aspectos complementares: a) dimensão produto – manifesto sob a forma de conceitos, de saberes, de *savoir-faire*, de crenças, de sensações vivenciadas; b) dimensão processo – expresso em termos da elaboração (assimilação-acomodação) de caráter finalístico por meio do qual o sujeito constrói e estrutura seus conhecimentos para interagir com o meio. Neste enfoque, a abordagem da ergonomia cognitiva guarda estreita relação com as noções de modelos mentais, esquemas e scripts, tanto pelo aspecto estrutural (procedimentos memorizados), quanto pelo aspecto processual (mudanças das representações em decorrência das situações).

O funcionamento cognitivo do sujeito em situação de trabalho depende não só de sua experiência ou dos seus conhecimentos, mas é também fortemente influenciado pelas propriedades das situações, pelas características do contexto socioorganizacional e pelos meios de trabalho disponibilizados. A interação de tais variáveis impacta sobre as exigências cognitivas do trabalho, podendo facilitar ou dificultar a construção dos modos operatórios apropriados para responder aos imperativos das tarefas.

O grau de dificuldade ou de facilidade pode ser investigado em termos da complexidade existente no trabalho (Ferreira, 1995). A literatura em ergonomia aponta alguns critérios gerais que permitem analisar o grau de complexidade das tarefas efetivas de um ponto de vista cognitivo (Weill-Fassina, 1998; Leplat, 1996). Nessa perspectiva, uma tarefa é mais complexa em função das seguintes características: a) o número de elementos (massa de informações) que deve ser tratado; b) as numerosas interações e coordenações na gestão do processo; c) a necessidade de avaliação e antecipação quanto aos procedimentos e aos disfuncionamentos; d) o *feedback* lento no retorno das informações; e) a *démarche* mental com acentuada abstração; f) a natureza e o número de perturbações existentes; g) o caráter dinâmico e incerto das situações (Weill-Fassina, 1990).

Assim, a análise dos aspectos cognitivos constitui uma dimensão fundamental no estudo do trabalho dos sujeitos, para identificar e compreender a eficiência e a eficácia dos modos operatórios ao gerir as situações e responder às solicitações que lhes são postas pelo contexto sociotécnico. Ao dar visibilidade aos mecanismos cognitivos, a ergonomia fornece um quadro explicativo do processo de regulação da discrepância existente entre o trabalho prescrito e o trabalho real. É esse quadro explicativo (diagnóstico) que cria as condições teóricas para o processo de transformação das condições de trabalho.

Abordagem metodológica

O método usado neste estudo foi a *Análise Ergonômica do Trabalho - AET* (Guérin, et al., 1997) que se caracteriza por: análise da atividade em situação real de trabalho; participação voluntária dos sujeitos; flexibilidade procedimental nas etapas de realização do estudo.

As etapas desenvolvidas na pesquisa foram: a) delimitação e análise da situação-problema; b) levantamento de informações relativas ao contexto sociotécnico; c) análise do trabalho prescrito; d) análise do processo técnico e da atividade; e) validação dos resultados e elaboração do diagnóstico.

Traços gerais do contexto sociotécnico e recorte da situação-problema

O contexto organizacional onde se realizou a AET é parte integrante de uma empresa estatal de radiodifusão, cujas finalidades são a transmissão de notícias e a prestação de serviços de utilidade pública. Essa empresa é constituída de cinco emissoras de rádio, televisão, agência de notícias e um serviço radiofônico. À época da pesquisa, empregava 1071 pessoas, com 125

profissionais lotados no Departamento de Rádio. A rádio que constituiu o campo de coleta de dados foi fundada em 1958, opera em ondas médias e, quando está em rede nacional, pode atingir até 20 milhões de ouvintes, em todas as regiões do país.

O programa de rádio escolhido para a análise da temática tem como principais objetivos: veicular notícias de interesse público; prestar serviços sociais diversos aos ouvintes (p.ex., proporcionar o encontro entre pessoas) e divulgar serviços de utilidade pública (p.ex., campanhas de vacinação). Sua duração é de três horas, ocorre no período matutino (8h00 às 11h00), de segunda a sábado, tendo como público-alvo pessoas oriundas dos estratos sociais C, D e E. Na parte regional do programa, o enfoque jornalístico da equipe centra-se nos problemas da comunidade.

O *setting* principal da atividade é um estúdio no qual o controle do ruído torna-se uma exigência inerente à natureza do trabalho, e onde os instrumentos/equipamentos de produção são basicamente: computadores com acesso à internet, jornais impressos, sinopse dos principais jornais das regiões do país, aparelho de televisão e telefone, os quais são utilizados no processamento de informações e fabricação das notícias, além de um aparato eletroeletrônico de radiodifusão, utilizado para captação e transmissão.

