

# Abordagens psicológicas no estudo do trabalho

CARLOS ALVES MARQUES (\*)

## 1. INTRODUÇÃO

Desde os inícios do século XX que os psicólogos se preocupam em estudar o trabalho a propósito de temas como a fadiga, testes psicológicos de selecção ou a monotonia [vidé referências, por exemplo, em Leplat, J. e Cuny, X (1977) e Sperandio, J.-C. (1980)].

Apesar da longevidade deste interesse, a literatura sobre a análise do trabalho continua a ser extremamente diversificada quer quanto a contextos teóricos e metodológicos quer quanto a critérios e objectivos de análise. Para citar alguns exemplos de aplicação a análise do trabalho tem sido utilizada pelos psicólogos no âmbito do recrutamento, segurança, orientação vocacional, formação, ergonomia, concepção e gestão de carreiras, qualificação de funções, concepção e reestruturação do trabalho, controlo de qualidade, melhoria da qualidade de vida no trabalho.

Na impossibilidade de recensear as várias abordagens, optámos neste artigo por abordar duas que nos parecem heurísticamente potentes e susceptíveis de se repercutirem nas áreas de intervenção supra. São elas: a perspectiva da psicologia ergonómica e a da representação das características do trabalho.

## 2. O TRABALHO ENQUANTO OBJECTO DE ESTUDO DA PSICOLOGIA

Se se consultar um qualquer dicionário de língua portuguesa (em inglês, o resultado é o mesmo), verifica-se que a palavra trabalho é claramente polissémica, englobando conceitos que vão da física à sociologia.

Importaria aqui definir o conceito de TRABALHO enquanto objecto de estudo da psicologia, tanto mais que é susceptível de lhe delimitar uma área de actuação. No entanto, a tarefa não é fácil como o demonstra Levy-Leboyer (1987) nas três páginas em que caracteriza a entidade trabalho.

Para Robert, citado por Leplat (1980a), «o trabalho é essencialmente uma actividade necessária à realização de uma tarefa».

E que se entende por TAREFA? Pela concepção de Hackman (1969) uma TAREFA «consiste num estímulo complexo e numa série de instruções que especificam o que tem de ser feito em relação ao estímulo. As instruções indicam as operações que devem ser realizadas pelo(s) sujeito(s) e/ou os objectivos a atingir». Daqui e inversamente a Robert, poder-se-á afirmar que trabalho é uma tarefa, ou conjunto de tarefas, cuja realização necessita do desenvolvimento de uma actividade. Isto é, o trabalho é estímulo exte-

(\*) Assistente no ISPA.

rior e comportamento, podendo também ser entendido como o resultado da interacção estímulo — comportamento.

Mas será que a realização de qualquer tarefa pode ser considerada trabalho? Quando ao fim de semana podamos as rosas de um jardim, consideramos que estamos a trabalhar?

Trata-se de um estímulo complexo exigindo operações apreendidas mas que não são consideradas por muitos de nós como trabalho. No entanto, para o jardineiro que realiza esta tarefa, oito horas por dia, 5 dias na semana ao longo da sua vida, ele está a trabalhar; i.e. a realização de uma tarefa é tida como trabalho, se a actividade empreendida implica esforço e é imposta, em particular do exterior, ao nível dos modos operatórios utilizados, dos lugares ou momentos e/ou dos contextos físicos e sociais, tendo como contrapartida uma remuneração.

Por outro lado, para a psicologia, a actividade desenvolvida é traduzida em termos *comportamentais*. Comportamentos manifestados em relação aos equipamentos e meios técnico e físico, mas também em relação a colegas, superiores, clientes, departamento, empresa, sindicatos e a todos os tipos de sistemas sociais, o que atribui ao trabalho um papel social (ver Levy-Leboyer, 1987) e uma constelação de relações e comunicações interpessoais que não serão abordadas neste trabalho.

