

ANO 41-2, 2007

FACULDADE DE PSICOLOGIA E DE CIÊNCIAS DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE DE COIMBRA

revista portuguesa de
pedagogia

Contribuições da ergonomia cognitiva para a compreensão do erro no desempenho profissional¹

Maria Helena Damião²

Em diversas áreas profissionais que envolvem elevados custos, segurança e responsabilidade tem-se vindo a notar um crescente interesse pela compreensão do erro no desempenho, com vista a reduzir a sua interferência, bem como atenuar as suas consequências. Esta preocupação não deverá, contudo, obscurecer uma outra igualmente relevante que é o aproveitamento do potencial do erro como fonte de saber e de renovação de práticas. Considerando que na área da Pedagogia se tem dado uma atenção reduzida a este assunto e que haverá toda a vantagem em inverter tal circunstância, no sentido de (re)pensar o desempenho dos profissionais que nela laboram, entende-se por conveniente começar por sistematizar algum conhecimento já apurado que se afigura como ponto de partida para esse propósito.

Introdução

O interesse pelos erros que ocorrem no desempenho profissional – em particular por aqueles que têm uma incidência grave, directa e imediata na vida de pessoas e/ou nos recursos naturais e económicos ou, ainda, na informação global – a que se tem assistido, sobretudo depois da década de 1970, desencadeou um vasto conjunto de trabalhos de carácter científico na área da *ergonomia cognitiva*³ que convergem num investimento muito pragmático: identificar, inventariar, analisar e classificar erros, assim como explicar a sua ocorrência, por um lado; e edificar estratégias de prevenção, remediação e recuperação de erros, por outro lado.

1 Trabalho realizado no âmbito do Centro de Psicopedagogia de Universidade de Coimbra [FEDER/POCI 2010 - SFA - 160 - 490].

2 Docente da Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade de Coimbra

3 A *ergonomia cognitiva*, com origem na psicologia do trabalho, dedica-se basicamente à análise de problemas de índole profissional que decorrem da acção exercida por pessoas sobre outras pessoas ou máquinas, no sentido de lhe induzir uma determinada mudança (Pereira, 1983). Montmollin (1998) delimita duas tendências na ergonomia: uma, dominante nos E.U.A., defende que os saberes teóricos podem ser aplicados aos problemas laborais em geral; outra, dominante na Europa francófona, defende a necessidade de aliar a esses saberes a análise de cada situação real.

Com base nesses trabalhos procuraremos sistematizar, nos três tópicos que constituem este artigo, alguns pressupostos e esquemas para analisar erros no desempenho profissional, bem como alguns procedimentos para a sua gestão, com vista a uma posterior utilização em domínios profissionais que se situam na esfera da Pedagogia.

1. Pressupostos para esclarecer a noção de erro no desempenho profissional

Por terem percebido que no plano profissional, o estudo do erro em abstracto e a abordagem de erros concretos requer, antes de mais, a sua conceptualização, diversos autores têm procurado defini-lo e especificá-lo. São algumas dessas especificações, a que poderemos chamar pressupostos, que enunciamos de seguida.

Só existe erro face a um referencial

Consensualmente *erro* define-se como um *desvio* (v.g. Leplat, 1998; Moles, 1995; Pereira, 1983) em relação a um critério, um referencial, um padrão que, dependendo das opções terminológicas, se designa por *verdade objectiva*⁴ (v.g. Moles, 1995, 193; Popper, 1992), *norma* (v.g. Leplat, 1999), *objectivo* (v.g. Leplat, 1998, Reason, 1994), *expectativa de acção* (Pereira, 1983), *acção desejável* (Pereira, 1983), ou *plano* (Reason, 1994). Todas estas noções têm subjacente a *intencionalidade deliberada*, que lhes atribui consistência e as distancia do domínio da arbitrariedade⁵, mas que não obvia, contudo, o frequente problema “de saber se a decisão tomada é a mais correcta” (Fragata & Martins, 2004). Tal problema surge sobretudo quando nos situamos em áreas profissionais onde, a par de regras de certeza, se tem de conviver com regras de probabilidade ou, mesmo, com a incerteza.

James Reason esclarece, que quando surge “qualquer situação em que uma sequência planeada de actividades mentais ou físicas não atinge o fim proposto” (Reason, 1994), podemos falar de erro. Por seu lado, Karl Popper (1992, 80) destaca que “o erro que cometemos reside precisamente no facto de não termos alcançado o objectivo que nos foi colocado” ou que nós próprios estabelecemos. Por conseguinte, a conceptualização de erro remete para uma acção que, de maneira mais ou menos clara, mais ou menos

4 A *verdade objectiva* que constiui, segundo Karl Popper (1990, 48), “o valor fundamental” da ciência, pode ser definida como a verdade que está de acordo com a demonstração dos factos.

5 A noção de *intenção deliberada* possui, na realidade, dois sentidos: um remete para o estabelecimento de *intenções correctas*, ou seja, que estão de acordo com verdades objectivas e outro remete para o estabelecimento de *intenções incorrectas*, mas que se supõe serem correctas (Miller & Swain, 1987).