A realização do programa analisado tem como suporte o planejamento do conteúdo em blocos temáticos que servem de roteiro para a evolução temporal do fluxo das atividades, previamente estabelecidas. A lógica que preside a concepção do programa é o cruzamento da variável tempo com as categorias de informações que serão transformadas em notícias (p.ex., às 8h20m, o giro de notícias das várias regiões). O balé das vinhetas, ao longo do programa, sinaliza a evolução do planejamento prescrito dos blocos, marcando o seu início, meio e fim.

Os participantes

A equipe responsável pela produção e emissão do programa é formada por cinco funcionários (um produtor, dois assistentes de produção, um assistente de estúdio e um radialista), e interage com as equipes de outras regiões do país (AM, RJ, SP), cuja composição é variável.

Inicialmente, a AET centrou-se no trabalho da equipe. Todavia, a evolução do estudo e as condições disponibilizadas para sua realização a orientaram para um enfoque pontual no trabalho do radialista, com base nas seguintes constatações: a) ele exerce papel de pivô na condução do programa; b) suas tarefas estruturam o trabalho da equipe; c) seu trabalho veicula implicitamente exigências cognitivas diversas, oriundas de múltiplas fontes; d) a operacionalização das finalidades da organização depende estreitamente da eficiência e da eficácia de seu trabalho. O sujeito cuja atividade foi analisada é do sexo masculino, tem 49 anos, formação universitária e 25 anos na função.

Instrumentos e procedimentos do estudo

A coleta de dados do estudo realizou-se com base nos seguintes instrumentos e procedimentos:

Análise documental: O objetivo foi levantar informações, por meio de leitura e anotações, sobre o contexto sociotécnico e as tarefas. Nesse caso, o documento “descrição de cargos” constituiu-se fonte principal de dados, pois permitiu conhecer mais profundamente o trabalho prescrito de locução especializada. Analisou-se esse documento a partir de duas dimensões interdependentes: a) um exame textual do conteúdo, visando identificar preliminarmente suas características centrais sob a ótica de forma e apresentação das prescrições; b) uma análise de conteúdo, visando a identificar os traços característicos que marcam as atribuições prescritas (o que deve ser feito) para o ocupante do cargo;

Observação aberta: Os objetivos foram conhecer o contexto de trabalho, estabelecer o primeiro contato com os sujeitos e levantar informações necessárias à delimitação do objeto de estudo. Ela foi realizada por meio de visitas aos locais de trabalho e anotações no “diário de campo”;

Entrevista semi-estruturada individual: O objetivo foi duplo: conhecer o funcionamento da instituição, o processo técnico do trabalho e os principais problemas existentes, bem como evidenciar as representações dos sujeitos sobre o trabalho real de

radiofonia. Realizaram-se seis entrevistas no local de trabalho das quais participaram a assessoria de imprensa da organização, a chefia do Departamento de Radiodifusão e os membros da equipe executora do programa. As entrevistas foram registradas em fita cassete e tiveram um tempo médio de 1h40m;

Observação sistemática: O objetivo foi aprofundar o conhecimento sobre a atividade do radialista a partir de algumas categorias (exploração visual, comunicações, ações, verbalizações e modos de gerir a pressão temporal), identificadas a partir da observação aberta. O tempo total de observação, realizada com a ajuda de uma câmera VHS, foi de 5 horas.

Os dados obtidos foram analisados a partir de duas perspectivas: a) qualitativa, com a sistematização de informações sob a forma de esquemas, fluxos de trabalho e quadros descritivos, visando facilitar a análise e interpretação dos resultados; b) quantitativa, sob a forma de tabelas e gráficos elaborados com a utilização de estatística descritiva. A validação dos resultados realizou-se por meio de sua devolutiva aos participantes do estudo.

Resultados e discussão

Os resultados do estudo estão estruturados em duas dimensões interdependentes. A primeira é consagrada aos dados que caracterizam a face prescrita do trabalho analisado, buscando evidenciar como a organização concebe o perfil da função e estabelece as principais atribuições de seu ocupante. A segunda é dedicada à análise dos dados empíricos que caracterizam a face real do trabalho, visando identificar a dinâmica das atividades executadas que buscam atender às exigências do trabalho prescrito, as condições disponibilizadas e a dinâmica das situações.