Finalmente, o trabalho é ainda objecto e fonte de *significações* que se repercutem no bem estar e eficácia no trabalho. A Psicologia procura caracterizar as representações que o trabalhador tem das suas funções e os valores, necessidades e atitudes em relação ao trabalho.

### 3. A ABORDAGEM DA PSICOLOGIA ERGONÓMICA DO TRABALHO

É comum afirmar nos meios ergonómicos que a análise do trabalho constitui o essen-

cial da Ergonomia e que a poderia englobar na sua totalidade.

No entanto, se o objecto de estudo e os objectivos da Ergonomia, estes com tónicas diferentes nas tradições francófona e anglo-saxónica, se mantêm constantes, a metodologia global de abordagem do trabalho tem evoluído nomeadamente na Psicologia Ergonómica.

Assim, se em 1980, Sperandio distinguia cinco grandes fases na análise do trabalho, a saber:

- Delimitação do Sistema Homem-Máquinas
- Descrição da tarefa
- Descrição das operações (i.e. comportamentos operativos)
- Identificação das exigências para os operadores
- Detecção dos disfuncionamentos do Sistema Homem-Máquinas,

mais recentemente (Sperandio, 1984), a partir da distinção clássica entre análise da tarefa e análise da actividade (Leplat, 1980b), vai autonomizar a descrição e análise dos comportamentos operatórios, considerando como etapas da análise da tarefa:

- Delimitação do Sistema Homem-Máquinas
- *Croquis* de conjunto da situação de trabalho, nomeadamente em relação ao operador, máquina, informações e acções (a que acrescentaríamos as condições de ambiente)
- Descrição dinâmica do funcionamento do sistema
- Identificação das exigências do trabalho
- Detecção dos disfuncionamentos.

Os ganhos desta evolução parecem-nos significativos a dois níveis: por um lado, a descrição da tarefa deixa de ser estática e estaque dentro das categorias clássicas do sistema homem-máquinas e por outro a aná-

lise dos comportamentos operatórios (a actividade), exigindo conceitos teóricos e métodos específicos, ganha em autonomia e clareza conceptual, distinguindo-se do conceito de operação enquanto parte ou segmento de uma tarefa no contexto da técnica de análise de funções da gestão de recursos humanos.

No entanto, nesta perspectiva Sperandio, tal como Leplat, considera que analisar a tarefa é, do ponto de vista metodológico, idêntico a analisar as condições de trabalho, ainda que teoricamente defina tarefa em função de um dado objectivo.

Se tivermos em consideração, segundo Leplat (1980b) que estas condições de trabalho podem ser intrínsecas aos operadores (formação, qualificação profissional, características antropométricas, psicológicas, etc.) e extrínsecas (físicas, técnicas, organizacionais e eventualmente socioeconómicas) poderíamos constatar que:

- nesta caracterização não é sublinhada uma outra condição de trabalho extrínseca ao operador a qual terá a ver com o que Hackman chama «*uma série de instruções que especificam o que tem de ser feito em relação ao estímulo*», i. e. «*o trabalho prescrito*» (Wisner, 1981; Montmollin, 1986). Esta condição de trabalho susceptível de ser englobada nas categorias Informação e Acção da Fase de Descrição da Tarefa na proposta de 1980 por Sperandio, na perspectiva de 1984, terá um papel importante na fase «*Descrição Dinâmica do Funcionamento do Sistema*».
- por outro lado, e como sugere Karnas (1987), o termo condições de trabalho poderá em certos contextos referir-se a uma parte da tarefa e seu meio ou ainda a variáveis organizacionais ou socioeconómicas, estas sem dúvida condicionantes da actividade do operador mas objecto de análise diferente da análise do trabalho ao nível do posto de trabalho.

Isto é, ou consideramos a metodologia proposta por Sperandio em 1984 como de análise das condições de trabalho, definindo e delimitando os sistemas homem-máquina aos vários níveis organizacionais, desde o posto de trabalho à organização como um todo, passando pelos vários subsistemas possíveis, e neste caso as tarefas passariam a ser sectoriais, departamentais, organizacionais, vendo-se mal a ligação directa entre este tipo de tarefas e actividade individual dos operadores, ou consideramos a metodologia proposta como análise da tarefa, e se esta for definida nos termos de Hackman atrás citado, é possível estabelecer uma relação muito próxima entre tarefa e actividade, entre trabalho prescrito e trabalho real, mas limitaremos a intervenção ergonómica ao nível do posto de trabalho, esquecendo a chamada Ergonomia dos Sistemas, ou análise dos sistemas socio-técnicos, cuja influência na concepção das próprias tarefas é determinante na actividade a desenvolver pelo operador e nos efeitos / custos consequentes.

E tem sido esta última perspectiva a privilegiada pela investigação em Ergonomia Psicológica.

No entanto, e do ponto de vista da intervenção ergonómica nas organizações, parecem-nos importante definir previamente níveis de intervenção e análise organizacional, ou os diferentes Sistemas Homem-Máquina num sentido lato.

De acordo com Leplat e Cuny (1979), podemos hierarquizar quatro níveis nos sistemas organizacionais complexos:

*Nível Empresa:* implicando por exemplo a análise da distribuição das tarefas pelos vários sectores e a fluidez de comunicação.

*Nível Serviço:* análise da repartição, afectação e estabilidade das tarefas.

*Nível Equipa de Trabalho:* análise da coesão do grupo e normas de trabalho, por exemplo.

*Nível Posto de Trabalho:* análise dos equipamentos, organização do trabalho, características dos operadores (que englobam o estudo das representações e atitudes bem como dos aspectos cognitivos).

De salientar que a metodologia global de análise do trabalho proposta por Sperandio em 1984 se adapta aos vários níveis organizacionais, tratando-se de diferentes Sistemas Homem-Máquinas, com objectivos próprios e objectos e metodologias de análise específicos. Ao nível do posto de trabalho e no âmbito do estudo dos comportamentos operatórios, nomeadamente dos processos perceptivos e cognitivos, torna-se imperioso definir Sistemas Homem-Máquinas restritos, por vezes limitados a uma pequena tarefa.

Mas para além do trabalho prescrito, uma realidade mais importante para a Ergonomia é o trabalho real (a actividade), cuja coincidência com o primeiro é aleatória. Desfasamentos igualmente verificáveis aos vários níveis dos Sistemas Homem-Máquinas: pense-se nos desfasamentos entre organogramas e descritivos de funções formais e centros de decisão, circuitos de comunicação e tarefas efectivamente existentes, análise que extravasa o habitual campo de acção da Ergonomia.

Trabalho real que para a Ergonomia é traduzido em termos de actividade do trabalhador e para a Psicologia Ergonómica em termos de comportamentos operatórios.

Comportamentos operatórios globalmente abordados e dois níveis:

- *comportamentos psicossociais:* dependentes dos sistemas de valores, atitudes e representações dos indivíduos e grupos e resultantes das diferentes formas de organização do trabalho estruturadas em função das normas de qualidade e rendimento, conteúdo das tarefas, autonomia, participação, etc.,

da compatibilização, da qualificação posto-operador, estatuto social do trabalho, etc., geralmente ligados ao estudo dos sistemas socio-técnicos e à Psicologia do Trabalho;

- *comportamentos perceptivo-cognitivos:* dependentes da actividade perceptiva, semiótica, raciocínio, tomadas de decisão, representação mental, memória e aprendizagem e resultantes dos sistemas de objectos, processos, produtos e intermediários técnicos. Estes últimos cada vez mais importantes pela complexificação de máquinas e equipamentos e pela introdução de novas tecnologias, nomeadamente através de automatização dos processos físicos e/ou químicos e da informação, levando o operador a agir sobre sistemas de sinalização e comando em detrimento da acção directa sobre os objectos de trabalho. A investigação e intervenção da Psicologia Ergonómica tem, nos anos 80, privilegiado a análise deste tipo de comportamentos perceptivo-cognitivos (vide Sperandio, 1984 e 1987).