O trabalho prescrito pela organização: “linhas e entrelinhas” traçando um modelo ideal de radialista

Dois requisitos são estabelecidos no processo de recrutamento e seleção para o ocupante do cargo denominado de locução especializada: ter curso superior completo (reconhecido oficialmente) e ser portador de habilitação legal para o exercício da profissão. O ingresso no cargo é exclusivamente via concurso, a ascensão funcional na carreira é possível após dois anos de exercício e prevê-se um curso de conhecimento sobre a empresa. Na sua descrição de cargos, a organização define um conjunto de tarefas para a locução especializada. Do ponto de vista formal, tais tarefas caracterizam o trabalho teórico do radialista, expressam a concepção institucional das atribuições a serem desempenhadas pelo funcionário e veiculam implicitamente um modelo de homem e de trabalho.

a) Aspectos intrínsecos na descrição do cargo “Locução especializada”

A análise dos aspectos intrínsecos da descrição do cargo locução especializada fornece um conjunto de dados que indica como a instituição concebe formalmente o papel do radialista. Nesse sentido, alguns traços característicos merecem ser ressaltados. Globalmente, o que chama a atenção é a reduzida qualidade técnica da descrição de cargos existente na organização. Essa perda de qualidade manifesta-se de diferentes formas, de acordo com os exemplos apresentados no quadro 1 (grifos nossos):

Quadro 1

Características intrínsecas da descrição do cargo Locução Especializada

Aspectos	Limites	Exemplos
Linguagem	Texto vago e impreciso	§ "Transmitir os conhecimentos necessários à realização das atividades relativas à sua área de atuação."
Número de atribuições prescritas	Texto indica um total de 19 atribuições, mas há de fato muitas outras em função de duplicidade em um mesmo item	§ "Realizar entrevistas e promover jogos, brincadeiras, competições e perguntas peculiares ao estúdio ou auditório de rádio ou televisão."
Textos semelhantes	Repetição de tarefas	§ "Anunciar a <u>seqüência da programação em língua nacional ou estrangeira</u> " § "Informar a hora, anunciando a <u>seqüência da programação no momento de sua transmissão, em língua nacional ou estrangeira.</u> "
Redação redundante	Repetição de tarefas	§ "Transmitir informações de qualquer natureza em língua nacional ou estrangeira." § "Ler ao microfone noticiosos de rádio ou televisão em língua nacional ou estrangeira."
Contexto de trabalho	Desconsideração das especificidades das condições de trabalho	§ "Descrever e/ou comentar os eventos, em língua nacional ou estrangeira, em <u>rádio ou televisão</u> , utilizando-se de recursos vocais, visuais e de criatividade. Analisar, descrever ou exemplificar a atuação dos participantes."

Nesse aspecto, os elementos críticos de forma da descrição parecem indicar uma concepção formal do trabalho com nítida vocação para generalização, superficialidade e ambigüidade. Assim, a fragmentação de idéias emerge como um traço transversal na formulação do perfil do cargo, dificultando identificar a coerência interna entre os elementos constitutivos da prescrição elaborada pela organização. O aprofundamento da AET deu visibilidade a uma dimensão imprescindível na análise do trabalho prescrito pela organização.

Quadro 2

O Que Fazer ?		Como Fazer ?
Planejamento	Execução	
· Participar	· Anunciar	· Ler
· Elaborar	· Apresentar	· Entrevistar
· Orientar	· Transmitir	· Descrever
	· Informar	· Comentar
		· Exemplificar
		· Analisar

b) O modelo de radialista implícito na descrição de cargo

A análise dos verbos utilizados e suas freqüências dentro das unidades de contexto (frases) da descrição do cargo possibilitou identificar as questões o *que* e *como*, que estruturam as diferentes tarefas do radialista (quadro 2). Tais questões constituem a espinha dorsal da concepção do papel do radialista no desempenho de suas atribuições.

Quanto à dimensão *o que fazer*, a descrição do cargo caracteriza-se por dois tipos básicos de tarefas: a) o planejamento, que implica em participar e orientar o trabalho de equipe na elaboração do programa a ser apresentado (p.ex., definição prévia dos nomes dos entrevistados); b) a execução do planejado – anunciar, apresentar, transmitir, informar – inerente à condução do programa. Nesse sentido, a concepção do prescrito faz uma clivagem entre o momento da preparação, organização e estruturação do programa (antecipação das tarefas) e o momento da execução propriamente dita do planejado (operacionalização do prescrito).

Quanto à dimensão *como fazer*, a descrição de cargo aparece centrada em uma diversidade de ações (ler, entrevistar, descrever, comentar, exemplificar, analisar) que apontam as formas previstas de operacionalização do trabalho prescrito. Assim, a concepção do trabalho prescrito explicita as tarefas que o radialista deve executar no processo de condução do programa, cuja a densidade polissêmica dos verbos fornece pistas da complexidade diferenciada embutida nas ações prescritas.

Além dessas dimensões (*o que* e *como*), duas características marcam como a organização formalizou o perfil esperado para o exercício do cargo. De um lado, a descrição prescreve ao ocupante do cargo a tarefa de estar sempre atualizado como obrigação para melhor desempenho das atribuições previstas. Essa tarefa parece extrapolar os muros da instituição, prescrevendo ações do tipo *home work*, que têm o papel de condição antecedente e necessária para que o radialista desempenhe o cargo. De outro, a prescrição enfatiza a importância da criatividade como requisito formal, funcionando como uma condição inerente à execução das tarefas.

É importante notar que o componente instrumental do trabalho do radialista, ou seja, o uso de recursos tecnológicos, não aparece de forma evidente na concepção do trabalho prescrito. Ler ao microfone é o único indício explícito no texto da descrição de cargo que aponta o uso de um instrumento na operacionalização de uma tarefa. O uso da informática, p.ex., não é sequer mencionado. Assim, tudo se passa como se a utilização de meios tecnológicos não fosse necessária à atividade.

Em síntese, a análise documental mostra a co-habitação de dois aspectos centrais na concepção formal do cargo: a) os aspectos intrínsecos parecem indicar uma visão organizacional pouco estruturada e coerente do cargo, deixando margem às ambigüidades, imprecisões e generalizações quanto às tarefas prescritas; b) a análise do conteúdo do trabalho prescrito evidencia um modelo de radialista que traça implicitamente o perfil idealizado do ocupante como um funcionário permanentemente atualizado, capaz de planejar o trabalho, hábil e criativo no desempenho das tarefas. Tal perfil associa-se a múltiplas tarefas e, em conseqüência, a múltiplas responsabilidades e competências. Ele tem uma função estruturadora das atividades do radialista, autorizando a hipótese de que as exigências cognitivas constituem o componente predominante da sua carga de trabalho, demandando a construção de um *savoir-faire* singular para responder adequadamente às finalidades prescritas do trabalho.

O trabalho real do radialista: a complexidade do processo

A análise ergonômica possibilitou evidenciar a discrepância entre o trabalho prescrito apresentado anteriormente e a atividade do radialista para responder aos objetivos definidos previamente pela empresa. A rotina de procedimentos do radialista foi o ponto de partida para o aprofundamento da análise, a partir do qual surgiram os demais traços característicos do trabalho efetivamente realizado.

a - Visão panorâmica do fluxo de “fabricação da notícia”

O trabalho do radialista depende fortemente do contexto sociotécnico onde ele está inserido, ou seja, as condições físicas, materiais e instrumentais têm papel importante em todas as etapas do trabalho (busca e registro das informações; seleção e tratamento dos dados; veiculação da notícia). De um lado, a atividade do radialista mantém estreita dependência com o uso e o bom funcionamento do suporte tecnológico disponibilizado (telefone, computador, Internet, equipamentos de transmissão, microfone, comunicação na rede, satélite etc.). De outro, o trabalho da equipe constitui um suporte imprescindível para a execução do trabalho de produção e veiculação de notícias.

A dinâmica que caracteriza uma jornada típica de trabalho do radialista abrange diferentes tipos de ação: o planejamento, execução e avaliação do programa; a orientação e coordenação do trabalho da equipe; a coleta, registro e seleção de informações; a elaboração e veiculação da notícia. Entretanto, a análise das situações de trabalho permitiu constatar que a atividade do radialista consiste, fundamentalmente, na gestão de informações, visando alcançar os objetivos previamente estabelecidos (divulgação de notícias e prestação de serviços de utilidade pública) e, sobretudo, responder às exigências oriundas da evolução das situações (figura 1).

A análise do conteúdo do fluxo, ao evidenciar a gestão de informações como traço central do trabalho do radialista, permite constatar que a atividade do sujeito constitui um processo cotidiano e rotineiro de fabricação da notícia, que se opera em dois momentos distintos: a) etapa da coleta de dados (identificação e registro de informações); b) a etapa da elaboração da notícia (seleção, tratamento da informação e veiculação da notícia).

No primeiro momento, o objetivo central da atividade cognitiva do radialista consiste em reunir um conjunto de dados que constituirá a matéria-prima do processo de fabricação da notícia e caracteriza-se pelas ações de identificação e registro de dados. No segundo momento, o objetivo principal do tratamento cognitivo consiste em agregar significado aos dados registrados, articulando e reorganizando as informações com base em uma lógica de produção da notícia (inclusive no momento da veiculação), e caracteriza-se por ações de seleção e tratamento de dados e veiculação da notícia. Assim, a intensa solicitação cognitiva imposta pela natureza do trabalho confirma que a atividade do radialista consiste principalmente na transformação da informação em notícia, avaliada como de interesse para os ouvintes, buscando facilitar o acesso deles às informações e aos serviços existentes na comunidade.