Dada a diversidade de objectos de estudo não existe uma metodologia global de análise da actividade comportamental. As metodologias utilizadas são as da Psicologia em geral, com relevo, para a observação, entrevista e experimentação, esta de preferência em condições de trabalho reais (vide desenvolvimentos em Sperandio, 1980 e Karnas, 1987).

Ultrapassando o âmbito deste artigo mas condicionante dos comportamentos operatórios e sem consequência, a Ergonomia Psicológica tem como terceira área de actuação os efeitos/custos do trabalho sobre os indivíduos, custos resultantes igualmente das condições de trabalho (exemplos: carga, fadiga e sentimento de fadiga mentais, desconforto, insatisfação, acidentes, psicopatologia, etc.).

#### 4. A REPRESENTAÇÃO DO TRABALHO

Como vimos no ponto 2., o trabalho pode ser entendido enquanto estímulo externo e actividade/comportamento dos sujeitos.

Se para a Ergonomia, em particular a psicológica, a tónica é posta na análise dos comportamentos, o trabalho enquanto estímulo externo também tem sido objecto da Psicologia, nomeadamente na sua tradução mental, i. e. na forma como é representado pelos indivíduos.

Não nos referimos aqui ao conceito de representação mental no sentido de imagem cognitiva ou operativa (Ochanine), capítulo importante da Psicologia Ergonómica, mas ao conceito de *representação/percepção dos indivíduos, das características do trabalho*, abordagem privilegiada pelas correntes de reestruturação do trabalho, segundo as quais o conteúdo das tarefas e a sua organização influencia o comportamento e as atitudes dos operadores.

Trata-se aqui de identificar de forma descritiva os principais parâmetros do trabalho enquanto desencadeadores de respostas dos trabalhadores, traduzidas em variáveis dependentes como a satisfação, motivação intrínseca, «job involvement», absentismo, produtividade, etc. (dependentes também de outras variáveis de situação — v. g. grupo de trabalho, estilo de liderança, remuneração — e individuais — v. g. necessidade de desenvolvimento, valores). Se nesta perspectiva se podem distinguir dois níveis de descrição do trabalho, a saber: descrição das características das tarefas e descrição dos papéis e contextos imediatos do trabalho nas organizações (Cook, J. D. et al., 1981), abordaremos apenas o primeiro neste artigo.

Ao estudar a representação ou «percepção» subjectiva das tarefas, uma questão prévia que se levanta de imediato é a de saber qual a relação entre as *características objectivas* e as *características subjectivas das tarefas*.

Se é verdade que quando se reestrutura o trabalho o que se modifica são as características objectivas e não as representações dos indivíduos, não é menos verdade, como sublinham Hackman & Lawler (1971) e Hackman & Coldham (1975) citados por Algera (1984), que as reacções dos operadores não resultam exclusivamente das características objectivas mas sim das suas representações e experiências.

A caracterização objectiva das tarefas debate-se com uma dificuldade de base resultantes de multiplicidade possível de dimensões das tarefas e as tentativas de objectivar características percebidas por Hill (1969) — assente na Teoria da Informação — e de Globerson & Crossman (1976) assente na noção de ciclo de trabalho — não parecem para Algera (1984) isentas de grandes dificuldades.

No entanto, a generalidade dos autores, inclusivé Hackman & Oldham, concordam na necessidade de desenvolver investigações sobre as relações entre características objectivas e subjectivas das tarefas.

Sabe-se por outro lado que a representação das características das tarefas é influenciada social e psicologicamente. Algera, 1984 e Pierce et al., 1986, citam Salancik e Pfeffer (1977, 1978), O'Reilly & Caldwell (1979), Weiss & Shaw (1979), White & Mitchell (1979), Griffin (1981) que demonstraram uma parte significativa da variância nas respostas às características das tarefas dependia da «informação socialmente fornecida» sobre as propriedades das suas funções; O'Reilly, Parlette & Bloom (1977), Ganster (1979), O'Reilly et al. (1979), Stone, Mowday & Porter (1977) verificaram a dependência da representação das características das tarefas do campo de referência pessoal dos sujeitos; Stone (1979) apontou o traço de personalidade «independência do campo» como determinante na representação do trabalho.