O trabalho do radialista implica, portanto, gerir as várias tarefas que marcam o dinamismo das situações, requerendo autonomia na produção e na execução do programa e um funcionamento que solicita um estado de prontidão cognitiva (atenção multidirecional e vigília permanente).

b) A “alquimia cognitiva” que transforma a informação em notícia

A abertura do programa constitui parte importante do trabalho e serve aqui de ilustração do processo de transformação da informação em notícia. O seu processo de construção evidencia os elementos característicos que marcam a atividade de fabricação da notícia (figura 2):

- **Identificação da informação:** O modo operatório do radialista consiste na atenção concentrada e leitura flutuante da fonte, buscando identificar informações que possam ser trabalhadas para a abertura do programa. Trata-se de uma leitura rápida, pois, segundo ele, são assuntos que “(...) a gente vem acompanhando o tempo todo, é uma seqüência”. No exemplo, ele identifica uma informação em um jornal sobre o tema do sangue contaminado, que lhe chama mais a atenção;

- **Seleção da informação:** Para escolher essa informação, o radialista explicita diferentes critérios: a) assunto de interesse geral; b) temática pouco explorada pela mídia; c) importância de alertar os ouvintes com problemas de saúde; d) existência de casos de contaminação via transfusão de sangue; e) caso ocorrido com amigo próximo. A partir de tais critérios avaliativos, ele decide pautar a temática e planeja a realização de uma entrevista. É importante salientar que o radialista, ao explicitar os motivos da escolha, antecipa aspectos que poderão ser trabalhados no tratamento da informação.

- **Tratamento da informação:** O processo de tratamento caracteriza-se por: a) pinçar certas informações da fonte, excluindo dados avaliados como de menor importância; b) reorganizar os dados com base em uma nova estrutura; c) agregar relevância às informações; d) introduzir informações externas à fonte; e) injetar estilo pessoal no modo de abordagem das informações;

- **Veiculação da notícia:** É o momento crucial do trabalho, no qual o radialista assume plenamente o papel de locutor, buscando concluir o processo de metamorfose da informação em notícia. Tal momento caracteriza-se por: a) utilizar um estilo com intenção de atrair a atenção dos ouvintes (p.ex., pausas, formas interrogativas, ênfases em alguns dados); b) corrigir, ajustar pequenos detalhes do texto no curso do trabalho de locução. O radialista coloca em cena toda a sua competência profissional para garantir a eficiência e eficácia de seu trabalho.

Assim, a atividade mental de fabricação, na qual o radialista burila dados e forja notícias, parece operar-se com base em uma espécie de alquimia cognitiva, pois tal qual na Idade Média, o radialista busca com seu *savoir-faire* a “pedra filosofal que transforma o metal comum (a informação) em ouro (a notícia)”. Nesse contexto toma sentido a distinção, frisada pelo sujeito, entre a função de radialista e a de locutor:

“O nome correto para quem transmite e comenta notícias radiofônicas é radialista. Diferente do conhecimento comum, que trata todos aqueles que falam através de uma rádio de locutores, a diferença está na origem das atividades: enquanto o radialista é responsável pela coleta e transmissão de fatos, o locutor grava propagandas, institucionais ou não, comerciais, ou lê notícias sem interpretá-las (...). Radialista se divide, o radialista em si é a pessoa que tanto está na parte do microfone, na parte técnica (no comando dos equipamentos), quanto na parte da produção.”

O exemplo apresentado na figura 2 é apenas um dos modos utilizados pelo sujeito para responder adequadamente às exigências do trabalho prescrito. No transcorrer do programa, há outras modalidades de fabricação que marcam a atividade do radialista, veiculando um *modus operandi* singular, evidenciando a complexidade do trabalho.

c) Incidentes críticos e regulação da atividade: a transversalidade do fator tempo

O processo de fabricação da notícia é condicionado por um conjunto de variáveis que influenciam tanto o trabalho individual do radialista quanto o da equipe. Assim, o aprofundamento da análise do fluxo habitual da atividade do sujeito possibilitou identificar as múltiplas dimensões que influenciam as suas estratégias operatórias no processo de construção da notícia.

Quadro 3

Exemplos de incidentes críticos	Modos de gestão
§ Pergunta planejada é feita por outro colega	§ Elabora rapidamente nova questão
§ Ligação telefônica não é completada	§ Suspende a veiculação da notícia
§ Divulgação errada da notícia	§ Dissimula ou solicita desculpas aos ouvintes
§ Colocação de uma vinheta errada	§ Alerta a equipe sobre o erro
§ Entrevistados não foram contatados	§ Reformula a pauta
§ Extrapolação do tempo disponível pelos colegas	§ Solicita a inserção de vinheta do programa § Interrompe o interlocutor, chamando-o pelo nome

A observação sistemática da atividade permitiu constatar a ocorrência de eventos não habituais que influenciam a condução do programa pelo radialista. Tais eventos têm diferentes origens e constituem modalidades de incidentes críticos, produzindo uma ruptura na evolução normal da atividade (baseada na pauta) e exigindo um esforço operatório de regulação dos efeitos que eles provocam. O quadro 3 mostra alguns exemplos de incidentes críticos mais comuns e modos operatórios utilizados pelo radialista para geri-los. Além desses incidentes críticos, há sempre a expectativa e o desejo da ocorrência do furo de notícia ainda que este implique em reestruturar as estratégias operatórias da equipe.