Apesar destes condicionantes, as avaliações subjectivas das tarefas feitas pelos titu-

lares apresentam uma boa convergência com avaliações feitas por Terceiros (Hackman and Oldham — 1975). Verifica-se uma forte relação entre características das tarefas e reações dos titulares (absentismo, satisfação, queixas psicossomáticas, motivação, «job involvement») — Jenkins et al. (1975), Cook et al. (1981) e Algera (1984). As escalas de medida das Características das Tarefas (JDS) mostram-se sensíveis a enriquecimentos das funções. Ao manipular quatro características do trabalho (variedade, autonomia, identidade das tarefas e feedback, Ganster (1980), citado por Pierce (1986), conseguiu explicar 45 a 74% da variância nas respostas a medidas de características do Trabalho (JDS e JCI).

Estes trabalhos parecem demonstrar que as avaliações subjectivas das características do trabalho têm relação com as características objectivas das tarefas, enquanto estímulo externo.

Turner e Laurence, criaram o primeiro quadro teórico das características percebidas das tarefas, no qual hipotetizaram a estrutura de requisitos das tarefas (a saber: variedade, autonomia, relacionamento exigido e opcional, conhecimento e experiência, responsabilidade), traduzida numa escala que apresentou fortes intercorrelações nos seis requisitos teoricamente hipotetizados. No entanto, o seu trabalho constituiu a matriz teórica de partida dos trabalhos subsequentes.

Entre estes últimos, têm ganho particular importância as escalas desenvolvidas paralelamente por Hackman, J. R. e Oldham, G. R. (1975 e 1980) — JOB DIAGNOSTIC SURVEY (JDS) e por Sims, H. P., Szilagyi, A. e Keller, R. T. (1976) — JOB CHARACTERISTICS INVENTORY (JCI).

Hackman & Oldham desenvolveram um modelo teórico das Características da Função da motivação no trabalho, segundo o qual a motivação, satisfação, absentismo e rotatividade melhorariam se o indivíduo possuísse três estados psicológicos críticos: sen-

timento de significado, sentimento de responsabilidade e conhecimento de resultado, que se verificariam se as tarefas possuíssem «Variedade», «Identidade», «Significado», «Autonomia» e «Feedback», actuando como variáveis moderadoras a «necessidade de desenvolvimento», os «conhecimentos e capacidades» e as «satisfações de contexto».

No entanto, este modelo não foi confirmado empiricamente por Wall et al., citado por Algera (1984), quanto aos «estados psicológicos críticos». Um modelo alternativo postulando relações causais directas entre características das tarefas e variáveis de saída explicava uma significativamente maior quantidade de variância, o que foi posteriormente confirmado por Algera.

Os inúmeros trabalhos desenvolvidos com o JDS mostraram uma fidelidade razoável das sub-escalas referentes às características das tarefas e a independência destas não tem sido constante nos vários estudos realizados. Se Dunham, citado por Cook et al. (1981) considera, a partir de uma análise factorial de itens com rotação oblíqua, que um só factor, a denominar eventualmente como «complexidade» seria mais útil que as cinco dimensões propostas, uma vez que explicaria 83% da variância, o que aliás é concordante com o aumento linear nas cinco principais características de executantes a gestores, outras investigações com diferentes grupos profissionais têm encontrado diferentes soluções factoriais (5, 4, 3 ou 2 dimensões). Como concluem Cook et al. (1981) «pode dizer-se que a um nível relativamente abstrato de análise, as cinco principais características medem um único factor geral de complexidade da função e reconhecer ao mesmo tempo que numa análise mais específica medem também sub-factores gerais». A dimensionabilidade das Características das Tarefas parece debater-se com dois problemas: um relacionado com amostras de diferentes funções e diferentes níveis organizacionais e outro relacionado com o grau de maior ou menor generalidade dos itens das

escalas utilizadas (Algera, 1984, relata um seu trabalho usando 24 características das tarefas que mostraram intercorrelações baixas). No entanto, a estrutura multidimensional das Características das Tarefas parece inquestionável.

O modelo das Características das Tarefas proposto por Sims, H. P., Szilagy, A. & Keller, R. T. (1976) propõe quatro dimensões principais: Variedade, Autonomia, Identidade e Feedback, que foram confirmadas factorialmente.

De sublinhar a forte validade convergente entre as subescalas do JCI e do JDS (Cook et al. 1981) de 0.72, 0.68, 0.74 e 0.65 para Variedade, Autonomia, Identidade e Feedback respectivamente e a capacidade destas escalas de discriminarem em relação a várias medidas de satisfação do trabalho — Ferrat, Dunham & Pierce (1981) e Pierce, McTavish & Knudsen (1986), estes últimos utilizando uma metodologia de validade de construção assente num programa de análise de conteúdo (MCCA) da estrutura do «sentido» expresso pelos itens das escalas e sua congruência com a definição conceptual do constructo Tarefa /trabalho.

Em síntese, o estudo do trabalho enquanto representação das suas características denota já um conjunto considerável de trabalhos empíricos que possibilitam um significado campo de referência no diagnóstico da situação de trabalho, ainda que do ponto de vista dos modelos teóricos as insuficiências sejam manifestas e como sublinhadas Algera (1984), o papel das múltiplas variáveis moderadoras continue ainda obscuro.

## 5. EM CONCLUSÃO

Neste artigo abordámos dois modelos distintos de Estudo do Trabalho.

O primeiro assente na perspectiva dos Sistemas Homem-Máquina, em que o estímulo-trabalho e as suas condições de execução são estudados em si mesmos, nomeadamente

nas suas vertentes físicas e técnicas e a actividade-trabalho entendida essencialmente enquanto actividade perceptivo-cognitiva. E o segundo assente na representação do trabalho pelos trabalhadores, de acordo com dimensões do trabalho não directamente observáveis mas teoricamente postuladas e empiricamente confirmadas.

Se no domínio da investigação em Psicologia Ergonómica se verifica a manutenção da tendência inicial da Ergonomia, ligada à Ergonomia dos Elementos por oposição a uma Ergonomia dos Sistemas, manifestada nos inúmeros trabalhos em psicologia cognitiva, já no âmbito da intervenção o ergónomo psicólogo sente a necessidade de definir S.H.M. mais amplos sem os quais fica impossibilitado de detectar causas primeiras em relação a disfuncionamentos a suprimir ou prevenir (a título de exemplo cite-se o caso da análise dos acidentes de trabalho — Leplat et Cuny, 1979). E, neste último caso, tendo sempre em conta o critério das intervenções ergonómicas, i. e. a redução dos custos humanos do trabalho, o psicólogo não poderá ignorar as significações que os operadores atribuem ao seu trabalho. E neste capítulo, os modelos de estudo das características das Tarefas e do papel do trabalho podem contribuir para a melhoria das condições de trabalho, tendo em conta os conhecimentos adquiridos pelos trabalhos já realizados no estrangeiro e desenvolvendo um conjunto de investigações visando quer a análise do comportamento das escalas bem conhecidas (JDS e JCI) nos diversos grupos profissionais portugueses, quer o conhecimento da dinâmica das múltiplas variáveis moderadoras, em particular as psicológicas e as eventualmente contingentes à sociedade portuguesa.

## BIBLIOGRAFIA

- ALGERA, J. A. (1984). Task characteristics, in Drenth, P. J. D., Thierry, H. Willens, P. J., Wolf, C. J. de (Ed.s) *Work and Organizational Psychology*, New York: Wiley.

COOK, J. D., HEPWORTH, S. J., WALL, T. D. & WARR, P. B. (1981). *The Experience of work*, London: Academic Press.