A recorrência desses incidentes críticos coloca em risco a eficiência e eficácia do programa, gerando tensão no contexto de trabalho. As estratégias de prevenção e enfrentamento de tais incidentes exigem do radialista flexibilidade, criatividade, prontidão cognitiva e rapidez na tomada de decisão para viabilizar os objetivos previstos e garantir a qualidade do programa.

Os elementos empíricos evidenciados pela AET mostram claramente os indicadores da complexidade no trabalho do radialista, com os seguintes destaques: o contexto sociotécnico dinâmico e incerto do trabalho; a ocorrência de inúmeros incidentes críticos; as exigências de avaliação e antecipação de eventos para prevenir disfuncionamentos; a multiplicidade de fontes de informações utilizadas; as exigências de avaliação da pertinência e importância dos dados para veiculá-los como notícias; a coordenação sincronizada dos participantes internos e externos do programa. A constatação desses indicadores de complexidade é reforçada pelo relato do próprio radialista:

“(...) é necessário passar a informação ao ouvinte de forma convincente, ter rapidez de raciocínio, fluência verbal, presença de espírito, liderança, bom domínio dos nervos, força de vontade e dedicação, conhecimento geral, capacidade de improviso e, ainda, muita leitura. Para o desempenho da função conta mais a experiência do que a

formação da pessoa. A função exige grande dose de discernimento, tomada de decisão, avaliação sobre qual notícia colocar no ar ou qual assunto explorar mais.”

Entre os diferentes aspectos que estruturam as estratégias de regulação, o fator tempo ocupa um lugar de importância central. O trabalho prescrito estabelece a duração e o momento específico em que determinada notícia deve ser veiculada. A eficiência e a eficácia do trabalho estão em grande parte condicionadas à capacidade de gerenciar o tempo previsto, transformando o comportamento repetitivo de olhar o relógio em um ritual inseparável da atividade do radialista.

A presença ou ausência da pressão temporal impacta no modo operatório do radialista, levando-o a construir um *savoir-faire* específico para gerir a execução do programa. O exemplo ilustrado pela figura 3 mostra como a gestão do tempo é crucial para responder adequadamente à natureza do trabalho. Essa gestão é marcada por uma vivência de tensão, relacionada com a busca e/ou corte de informações, e pela exigência de controlar a evolução do tempo de modo articulado com a seqüência do programa. Nesse tipo de situação aparecem de modo evidente a importância da criatividade, a prontidão cognitiva e a rapidez como componentes indispensáveis às estratégias de regulação. Nesse contexto, intensifica-se a necessidade do sujeito inovar, criando modos de fazer para garantir a qualidade do programa.

Conclusão

Esta investigação exploratória produziu um primeiro retrato de três aspectos interdependentes do objeto de estudo: o trabalho prescrito pela instituição; o trabalho real do radialista; os traços principais que caracterizam a discrepância entre o prescrito e real. O exame dos elementos constituintes desse retrato permite identificar, sucintamente, os aspectos fundamentais deste estudo.

A concepção do trabalho prescrito pela instituição revela aspectos críticos, já apontados na literatura (Laville, Teiger & Daniellou, 1989; Leplat & Hoc, 1983). Além de sua notória insuficiência técnica de elaboração, mostra: a) uma visão incompleta, inadequada e, em certos casos, equivocada do trabalho efetivo do radialista e das condições concretas onde esse se desenvolve; b) uma clivagem entre as etapas de planejamento e de execução, veiculando um modelo de funcionário (planificador, hábil e criativo) multicompetente e responsável. Nesse contexto, observa-se um rol de tarefas de natureza predominantemente cognitiva, cuja operacionalização é simplesmente transferida ao ocupante sem considerar as condições para a sua execução e suas implicações em função das situações. Ora, sendo a descrição e análise de cargos um dos pilares para a política de gestão de pessoas nas organizações (Chiavenato, 1998), o modo negligente como ela é tratada pela instituição autoriza a supor a fragilidade das demais políticas de pessoal.

A atividade real do radialista coloca em evidência seu papel de operário da notícia. O seu trabalho é marcado por uma significativa carga mental para gerir informações, visando transformar a informação em notícia. A alquimia da elaboração da notícia consiste em tratar os dados brutos, lapidá-los agregando significado, articulando e reorganizando as informações de origem na perspectiva do formato final da notícia. Para tal, o radialista desenvolve um precioso *savoir-faire* para gerir a natureza do trabalho, a lógica de funcionamento do aparato tecnológico, os imprevistos inerentes ao contexto sociotécnico e, sobretudo, o imperativo do fator tempo que estrutura o curso do trabalho. Nesse último caso, o radialista é um hábil gerenciador do tempo, administrando minutos e segundos para garantir a qualidade do programa no ar. No conjunto, esses resultados guardam uma correspondência com os aspectos teóricos da atividade apontados na literatura (Teiger, 1992; Schwartz, 1992; Terssac, 1995).

A discrepância entre o trabalho prescrito e o trabalho real (Laville, 1993; Wisner, 1994) manifesta-se de múltiplas formas: as exigências e o custo cognitivo inerentes à natureza da atividade de locução especializada não são devidamente considerados; a concepção prescrita do trabalho não prevê os incidentes críticos no desempenho do cargo, quando, na verdade, estes são freqüentes e colocam em risco o bem-estar do radialista e a qualidade final do trabalho; um conjunto de fatores que agregam complexidade ao trabalho do radialista passa ao largo do trabalho teórico; a pressão temporal é uma ilustre ausente na concepção do trabalho prescrito,

embora, de fato, ela exerça uma função estruturante das estratégias operatórias do radialista; e, por último, as competências para gerir as relações interpessoais que marcam o trabalho em equipe e o aparato tecnológico não são sequer consideradas pela visão institucional do trabalho.

Assim, o cenário que se vislumbra a partir dos principais resultados coloca em primeiro plano o trabalho do radialista como uma atividade permanente de regulação (equilíbrio, na acepção piagetiana) entre os determinantes da situação, as exigências das tarefas e o seu bem-estar (Dolle, 1987; Weill-Fassin, 1990). Nesse contexto, as representações que o radialista constrói *para e na* ação (Weill-Fassin et. al., 1993) constituem uma ferramenta cognitiva imprescindível para garantir a qualidade final do trabalho.

Retomando a metáfora da primeiro retrato, evidentemente o estudo apresenta alguns limites, em função, sobretudo, do contexto e das condições disponibilizadas para sua realização. Entre eles, cabe destacar: as interações do trabalho da equipe e suas implicações para a atividade final do radialista foram insuficientemente investigadas; o enfoque apenas na atividade do radialista não autoriza generalizações; um aprofundamento na coleta e a análise quantitativa dos dados concernentes à atividade poderiam dar mais consistência aos resultados, fornecendo parâmetros mais confiáveis sobre o custo humano e organizacional do trabalho (por exemplo, as consequências dos incidentes críticos).

Não obstante tais limites, o retrato fornece indicadores e pistas para análises mais finas do trabalho de locução especializada, tanto no âmbito do trabalho prescrito, quanto do trabalho real, na perspectiva de aprimorar as condições de trabalho do radialista e também de enriquecer a escassa literatura sobre a presente temática. Nesse sentido, este estudo em ergonomia constitui um sinal de alerta para que a instituição aprimore a inter-relação prescrito/real, visando transformar positivamente as condições de trabalho. Tal transformação, na ótica da ergonomia, só poderá obter a eficácia esperada se envolver ativamente, em todas as suas etapas de implementação, os principais protagonistas do contexto estudado: o radialista e sua equipe de trabalho.

Referências Bibliográficas

- BAMBEK, A. (1997). The language of German radio broadcasting in multilingual environment. On the example of the use of phraseologisms - German - Foldes, C, Hecz, A. Muttersprache. *Gesellschaft Deutsche Sprache, Wiesbaden Germany*, vol. 107, no. 3, September, pp.292-295.
- BODARY, DL, & MILLER, LD. (2000). Neurobiological substrates of communicator style. *Communication Education*. Speech Communication ASSN, Annandale, USA, vol. 49, no. 1, jan, pp.82-98.
- CHIAVENATO, I. (1983/1998). *Recursos Humanos*. São Paulo: Atlas.
- CRU, D. (1998). Les règles de métier. In C. Dejours (org.): *Plaisir et souffrance dans le travail*. CNRS, Éditions de l'AOCIP, Tome 1, pp.29-50.
- DOLLE, J.M. (1974). *Pour Comprendre Jean Piaget*. Privat Editeur, Toulouse, France.
- DOLLE, J.M. (1987). *Au-delà de Freud et Piaget. Jalons pour de nouvelles perspectives en Psychologie*. Privat Editeur, Toulouse, France., pp.16-17.
- FERREIRA, M.C. (1995). *Complexité en ergonomie : De quoi parle-t-on ? Quelques éléments théoriques sur la notion de complexité*. Laboratoire d'Ergonomie Physiologique et Cognitive, EPHE, Paris (non publié).
- FERREIRA, M.C. (1997). *Atividade, categoria central na conceituação de trabalho em ergonomia*. Laboratório de Ergonomia, Universidade de Brasília - UnB.
- FERREIRA, M.C. & FREIRE, O.N. (2000). 'A empresa treina, mas na prática é outra coisa' : *Carga de trabalho e rotatividade na função de frentista*. Laboratório de Ergonomia, Universidade de Brasília - UnB.