FERRATT, T. W., DUNHAM, R. B. & PIERCE, J. L. (1981). Self-report measures of job characteristics and affective responses: an examination of discriminant validity», *Academy of Management Journal*, 24, 780-794.

HACKMAN, J. R. (1969). Towards understanding the role of tasks in behavioral research, *Acta Psychologica*, 31, 97-128.

HACKMAN, J. R. & OLDHAM, G. R. (1980). *Work redesign*, New York: Addison-Wiley.

JENKINS, G. D., NADLER, D. A., LAWLER, E. E. III & CAMMANN, C. (1975). Standardized observations: an approach to measuring the nature of jobs, *Journal of Applied Psychology*, 60, 171-181.

KARNAS, G. (1987) — L'Analyse du Travail, in Lévy-Leboyer, C., Sperandio, J. C. (eds.) *Traité de Psychologie du Travail*, Paris: P. U. F.

LEPLAT, J. & CUNY, X. (1979) — *Introduction à la psychologie du Travail*, Paris: P. U. F.

LEPLAT, J. & CUNY, X. (1979). *Les accidents de travail* (2.<sup>a</sup> ed.), Paris: P. U. F.

LEPLAT, J. (1980 a). La psychologie du travail: un aperçu, *Bulletin de Psychologie*, n.º 334, tome XXXIII, 195-200.

LEPLAT, J. (1980 b). *La psychologie ergonomique*, Paris P. U. F.

LÉVY — LEBOYER, C. (1987). Le travail comme activité et comme valeur, in: Lévy-Leboyer, C., Sperandio, J. C. (ed.s) *Traité de psychologie du Travail*, Paris: P. U. F.

MONTMOLLIN, M. de (1986) — *L'ergonomie*, Paris: La Découverte.

PIERCE, J. L., McTAVISH, D. G. & KNUDSEN (1986). The measurement of job characteristics: a content and contextual analytic look at scale validity, *Journal of Occupational Behaviour*, 7, 299-313.

SIMS, H. P. Jr., SZILEGYI, D. D. & KELLER, R. T. (1976). The measurement of job characteristics, *Academy of Management Journal*, 19, 195-212.

SPERANDIO, J.-C. (1980). *La psychologie en ergonomie*, Paris: P. U. F.

SPERANDIO, J.-C. (1984). *L'ergonomie du travail mental*, Paris: Masson.

SPERANDIO, J.-C. (1987). Les aspects cognitifs du travail, in Lévy-Leboyer, C., Sperandio J.-C. (ed.s) *Traité de psychologie du Travail*, Paris P. U. F.

WISNER, A. (1981). Éléments de méthodologie ergonomique, in Scherrer, J. (ed.), *Précis de psychologie du travail* (2.<sup>a</sup> ed.), Paris: Masson.

## RESUMO

O artigo apresenta duas categorias psicológicas do estudo do trabalho, técnica e metodologicamente distintas mas complementares na intervenção organizacional: a perspectiva ergonómica e a da representação das características das tarefas. Em relação à primeira, para além da sua apresentação, o autor discute níveis de intervenção ergonómica, destacando as áreas de acção da psicologia cognitiva e da Ergonomia dos Sistemas, *borderline* da psicologia das organizações. Em relação à segunda, são recenseados os pontos fortes e fracos do estado dos conhecimentos da representação das tarefas, apontando-se a necessidade de desenvolvimento de trabalhos empíricos em Portugal.

## RÉSUMÉ

L'article présente deux approches psychologiques de l'étude du travail, théorique et méthodologiquement différentes mais complémentaires dans l'intervention organisationnelle: la perspective ergonomique et celle de la représentation des caractéristiques des tâches. Par rapport à la première, l'auteur la présente et discute les niveaux d'intervention ergonomique, soulignant les champs d'action de la psychologie cognitive et de l'ergonomie des systèmes *borderline* de la psychologie des organisations. Par rapport à la deuxième, l'auteur résume les points forts et faibles des connaissances sur la représentation des tâches, et défend le développement de travaux empiriques au Portugal.