- FONES-WOLF, E (1999). *Creating a favorable business climate: Corporations and radio broadcasting, 1934 to 1954*. Business History Review. Harvard Business School – EUA, vol. 73, no. 2, summer, pp.221-255.
- GLEVAREC, H. (1999). The sociology of producing radio programmes: Work at France Culture Radio as a ‘situated’ action. *Sociologie Du Travail*. Paris, France, Vol. 41, no. 3, Jul-Sep, pp.275-293.
- GUÉRIN, F.; LAVILLE, A.; DANIELLOU, F.; DURAFFOURG, J. & KERGUELEN, A. (1997). *Comprendre le travail pour le transformer. La pratique de l’ergonomie*. 2^{ème} édition, Paris, Éditions de l’ANACT.
- HUBAULT, A. (1995). A quoi sert l’analyse de l’activité en ergonomie. *In Performances Humaines & Techniques*. Septembre, n^o hors série Séminaire Paris I, Paris, 79-85.
- HUERTA, EE, & CAPINE, DL. (1998). *Cuidando su Salud - Spanish-language radio in preventive medicine and public health*. Cancer. Wiley-Liss, Washington, USA, vol. 83, n. 8, Oct., pp.1805-1808.
- JERABEK, H. (1996). Hadley Cantril and Robert K. Merton - Two investigations of the remarkable influence of the radio broadcasts “Invasion from Mars” and “War Bond Drive”. *Sociologicky Casopis*. Prague, Czechoslovakia, vol 32, n. 2, pp.199-212.
- LAVILLE, A. (1993). *L’ergonomie*. Paris: PUF, 5^a ed
- LAVILLE, A.; TEIGER, C. & DANIELLOU, F. (1989). Ficção e realidade do trabalho operário. *In Revista Brasileira de Saúde Ocupacional, FUNDACENTRO, n^o 56, vol. 17, pp.7-13.*
- LEPLAT, J. & HOC, J-M. (1983). Tâche et activité dans l’analyse psychologique des situations. *In L’analyse du travail en psychologie ergonomique (Recueil de Textes)*. Sous la Direction de J. Leplat. Tome 1, p.47-59.
- LEPLAT, J. (1996). Quelques aspects de la complexité en ergonomie. *In F. Daniellou (Org). L’ergonomie en quête de ses principes*. Octares Editions, Toulouse - France, pp 57-76.
- POLLARD, G., & JOHANSEN, P.(1996, March). Professionalism among radio announcers. Presented at the combined convention of the Popular Culture Association and the
- POLLARD, G. & JOHANSEN, P.(1998). Professionalism among Canadian radio announcers: The impact of organizational control and social attributes. *Journal of Broadcasting & Electronic Media*. Washington, vol. 42, n. 3, Sum d, pp.356 -370.
- STRASSNER, E.(1997). The language of German radio broadcasting in the multilingual environment. Exemplified by the use of phraseologisms - German- Foldes,C, Hecz,A. *Zeitschrift Fur Dialektologie Und Linguistik*. Stuttgart, Germany, Franz Steiner Verlag GMBH, vol. 64, n. 2, pp.251.
- SCHWARTZ, Y. (1992). Sur le concept de travail. *In Actes du Colloque Interdisciplinaire Travail: Recherche et Prospective - Thème Transversal n^o 1 - Concept de Travail*. CNRS, PIRTTEM, ENS de Lyon. pp.101-110.
- TAYLOR, F. W. (1987). *Princípios da administração científica*. 7^a ed., São Paulo: Atlas.
- 1992). Le travail, cet obscur objet de l’ergonomie. *In Actes du Colloque Interdisciplinaire Travail: Recherche et Prospective - Thème Transversal n^o 1 - Concept CNRS, PIRTTEM, ENS de Lyon. 111-126.*
- TERSSAC, G. (1995). Le travail organisé: Faut- ? *In Actes du XXX Congrès de la Société d’Ergonomie de Langue Française*, Biarritz, France, p.5-9.
- WIETEN, J. (1998). Radio versus television: How broadcasters slowed down the introduction of television in the Netherlands. *Political Communication*. Taylor & Francis Inc, Philadelphia, Usa., vol. 15, n.2, Apr-Jun, pp.185-203.
- WEILL-FASSINA, A. (1990). L’analyse des aspects cognitifs du travail. *In Les analyses du travail enjeux et formes*. Sous la Direction de : M. Dadoy, C. Henry, B. Hillau, G. de Tersac, J.-F. Troussier et A. WeillFassina. Collection des Etudes, n^o 54.

- WEILL-FASSINA, A. (1998). Développement des représentations et des modalités de gestion en fonction de l'expérience professionnelle. *In Cahiers du CRÉAPT*, Actes du Séminaire Vieillesse-Travail, avril, 1998, Paris.
- WEILL-FASSINA, A., DUBOIS, D. & P.RABARDEL (1993). *Représentations pour l'action*. Octares Editions, Toulouse, France.
- WISNER, A. (1994). *A inteligência no trabalho*. Textos selecionados. São Paulo: Fundacentro.
- WRIGHT, C. (1986). *Mass communication* (3rd ed.). New York: Random House.